



ISSN:1304-8120

**KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ**

**Kahramanmaraş Sütçü İmam University
Journal of Social Sciences**

CİLT/Volume
6

SAYI/No
1

YIL/Year
2009

**KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ**

**Kahramanmaraş Sütçü İmam University
Journal of Social Sciences**

Sahibi /Publisher

**Prof. Dr. A. Nafi BAYTORUN
Rektör / Rector**

Yayın Kurulu / Editorial Board

Prof. Dr. Ahmet Hamdi AYDIN (Başkan / Editor)

Yrd. Doç. Dr. İ. Ethem TAŞ (Başkan Yardımcısı / Associate Editor)
Yrd. Doç. Dr. M.Fetih YANARDAĞ (Başkan Yardımcısı / Associate Editor)

Prof. Dr. Mehmet ÖZKARCI (Üye/ Member)
Doç. Dr. Zekeriya PAK (Üye/ Member)
Yrd. Doç. Dr. İbrahim KIR (Üye/ Member)
Yrd. Doç. Dr. Mevlüt ERDEM (Üye/Member)
Yrd. Doç. Dr. Cem ENGİN (Üye/ Member)

Sekretery / Secretary

Arş. Gör. Gülferah BOZKAYA

Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, sosyal bilimlerin farklı disiplinlerinin ilgi alanlarına giren, çok yönlü olarak tartışma, araştırma ya da uygulamalar sonucunda üretilen bilimsel çalışmaları ve çözümleri içeren “**hakeimli**” bir dergidir. Dergi Yılda iki kez yayımlanır.

Adres:

Sosyal Bilimler Dergisi
Yayın Kurulu Başkanlığı
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü
AVŞAR YERLEŞKESİ-KAHRAMANMARAŞ

Tel : 0 344 219 14 31
: 0 344 219 14 32
: 0 344 219 14 05
Faks : 0 344 219 10 45
: 0 344 219 11 74

E-mail: ksusbd@ksu.edu.tr

Dizgi

Yrd. Doç. Dr. İ. Ethem TAŞ

Kapak Tasarım

Okt. Arif GÜRLER

Baskı

Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Basımevi

**KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ**

**Kahramanmaraş Sütçü İmam University
Journal of Social Sciences**

DANIŞMA KURULU / Advisory Board

Prof. Dr. Ahmet Hamdi A YDIN	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
Prof. Dr. Bekir DENİZ	Ege Üniversitesi
Prof. Dr. H. Çetin BEDESTENCİ	Çağ Üniversitesi
Prof. Dr. H. Ezber BODUR	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
Prof. Dr. Hacı Musa TAŞDELEN	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. İ. Hakkı ÖZSABUNCUOĞLU	Gaziantep Üniversitesi
Prof. Dr. M. Şerif ŞİMŞEK	Selçuk Üniversitesi
Prof. Dr. Mustafa PİRİLİ	Harran Üniversitesi
Prof. Dr. Nihat KÜÇÜKSAVAŞ	Çukurova Üniversitesi
Prof. Dr. Nurettin DEMİR	Başkent Üniversitesi

Not: İsimler unvan ve alfabetik sıraya göre dizilmiştir.

HAKEMLER / Referees

Prof. Dr. Adnan ÇELİK	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
Prof. Dr. Ahmet Hamdi A YDIN	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
Prof. Dr. Ali AKTAN	Erciyes Üniversitesi
Prof. Dr. Ali AKYILDIZ	Marmara Üniversitesi
Prof. Dr. Ali ÖZGÜVEN	İstanbul Kültür Üniversitesi
Prof. Dr. Alparslan CEYLAN	Atatürk Üniversitesi
Prof. Dr. Dursun ARIKBOĞA	İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. Emine G. NASKALI	Marmara Üniversitesi
Prof. Dr. Erdiñ TOKGÖZ	Hacettepe Üniversitesi
Prof. Dr. Erdoğan ALKİN	İstanbul Ticaret Üniversitesi
Prof. Dr. Eriniç YELDAN	Bilkent Üniversitesi
Prof. Dr. Erişah ARICAN	Marmara Üniversitesi
Prof. Dr. Erol MANISALI	İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. Gül den ÜLGEN	İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. H. Avni EGELİ	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Hasan KA VRUK	İnönü Üniversitesi
Prof. Dr. Hülya ARGUNŞAH	Erciyes Üniversitesi
Prof. Dr. İbrahim KA VAZ	Fırat Üniversitesi
Prof. Dr. İhsan DA ĞI	Orta Do ğu Teknik Üniversitesi
Prof. Dr. İsa ÖZKAN	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. İsrail KURTCEPHE	Akdeniz Üniversitesi
Prof. Dr. Kemal YILDIRIM	Anadolu Üniversitesi
Prof. Dr. Kerem ALKİN	İstanbul Ticaret Üniversitesi
Prof. Dr. Kerim YA VUZ	Çukurova Üniversitesi
Prof. Dr. Kurban ÜNLÜÖNEN	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet TIRAŞ	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet TÖRENEK	Atatürk Üniversitesi
Prof. Dr. Merih PA YA	İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. Nazan GÜNA Y	Ege Üniversitesi
Prof. Dr. Necdet ÖZTÜRK	Marmara Üniversitesi
Prof. Dr. Neře KUMRAL	Ege Üniversitesi
Prof. Dr. Niyazi BERK	Marmara Üniversitesi
Prof. Dr. Nuray ALTUĞ	Marmara Üniversitesi
Prof. Dr. O ğuz ESEN	İzmir Ekonomi Üniversitesi
Prof. Dr. Os man AYDO ĞUŞ	Ege Üniversitesi
Prof. Dr. Os man KÜÇÜKAHMETO ĞLU	Marmara Üniversitesi
Prof. Dr. Os man Z. ORHAN	Marmara Üniversitesi
Prof. Dr. Os man OKKA	Selçuk Üniversitesi
Prof. Dr. Rezzan TATLIDİL	Ege Üniversitesi
Prof. Dr. Salim KOCA	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Selahaddin Ö ĞÜLMÜŞ	Ankara Üniversitesi
Prof. Dr. Suat OKTAR	Marmara Üniversitesi
Prof. Dr. Süleyman BEYO ĞLU	Marmara Üniversitesi
Prof. Dr. Ti ğ inçe OKTAR	Marmara Üniversitesi

Prof. Dr. Türel YILMAZ	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Veysel UYSAL	Marmara Üniversitesi
Prof. Dr. Zafer TUNCA	İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. Zekai ÖZDEMİR	İstanbul Üniversitesi
Doç. Dr. Abdulkadir BULUŞ	Selçuk Üniversitesi
Doç. Dr. Ahmet AY	Selçuk Üniversitesi
Doç. Dr. Ahmet BEŞKAYA	Zonguldak Karaelmas Üniversitesi
Doç. Dr. Asuman ALTAY	Dokuz Eylül Üniversitesi
Doç. Dr. Arif ÖZSAĞIR	Gaziantep Üniversitesi
Doç. Dr. Ayşen KAYA	Ege Üniversitesi
Doç. Dr. Belkis KÜMBETLİOĞLU	Marmara Üniversitesi
Doç. Dr. Beril DEDEOĞLU	Galatasaray Üniversitesi
Doç. Dr. Birol AKGÜN	Selçuk Üniversitesi
Doç. Dr. Bülent GÜNŞOY	Anadolu Üniversitesi
Doç. Dr. Ercan GEGEZ	Marmara Üniversitesi
Doç. Dr. Erhan ARSLANOĞLU	Marmara Üniversitesi
Doç. Dr. Fuat ERDAL	Adnan Menderes Üniversitesi
Doç. Dr. Gülden AYMAN	Marmara Üniversitesi
Doç. Dr. Gülden ÜLGEN	İstanbul Üniversitesi
Doç. Dr. Haluk ALKAN	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
Doç. Dr. Haluk SOYUER	Dokuz Eylül Üniversitesi
Doç. Dr. Harun ARIKAN	Çukurova Üniversitesi
Doç. Dr. İbrahim ÖRNEK	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
Doç. Dr. İlhan ERDEM	Ankara Üniversitesi
Doç. Dr. İsmail BAKAN	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
Doç. Dr. M. Vedat GÜRBÜZ	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
Doç. Dr. Mehmet ŞİŞMAN	Marmara Üniversitesi
Doç. Dr. Mehmet TÜRKA Y	Marmara Üniversitesi
Doç. Dr. Muhsin KAR	Çukurova Üniversitesi
Doç. Dr. Murat DOĞANLAR	Çukurova Üniversitesi
Doç. Dr. Mustafa APAYDIN	Çukurova Üniversitesi
Doç. Dr. Mustafa KİBAROĞLU	Bilkent Üniversitesi
Doç. Dr. Mustafa ÖZER	Anadolu Üniversitesi
Doç. Dr. Mustafa TAŞLIYAN	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
Doç. Dr. Münevver ÇETİN	Marmara Üniversitesi
Doç. Dr. Orhan ÇOBAN	Selçuk Üniversitesi
Doç. Dr. Osman ÇEVİK	Gaziosmanpaşa Üniversitesi
Doç. Dr. Pınar Süral ÖZER	Dokuz Eylül Üniversitesi
Doç. Dr. Rasim YILMAZ	Kütahya Dumlupınar Üniversitesi
Doç. Dr. Recep VARÇIN	Ankara Üniversitesi
Doç. Dr. Salih BARIŞIK	Zonguldak Karaelmas Üniversitesi
Doç. Dr. Sami TABAN	Eskişehir Orhan Gazi Üniversitesi
Doç. Dr. Serdar PİRTİNİ	Marmara Üniversitesi
Doç. Dr. Serkan BAYRAKTAROĞLU	Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Seyhan TAŞ	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
Doç. Dr. Süleyman ÇALDAK	Adıyaman Üniversitesi

Doç. Dr. Süleyman DEĞİRMEN	Mersin Üniversitesi
Doç. Dr. Şuayip ÖZRTÜRK	Afyon Kocatepe Üniversitesi
Doç. Dr. Uğur YILDIRIM	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
Doç. Dr. Utku UTKULU	Dokuz Eylül Üniversitesi
Doç. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL	Çukurova Üniversitesi
Doç. Dr. Yüksel ÖZTÜRK	Gazi Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Abdullah ÇELİK	Harran Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Abdurrahman BORAN	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Ali Sait ALBAYRAK	Zonguldak Karaelmas Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Ayşegül KİBAROĞLU	Orta Doğu Teknik Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Burak ATAMTÜRK	İstanbul Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Bülent BALI	Işık Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Cem SAATÇIOĞLU	İstanbul Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Deniz BÖRÜ	Marmara Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Enver DÖŞYILMAZ	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Ertuğrul KIZILKAYA	İstanbul Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Hasan Ali ŞAHİN	Erciyes Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. İbrahim KIR	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. İ. Ethem TAŞ	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. İlkay YILMAZ	Mersin Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. İrfan ERTUĞRUL	Pamukkale Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Lütfi ALICI	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Mehmet SARAÇ	Sakarya Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Metin MERİÇ	Dokuz Eylül Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Muharrem ZERENLER	Selçuk Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Nuri ADIYEKE	Mersin Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Özgür TONUS	Anadolu Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Recep BOZTEMUR	Orta Doğu Teknik Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Sevilay KAHRAMAN	Orta Doğu Teknik Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Tuncay Turan TURABOĞLU	Mersin Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Yasin BOYLU	Muğla Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Yücel AYRIÇAY	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
Not: İsimler unvan ve alfabetik sıraya göre dizilmiştir.	

İÇİNDEKİLER

CONTENTS

1. İsmail BAKAN, Gamze BAL 1
Yönetimde 3Y Anlayışı: Sağlık Sektöründe 3Y Uygulamasına İlişkin Bir Araştırma
JCI Accreditation and 3Y (Governance, Management, Directing) Approaches In Health Management: A Research About 3Y Application In A University Hospital
2. Oğuz KAAN 31
Demokrasi Tarihimize 1912 Seçimleri
1912 Elections In Our History Of Democracy
3. Ali Çağlar ÇAKMAK 51
Cep Telefonu Operatörlerinin Kullanıcılara Sundukları Hizmetler İle İlgili Olarak Kullanıcıların Değerlendirilmesi Üzerine Bir Araştırma
A Research For Cell Phone Users' Evaluations About The Cell Phone Operators' Services
4. Mehmet KURT 67
Anadolu'nun Demir Kaynakları Ve Eski Ön Asya Tarihi Bakımından Önemi
The Iron Sources Of Anatolia And Their Importance In The History Of Ancient Pre-Asia
5. Halil ÇANKAYA, Çetin TAN 81
Öğretim Üyelerinin Görüşlerine Göre Takım Çalışmasının İş Doyumuna Etkisi: Fırat Üniversitesi Örneği
The Relationship Between Teamwork and Job Satisfaction According To Academic Members' Perceptions: Sample of Fırat University

6. Feyiz ÇAKIROĞLU, Erişah ARICAN 95

Kasko Sigortalarında Risk Faktörleri İle Ödenen Hasar Arasındaki İlişkinin Tanımlayıcı Araştırma Yöntemleri İle Modellenmesi

The Relationship Between Risk Factors and Claim in Motor Insurance

ARAşTIRMA NOTLARI / RESEARCH NOTES

- Adem Yavuz ELVEREN 111**

A Brief Note on Pay Trend in Cyprus

Kıbrıs Ücret Trendi Üzerine Kısa Bir Not

Sağlık Yönetiminde JCI Akreditasyonu ve 3Y (Yönetişim, Yöneticilik, Yönlendirme) Anlayışı: Bir Üniversite Hastanesinde 3Y Uygulamasına İlişkin İnceleme

İsmail BAKAN

Doç. Dr. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü.

C. Gamze BAL

Uzm., Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü.

Özet: Bilim ve teknolojiadaki hızlı gelişmelere ve rekabet şartlarının değişmesine bağlı olarak tüm sektörlerdeki yönetim ve kalite anlayışları değişmektedir. Bununla birlikte yeni sistemler ve yeni yaklaşımların önemi daha da artmaktadır.

Bu çalışmada Türkiye'deki sağlık kurumları için yeni bir sistem olan JCI akreditasyonunun "Yönetişim, yöneticilik, yönlendirme (3Y)" maddesinin ISO 9001:2000 kalite yönetim sistemi ile karşılaştırılması yapılmıştır. Çalışmanın teorik kısmında yönetişim, yöneticilik ve yönlendirme kavramlarıyla ilgili literatür taramasına yer verilmiştir. Bunun ardından uygulama kısmında JCI akreditasyon sisteminin orijinal metni yazılmış, standart maddeleri ile ilgili açıklamalar yapılmış ve bir üniversite hastanesindeki uygulamadan örnekler verilmiştir.

Anahtar Sözcük: Kalite, JCI, Sağlık Yönetimi, Yönetişim, Yöneticilik, Yönlendirme

JCI Accreditation and 3Y (Governance, Management, Directing) Approaches In Health Management: A Research About 3Y Application In A University Hospital

Abstract: Management and quality approaches of many sectors are changing along with the developments in science and technology and alterations of competitive conditions. Accordingly, new systems and approaches are getting more important. This study examined a new accreditation system, JCI and compared the items of it- that are governance, management and directing with ISO 9001:2000 quality management systems. As a theoretical framework, in the literature section the concepts and compared of governance, management, and directing are reviewed. Then, in the application section the JCI accreditation system is described accurately, each item was elaborated in detail, and some examples of practical experiences in a hospital were provided.

Keywords: Quality, JCI, Health Management, Governance, Management, Directing

GİRİŞ

" Toplumsal çürümenin de, gelişmenin de temelinde yöneticilerin tavır ve düşünceleri yatar." (Mustafa Kemal ATATÜRK)

Örgütler, küresel rekabet yarışında başarılı olabilmek ve bu başarılarını ilerilere taşıyabilmek için en uygun stratejileri uygulamak durumundadırlar. Bu stratejileri uygularken yönetim kavramı üzerinde durulması gereken en önemli konulardan biridir. Yönetim kavramı ile ilgili farklı kaynaklarda çeşitli tanımlamalar yapılmıştır. Yönetim, örgüt içinde birlikte çalışan insanlarda ortak davranış biçimleri oluşturmaktır (Herbert vd., 1985:282). Yönetim, başkalarına iş gördürme, başkaları aracılığıyla iş başarma ve önceden belirlenmiş amaçlara ulaşmaktır (Bakan, 2004: 12).

Dünyada en iyi yönetimin bir tek yolu ve yöntemi yoktur. Hiç kimse "insanları en iyi yönetmenin ve yönetimde mutlak başarı elde etmenin tek yolu şudur" diyemez. Yönetim ve yöneticilik tarzı ortama ve şartlara göre gelişmektedir. Bu nedenle her durumda ve her konumda etkili ve geçerli olan tek bir yönetim modelinden söz edilemez (Aytürk, 2003:4).

Uygulamada yöneticiler, örgütten örgüte az çok değişiklikler söz konusu olsa bile, genellikle şu beş görevi yönetim süreci içinde yerine getirirler: planlama, örgütlenme, yöneltme, eşgüdümleme ve denetim (Ergun ve Polatoğlu, 1992:4).

Yöneticiler bu beş görevi yerine getirirken; sürecin amacına ulaşması, birlikte çalışabilme, yönetim süreci basamaklarının adım adım uygulanması ve yürütülen bütün bu faaliyetlerin etkili ve verimli geçmesine dikkat edilmesi konularını göz önünde bulundurmak zorundadırlar (Sağsan,2008).

Bu makalede yönetim süreci içerisinde yer alan konular Uluslar arası Birleşik Komisyonu (Joint Commission International – JCI) kriterlerinden Yönetişim, Yöneticilik, Yönlendirme maddesi kapsamında incelenecektir. Öncelikle yönetişim, yöneticilik ve yönlendirme kavramları açıklanacaktır. İncelemenin JCI kriterleri temelinde yapılmasının sebebi uluslararası bir akreditasyon sistemi olması ve ülkemiz sağlık sektöründe son zamanlarda yoğun ilgi görmesindedir.

Bu yoğun ilgiye rağmen Türkiye’de JCI akreditasyon sistemi ile ilgili akademik bir çalışma yapılmamıştır

JCI VE JCI AKREDİTASYONU

Sağlık sektöründeki ilk akreditasyon kurumu 1951'de, American College of Surgeons, American College of Physicians, American Hospital Association, American Medical Association ve Canadian Medical Association'ın katılımıyla "Joint Commission on Accreditation of Hospitals" (JCAH) olarak kurulmuştur. 1987 yılında hastaneler dışındaki sağlık kuruluşları için de akreditasyon programları geliştirilince komisyonun ismi Sağlık Kuruluşları

(Organizasyonları) Akreditasyonu Ortak (Birleşik) Komisyonu (JCAHO - Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations) olarak değiştirilmiştir. JCAHO, ABD’nde kar amacı gütmeyen bir organizasyon olarak kurulmuş olup temel amacı topluma verilen sağlık hizmetinin güvenlik ve kalitesinin sürekli olarak yükseltilmesi ve bu alanda oluşturulan standartların sağlık kuruluşlarında yerleştirilmesidir. Bu kuruluş ABD’de 50 yılı aşkın bir sürede 19.000’den fazla sağlık kuruluşunun denetim ve akreditasyonunu gerçekleştirmiştir. Uluslar arası Birleşik Komisyonu (JCI - Joint Commission International) ise sağlık hizmetlerinin kalitesini ve güvenliğini arttırmaya odaklanmış, kar amacı gütmeyen JCAHO kurumunun uluslararası akreditasyon hizmetleri için oluşturulmuş birimi olarak 1994 yılında kurulmuştur. JCI kendi misyonunu; “Uluslar arası akreditasyon ve belgelemedenin yanı sıra eğitim ve danışmanlık hizmetleri ile uluslar arası toplumun sağlık hizmetleri güvenliği ve kalitesinin sürekli geliştirilmesi” olarak belirlemiştir (jointcommissioninternational.org, 2009). JCI bugün itibariyle 80’den fazla ülkede ilgili küresel örgütler, sağlık bakanlıkları ve sağlık örgütleri ile birlikte çalışarak sağlık kuruluşlarını denetleyen ve akredite eden bir kuruluştur. Örneğin, Arjantin, Brezilya, Çek Cumhuriyeti, Fransa, Güney Afrika, İsviçre, İspanya, Meksika, Romanya, Rusya, Suudi Arabistan, Slovak Cumhuriyeti, Türkiye, İngiltere, Fransa, Almanya, Hollanda, Lübnan, Kuveyt, Nikaragua, Danimarka, Belçika, İtalya JCI akreditasyonu yapılan ülkelerdendir (detaydanismanlik.net, 2009; wowturkey.com, 2009; qualityline.com.tr, 2009).

JCI, Özellikle sağlık kuruluşlarında hasta güvenliği, tesis güvenliği, enfeksiyonların önlenmesi, yanlış uygulamaların önlenmesi, hasta ve yakınlarının korunması ve bilgilendirilmesi, kişisel hak ve gizliliklerin korunması, olumsuz olayların kayıt altına alınması ve sürekli izlenerek düzeltilmesi gibi konularda standartlar geliştirmekte ve sağlık kuruluşlarının bu standartlara uyumunu denetleyip başarılı olanları akredite etmektedir. Kısaca sağlık kuruluşlarındaki hizmetin yeterliliğini, kalitesini, belirlediği standartlara göre değerlendiren ve uluslararası çalışan bir Amerikan kuruluştur. Bu bağlamda JCI’nin amacı, tüm dünyada sağlık hizmeti sunan kurumların uluslararası standartlara ve kriterlere uygunluğunu denetlemek ve hasta güvenliği ve memnuniyeti gibi konular başta olmak üzere kalite artışını ve gelişmeyi teşvik etmektir. JCI tarafından tasarlanmış hasta bakımının kalitesini iyileştirmek, güvenli bir çevre sağlamak ve hastalara/çalışanlara yönelik riskleri en düşük düzeye indirmek gibi bir dizi standardın, sağlık kurumunca karşılanıp karşılanmadığının değerlendirilmesi süreci, bir belgelemedenin ile sonuçlandırılmaktadır (Yaman, 2008; detaydanismanlik.net, 2009; wowturkey.com, 2009; qualityline.com.tr, 2009).

JCI, sağlık kurumlarının akreditasyonu ve belgelemedeninin yanı sıra sunduğu danışmanlık ve eğitim çalışmaları ile hasta bakımı hizmetlerinin

güvenilirliğini artırmaya odaklanmış bir kuruluş olarak kendisini tanımlamaktadır. 2007 yılı Ekim ayında JCI, Uluslar arası Sağlık Bakımı Kalite Derneği (International Society for Quality in Health Care - ISQua) tarafından akredite edilmiştir. JCI'nın bu dernek tarafından akredite edilmiş olması, JCI'nın sağlık kurumlarının performanslarını değerlendirmek için geliştirdiği standart, eğitim ve süreçlerin güvencesi olurken aynı zamanda JCI'ya akreditasyon işlemleri açısından en yüksek uluslar arası kriterler belirlemiş olma özelliği kazandırmıştır (jointcommissioninternational.org, 2009).

Akredite olarak JCI'nın geliştirdiği standart şartlarını etkin olarak uygulayan sağlık kuruluşları ciddi iyileştirmeler yapma, yasal denetimlerde kolay ilerleme, üst düzey çalışmalar için uygun şartların altyapısını oluşturma, hasta haklarının en iyi şartlara gelmesini sağlama ve kuruluşa büyük katma değerler yaratma olanaklarını elde etmiş olurlar.

Türkiye'de Sağlık Bakanlığı, hastanelerin akreditasyon sürecine hazırlanmalarını sağlamak amacıyla da taşıyan bir mevzuat yürürlüğe koymuş olup "Yataklı Tedavi Kurumları Kurumsal Kaliteyi Geliştirme ve Performans Değerlendirme Yönergesi" içerisinde JCI'nın hastane akreditasyon standartlarından yararlanılarak hazırlanan kalite geliştirme ve değerlendirme kriterleri de yer almaktadır (detaydanismanlik.net, 2009; wowturkey.com, 2009; qualityline.com.tr, 2009).

JCI'nın web sayfasındaki bilgilere göre, Türkiye'de 2009 yılı Ekim ayı itibariyle 31 hastane, 2 laboratuvar, 1 ayakta tedavi merkezi ve 1 tıbbi ulaşım birimi olmak üzere toplam 35 sağlık kurumu JCI'nın verdiği sertifikayla akreditedir. Bu kurumların 20'si İstanbul, 6'sı Ankara, 3'ü Bursa, 2'si İzmir, 2'si Kocaeli, 1'i Adana ve 1 tanesi de Antalya'da bulunmaktadır. Kurumlardan 5'i 2006 yılında, 8'i 2007, 16'sı 2008 ve 6'sı da 2009 yılında akredite olmuşlardır. 35 kurumun 9 tanesi ikinci ya da üçüncü kez akreditasyonlarını yenilemişlerdir. Bunlardan 2'si 2002, 1'i 2003, 1'i 2004, 4'ü 2005 ve 1'i de 2006 yılında ilk kez akredite olmuşlardır (jointcommissioninternational.org, 2009). Türkiye'deki JCI Akreditasyonlu hastanelerden bazıları; Acıbadem Sağlık Grubu, Alman Hastanesi, Anadolu Sağlık Merkezi, Bayındır Hastanesi, Çağlayan Florence Nightingale Hastanesi, Metropolitan Florence Nightingale Hastanesi, Dünya Göz Hastanesi, Hacettepe Üniversitesi Yetişkin Hastanesi, Hisar Intercontinental Hastanesi, Memorial Hastanesi, Mesa Hastanesi, Kent Hastanesi, VKV Amerikan Hastanesi, Yeditepe Üniversite Hastanesidir. Bu hastaneler bir araya gelerek "Akredite Hastaneler Derneği"ni kurmuşlardır. Dernek, Türkiye'de sağlığın kalitesini yükseltmek ve diğer hastaneleri de JCI belgesi almaya teşvik etmek amacıyla kurulmuştur.

JCI akreditasyon sisteminde 13 ana başlık bulunmaktadır. İçerikleriyle birlikte bu ana başlıklar incelenecek olursa;

1. Hizmete erişim ve hizmetin sürekliliği (hes); hastanın hastaneye kaydını yaptırdığı andan taburcu yapılacağı veya başka bir kuruma sevkinin yapılacağı ana kadarki süreçlerin tanımlanmış, kayıtların tutuluyor olmasını içerir.

2. Hastaların değerlendirilmesi uygulama kılavuzu (hdük); hastaların, tedaviye verdikleri cevap doğrultusunda, tedavinin devamının planlanması veya taburcu olabilmeleri için tekrar değerlendirmesini, laboratuvar servislerinin (biyokimya, mikrobiyoloji, patoloji, radyoloji vb.) hasta ve çalışan açısından güvenliğinin sağlanmasını, kalite kontrol programlarının, bakım ve kalibrasyonların düzenli bir şekilde uygulanmasını içerir.

3. Hastaların bakımı uygulama kılavuzu (hbuk); hasta için planlanan ve uygulanan bakımın hasta kayıtlarına not edilmesini, acil, koma halindeki ve yaşam desteği alan, bulaşıcı hastalığı olan ve/veya bağışıklık sistemi baskılanmış hastalar, diyaliz hastaları, zayıf ve muhtaç durumdaki hastaların (yaşlı veya çocuk) bakımı ile ilgili planlama ve uygulamayı içeren bir sürecin oluşturulmasını, hasta ve hasta yakınlarının cerrahi müdahale ve anestezi öncesi bilgilendirilmesini, hastanedeki ilaç ve tıbbi sarf malzemesinin depolanması, taşınması, dağıtım ve kullanılması konusunda planlamanın yapılıyor olması, besinlerin hazırlanması, taşınması, depolanması ve dağıtımının güvenli olmasını sağlayan süreçlerin tanımlanmasını içerir.

4. Hasta ve yakınlarının eğitimleri uygulama kılavuzu (hyeuk); hasta ve yakınlarının bakım kararları, bakım süreçleri ve taburcu sonrası süreci de kapsayacak şekilde bilgilendirilmesini de kapsayan bir sürecin oluşturulmasını içerir.

5. Çalışanların nitelikleri ve eğitimleri uygulama kılavuzu (çneuk); kuruma yeni katılan ve/veya görev değişikliği yapılan personel için düzenlenmiş bir oryantasyon eğitimi ve hizmet içi eğitim ile ilgili bir planlama ve uygulamanın yapılıyor olmasını içerir.

6. *Yönetişim, yöneticilik ve yönlendirme (yyy)*; hastane yönetiminin mevzuat doğrultusunda yönetici ve diğer personelin görev, yetki ve sorumluluk tanımlarını yapmasını ve bu konu hakkında bilgi vermesini, birimler, servisler ve personel arası koordinasyonun etkili bir biçimde yürütülmesini, hastane personelinin sorumluluklarını yerine getirirken gösterdikleri performansın izlenip değerlendirilmesini içerir.

7. Kalite iyileştirme ve hasta güvenliği uygulama kılavuzu (kihuk); hastanenin kalite yönetimi konusunda yapılmış olmasını içerir.

8. Bilgi yönetimi uygulama kılavuzu (byuk); hastanenin kayıt ve bilgilerinin gizliliğini, güvenliğini, her seferinde ulaşılabilirliğini ve tam olarak tutulup tutulmadığını kontrol etmeye yönelik bir sürecin varlığını içerir.

9. Tesis yönetimi ve güvenliği uygulama kılavuzu (tyguk); hastanenin çalışanlar ile hasta ve yakınlarını her türlü zarar ve risklerden (acil durumlar, salgınlar ve doğal afetler, yangın, tıbbi atıklar, destek sistemleri) koruyacak

önlemleri bir plan dahilinde alıyor olmasını, engelli vatandaşların sunulan sağlık hizmetlerinden en iyi şekilde faydalanabilmesi için gerekli düzenlemelerin yapılıyor olmasını içerir.

10. Enfeksiyonların kontrolü ve önlenmesi uygulama kılavuzu (eköük); hastanede enfeksiyon riskiyle ilgili yöntem ve süreçlerin belirlenmesini, bir plan dahilinde belirli bir komite tarafından kontrol edilmesini ve çalışanlara, hasta ve yakınlarına enfeksiyon kontrolü ve önlenmesi hakkında eğitim verilmesini içerir.

11. Hasta ve yakınlarının hakları.

12. Anestezi ve cerrahi bakım.

13. İlaç yönetimi ve kullanımı.

Bu çalışmanın da konusu olan 3Y adını, JCI akreditasyon sistemindeki 6. standart maddesinden almıştır.

YÖNETİŞİM

Günümüz iş dünyasında teknolojik gelişmeler daha hızlı yaşanmakta, zamanı doğru kullanmanın her zamankinden daha değerli olduğu anlaşılmakta, iletişim ve karşılıklı etkileşim her zamankinden daha önemli ve etkili bir hale gelmektedir. Artık yöneticinin karar vermesi ve personelin bu kararı uygulaması yerine yönetici ile birlikte kararları, işi fiilen yapanların vermesi eğilimi kuvvetlenmektedir. Eğer bu yaklaşım tam olarak uygulanamıyor ise yöneticilerin karar verirken işi yapan veya o işten birinci derecede sorumlu kişinin görüşlerine başvurması gerekmektedir. Yönetici eğer karar veremiyorsa bilgi eksikliği var demektir. Bunun da temel sebebi sorun çözme ve karar vermede, yöneticinin o işle ilgili sorumlular ile yeterince iletişim içerisinde olmadığıdır (Eroğlu ve Sunel, 2008). Bu bağlamda, yönetsel faaliyetlerin etkinliğini artırmak ve organizasyonların amaçlarına ulaşmalarını kolaylaştırabilmek için ilgili bütün tarafların yönetim işlevinin kapsamına alındığı "yönetişim" ve "kurumsal yönetişim" kavramları günümüzde yoğun ilgi görmeye başlamıştır.

Yönetici güçlerin tek hakim olmaktan çıkarak, yönetilenlerin ya da hizmet alanların da kararların alınmasında ve uygulanmasında bazı haklara sahip olduğu, karşılıklı etkileşim ve katılımcılığın gerçekleştirildiği bir anlayışın varlığı ve bunun işlerliği, hizmet alanların talep ve ihtiyaçlarının belirlenmesi, kurumun strateji, süreç ve hedefleri belirlenirken talep ve ihtiyaçların dikkate alınması, katılımcılığın sağlanması, kurumun her zaman hesap verilebilir açıklıkta olması "yönetişim" denilen yeni bir kavramın içeriğini oluşturmaktadır (kalder.org. tr, 2008).

Gelişmiş ekonomiler de dahil olmak üzere pek çok ülke, kurumsal yönetişime ilişkin mevcut düzenlemelerini gözden geçirmiş ya da geçirmektedir. Örneğin, 2002'de Amerika Birleşik Devletleri, ortaya çıkan

Enron, WorldCom gibi dev şirketlerde yaşanan skandallar sonucunda, ülkedeki kurumsal yönetim uygulamalarını iyileştirmek amacıyla son derece radikal hükümler içeren yeni bir kanunu (Sarbanes-Oxley) yürürlüğe koymuştur. Benzer şekilde Almanya, kurumsal yönetim ilkelerini yasalaştırarak uygulanmasını zorunlu hale getirmiş, Japonya şirketler hukukunu gözden geçirerek tamamen yenilemiş ve iyileştirmiş, Rusya kurumsal yönetim ilkelerini kamuya açıklamıştır. Bu örneklerin sayısını arttırmak mümkündür. Birçok ülke de yürürlükte olan mevzuatını, en iyi kurumsal yönetim ilkeleri çerçevesinde yeniden şekillendirmektedir (Baraz, 2008). Türkiye’de yönetim ile ilgili kaynaklara bakıldığında henüz kavramın kendisinin tartışılmakta olduğu görülmektedir (Atuaz, 2008).

Yönetişim, İngilizce ‘governance’ sözcüğünün Türkçe karşılığı olarak bulunmuştur. İngilizce ‘government’ – ‘yönetim’ tek taraflılığı anlatırken, ‘governance’ - ‘yönetişim’ karşılıklı etkileşimi çağrıştıran sözcükler olarak birbirlerinden ayrılmaktadır. Yönetim teriminde bir yanda yönetenler, bir yanda yönetilenler varken ve bunlardan birincisi hep baskınken, ‘yönetişim’ teriminde yönetim yönetilenlere devredilmiş olmaktadır (sabanciuniv.edu.tr, 2007).

Kısaca, “hep birlikte yönetim” olarak ifade edilen yönetim kavramı, “kamu yönetimi, özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarını içine alan karmaşık bir sistem ve bunların kendi aralarındaki ilişkiler ağı ve karşılıklı etkileşimlerini ifade etmek için kullanılmaktadır” (Eryılmaz, 2000: 28).

İyi yönetim; Bir şirketin istenen başarıya ulaşması için uyguladığı yönlendirme, yönetim ve kontrol sistemlerinin bütünüdür. Yönetim platformlarını, karar alma mekanizmalarını, etkin çalışma süreçlerini ve bunlar için gereken altyapıları içermektedir (Aktan, 2002).

Kamu Yönetimi Temel İlkeleri ve Yeniden Yapılandırılması Hakkında Kanunun Genel Gerekçeleri’nde ise, yönetişimin özellikleri şu şekilde ifade edilmektedir.

“İyi yönetim olarak da tarif edilebilecek bu çağdaş yönetim zihniyeti ve yapısı;

- Katılımcı ve paylaşımcı bir anlayışa sahiptir.
 - Pro-aktif ve gelecek yönelimli bir bakışı esas alır.
 - Girdi odaklı olmaktan sonuç ve hedef odaklı olmaya yönelir.
 - Kendine odaklı olmaktan vatandaş odaklı olmaya geçişi hedefler.
- Bu yeni anlayış içinde, 21. yüzyılda kamu yönetimi;
- Şeffaf olmak,
 - Katılımcı olmak,
 - Düşük maliyetle çalışmak,
 - Etkili olmak,
 - İnsan haklarına saygılı olmak,

- Belirsizliği ve ayrımcılığı azaltacak şekilde hukuka dayanmak ve
- Öngörülebilir olmak zorundadır." (Kaya vd., 2007:293)

YÖNETİCİLİK

Yönetim ve yönetim kavramları gibi yönetici ve yöneticilik kavramıyla ilgili çok çeşitli tanımlar yapılmaktadır. En basit tanımı ile yönetici, başkalarına iş gördüren, başkaları aracılığıyla iş gören yani başkaları aracılığıyla hedeflere ulaşan bir kişidir (Tosun, 1978:360). Bir başka tanıma göre yönetici; başkaları adına çalışan, önceden belirlenen amaçlara ulaşmak için çaba harcayan, işleri planlayan, uygulayan ve sonuçları denetleyen kişidir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1998:174).

Yönetici yönetim fonksiyonlarını yerine getirirken, rekabet halindeki amaçları dengelemeli, örgütte bir arabuluculuk işlevini yerine getirmeli, politik ve diplomat olmalıdır (Şimşek, 1998:18). Yöneticiliğin bir meslek olup olmadığı konusunda farklı görüşler bulunmaktadır. J. Ivancevich ve arkadaşlarına göre, meslek, "*başkalarına hizmet amacıyla yapılan iş*" olarak tanımlanırsa, yöneticiliğin de meslek olarak kabul edilmesi gerekir (Alpugan, 1998: 23).

Yöneticilik; bir grubun ya da işletmenin belirlenen amaçlarına ulaşması için çaba harcama, işbirliğinde bulunma ve etkin karar alma süreci olarak tanımlanabilir (Akgemci, 2008). Bir başka tanıma göre yöneticilik; insanların menfaatlerini ve isteklerini dikkate alarak, kendi amacınızı gerçekleştirmek için onları da içine alan bir işbirliği çerçevesi oluşturmaktır (Casson, 1997: 18).

Cicero, yöneticilikle ilgili olarak; "bir örgüt yöneticisi rasgele seçilirse, kaptanı, yolcular arasından kur'a ile seçilen bir gemi kadar çabuk batır" demektedir. Ayrıca, Atatürk'te bu konuda; "Toplumsal çürümenin temelinde, toplumsal kalkınmanın temelinde de yöneticilerin tavrı yatar" demekle yöneticiliğin çok önemli bir görev olduğunu vurgulamakta ve "yöneticinin malzemesi insandır. Herkesi en iyi işe yarayabileceği yerde kullanın"... "Çalışanları, size davranışlarına göre değil, yaptığı işlerdeki başarılarına göre değerlendirin"... "Hatalarda ısrar etmeyin, çünkü iş yapan hatasız bir yönetici olamaz".. "insan sevgisi olmayan bir yönetici başarılı olamaz" gibi bir takım öğütler de vermektedir. Yöneticilikte insan unsuru çok önemlidir. En kötü rejimle yönetilen bir toplumda bile, en iyi yöneticiler refah ve mutluluk getirebilir (Şahingöz, 2008).

YÖNLENDİRME

Bu makalede JCI kriterlerinden yönetim, yöneticilik ve yönlendirme konusu incelenmekte ve kavramlar kriterde yer aldığı şekilde anlatılmaktadır.

Yönlendirme kavramı, JCI standart maddelerinde tamamen performans değerlendirme esaslı incelendiği için burada yönlendirme başlığı altında performans değerlendirme konusuna ağırlık verilecektir.

Yönetimde, planlama ve organizasyondan sonra oluşturulan yapının işletilmesine, daha başka bir ifadeyle işletme organizasyonunun harekete geçirilmesine sıra gelir. Bu fonksiyona yönelik çalışmalar ise, yönlendirme işlerini meydana getirir (Şimşek, 2006:218). Yönetim kavramı içerisinde yer alan yönlendirmenin özü, davranış değişikliği yaratmaktır (Batlaş, 2006). Davranış değişikliği yaratırken performans değerlendirmesi yapılmaktadır. Bu nedenle yönlendirme performansların takip edilip geliştirilmesi yönünde yapılan bir çalışma olarak ortaya çıkmaktadır.

Performans değerlendirme, organizasyonel etkinliğin ölçülmesinde öncelikle ihtiyaç duyulan süreçlerin başında yer alır. Etkinlik ve yaratıcılık hedefleri ile bireyin yaptıklarının birleştirilmesinde araçtır. Bu görevi çalışanların bilgi, beceri ve yeteneklerini içeren çalışma davranışlarını değerlendirerek yerine getirir (kalder.org.tr, 2008).

Performans değerlendirme, kurumda görevi ne olursa olsun bireylerin çalışmalarını, etkinliklerini, eksikliklerini, yeterliliklerini, fazlalıklarını, yetersizliklerini bir bütün olarak tüm yönleri ile gözden geçirilmesidir.

Kişilerin gerek kendilerini gözden geçirmeleri gerekse kurum tarafından zaman zaman gözden geçirilmeleri, işgal ettikleri rolün gereklerini ne düzeyde yerine getirdiklerini görmek bakımından önemlidir. Tek tek kişilerin performans değerlemelerinin yanında kurumun bütün olarak performans değerlemesi de söz konusu olabilmektedir (humanresourcesfocus.com.tr, 2008).

Bu bağlamda performans değerlemeyi kişinin herhangi bir konudaki etkinliğini ve başarı düzeyini belirlemeye yönelik çalışmalar oluşturmaktadır. Etkinlik düzeyi ve başarıyı ölçmek ise oldukça zor bir iştir. Bu zorluğun başlıca nedeni, söz konusu olanın bir insana yönelik değerlendirme olmasıdır. Diğer bir zorluk ise performans veya başarının subjektif bir kavram olmasıdır (Fındıkçı,1999:297). Bu nedenle performans değerlemenin etkin bir şekilde yapılabilmesi için iyi bir performans değerlendirme sistemi oluşturmak gerekmektedir.

Bu bağlamda performans değerlendirme sistemleri, hem organizasyonların hem de çalışanların hedeflere ulaşabilmeleri ve iş süreçlerinin düzenlenmesi için oldukça önemli görülen bir kariyer yönetimi uygulaması olarak kabul edilmektedir (Bakan, 2004:141).

Performans yönetim sisteminin amacı; sadece geçmişte gösterilen performansın seviyesini ortaya çıkarmak değil, kişi ve kurumların geleceğe yönelik potansiyel performanslarını da belirlemek, uygun motivasyon ve yönlendirmelerle gelecekteki performanslarını proaktif bir yaklaşımla yükseltmek olmalıdır.

Bir kuruluşta performans yönetiminin iki temel boyutundan söz edilmektedir. Birinci boyut, örgütün bütünlüğüne yönelik olarak algılanan örgütsel performans, ikinci boyut ise bireysel performanstır (Barutçugil, 2002:47).

Bireysel performansı değerlendirme süreci, bireylerin güçlü ve zayıf yönlerini ortaya çıkaran bir araç olarak işlev görmektedir. Güçlülük ve zayıflık envanteri çıkararak bireylerin performanslarının değerlendirilmesi, aynı zamanda geri besleme sağlayan ve bireyi daha başarılı kılmaya yönelik bir çaba olarak da görülmektedir (Akm, 2002).

Her ne kadar bireysel performans ilk bakışta kişi ile ilgili olarak gözükse de aslında yönetim anlayışı ve liderliğin uygulanış şekli, örgüt iklimindeki algılanması ile ilgili bir gerçekliktir (Özmutaf, 2007).

İnsan kaynaklarında performans değerlendirme ve ölçme standartlarının bazı özelliklere sahip olması gerekir. İyi bir performans yönetimi için gerekli olan başlıca performans standartları şunlardır; yazılı, kesin, ölçülebilir, zamanı belli, ulaşılabilir, esnek, meydan okuyucu, yetkiyle uyumlu, adil, genel geçer güvenilir olmalıdır (Aktan, 1999:20).

Organizasyonlarda performans değerlendirmesi ve ölçülmesinde 10 kural vardır: Bunlar;

- 1.) Performans değerlendirmesinde amaçları iyi bir şekilde belirlemek.
- 2.) Performans değerlendirmesi ve ölçülmesinde bireyler ve grupların faaliyetlerini farklı kategoriler ve kriterler çerçevesinde analiz etmek.
- 3.) Performans göstergeleri olarak produktivite, kalite, zamanlama, yaratıcılık ve diğer faktörleri esas almak.
- 4.) Organizasyonda performans değerlendirmesinde müşterilerin bakış açısını dikkate almak.
- 5.) Benchmarking uygulayarak organizasyonun güçlü ve zayıf yönlerini belirlemek.
- 6.) Organizasyonda performans değerlendirmesinde bazı teknik unsurları gözden kaçırmamak.
- 7.) Organizasyonda performans değerlendirmesi ve ölçülmesi faaliyetlerini katılımcı bir perspektifi esas alarak uygulamak.
- 8.) Performans değerlemesi ve ölçülmesinde fayda maliyet analizini uygulamak.
- 9.) Organizasyonda strateji değişikliklerine paralel bir şekilde performans değerlemesi ve ölçülmesi yöntemlerini değiştirmek.
- 10.) Üst yönetimin kararlı ve sabırlı olmasıdır (Aktan, 2008).

BİR ÜNİVERSİTE HASTANESİNDE 3Y UYGULAMASINA İLİŞKİN İNCELEME

Araştırmanın Önemi, Amacı Ve Yöntemi

Niçin 3Y Ve Sağlık Sektöründeki Önemi: Joint Commission'ın bir alt kuruluşu olan JCI tarafından, sağlık kuruluşunun hasta bakımının kalitesini iyileştirmek, güvenli bir çevre sağlamak ve hastalara/çalışanlara yönelik riskleri azaltmak için tasarlanmış bir dizi standardı karşılayıp karşılamadığının değerlendirilmesi ve belgelendirilmesi süreci (Yaman, 2008) olan JCI akreditasyon sisteminde 13 ana başlık bulunmaktadır. Bunlar aşağıda sıralanmıştır.

1. Hizmete erişim ve hizmetin sürekliliği (hes)
2. Hastaların değerlendirilmesi uygulama kılavuzu (hduk)
3. Hastaların bakımı uygulama kılavuzu (hbuk)
4. Hasta ve yakınlarının eğitimleri uygulama kılavuzu (hyeuk)
5. Çalışanların nitelikleri ve eğitimleri uygulama kılavuzu (çneuk)
6. *Yönetişim, yöneticilik ve yönlendirme (yyy)*
7. Kalite iyileştirme ve hasta güvenliği uygulama kılavuzu (kihuk)
8. Bilgi yönetimi uygulama kılavuzu (byuk)
9. Tesis yönetimi ve güvenliği uygulama kılavuzu (tyguk)
10. Enfeksiyonların kontrolü ve önlenmesi uygulama kılavuzu (ekök)
11. Hasta ve yakınlarının hakları
12. Anestezi ve cerrahi bakım
13. İlaç yönetimi ve kullanımı

Bu çalışmanın da konusu olan 3Y adını, JCI akreditasyon sistemindeki 6. standart maddesinden almıştır.

Tablo 1: JCI Akreditasyon Standartları

HASTA ODAKLI
Hizmete Erişim ve Hizmetin Sürekliliği
Hasta ve Yakınlarının Hakları
Hastaların Değerlendirilmesi
Hastaların Bakımı
Hasta ve Yakınlarının Eğitimi
Anestezi ve Cerrahi Bakım
İlaç Yönetimi ve Kullanımı
ORGANİZASYON ODAKLI
Kalite İyileştirme ve Hasta güvenliği
Enfeksiyonların Önlenmesi ve Kontrolü
Yönetişim, Liderlik ve Yönlendirme
Tesis Yönetimi ve Güvenliği
Çalışanların Niteliği ve Eğitimi
İletişim ve Bilgi Yönetimi

Kaynak: www.hastane.kalitesi.com

Sağlık Kuruluşlarına sağladığı efektiflik ve standartlaşmanın yanı sıra kurum dışında da saygınlığın, güvenilirliğin ve prestijin bir ölçüsü olarak kullanılan JCI akreditasyon standartları "hasta odaklı" ve "organizasyon odaklı" standartları olarak iki temel gruba ayrılmaktadır (hastanekalitesi.com, 2009). Bu makalenin konusunu oluşturan yönetim, yöneticilik ve yönlendirme (3Y) "organizasyon odaklı" standartlardandır.

Araştırmanın Amacı ve Yöntemi: Bu çalışmanın amacı JCI akreditasyon sisteminin bir başlığı olan 3Y'nin detaylı bir şekilde açıklanması, uygulanması için gerekli adımların anlatılması, uygulamada ISO 9001:2000 kalite yönetim sistemi ile farklılıkları ve benzerliklerinin ortaya konulmasıdır. Bu amaca ulaşabilmek için yönetim, yöneticilik ve yönlendirme kavramları JCI kapsamında teorik olarak incelenmiştir. Bunun ardından JCI akreditasyon sisteminin orijinal metnindeki 3Y kısmı aynen aktarılmış (kalite kriterleri, kalite kriterleri uygulama adımları ve kriterler çerçevesinde uygulamada beklenenler şeklinde) ve tüm adımlar açıklanmıştır. Açıklamalar yapılırken uygulamadan örnekler verilmiştir. Son aşama olarak ISO 9001:2000 kalite yönetim sistemi ile farklılıkları ve benzerliklerine değinilmiştir.

Çalışmada her bir ana başlık altında; kalite kriterleri, kalite kriterleri uygulama adımları ve kriterler çerçevesinde uygulamada beklenenler şeklinde alt başlıklar oluşturulmuştur. Kalite kriterleri alt başlığının içerisinde bu kritere ISO 9001:2000 kalite yönetim sisteminde karşılık bulan madde, benzerlik ve farklılıkları ortaya çıkarabilmek amacıyla yazılmıştır. JCI akreditasyon sisteminin orijinal metninden alınan kısımlar italik yazılmıştır. Metin içerisinde geçen teknik kelimelerin tanımları yapılmıştır.

Yöneticilik

Kalite Kriterleri

JCI: Hastane yönetimi, mevzuat doğrultusunda yönetici ve diğer personelin görev, yetki ve sorumluluk tanımlarını yaparak bu konuda çalışanların bilgilmesini sağlıyor mu?

Açıklama (1): Hastanede çalışan yöneticiler de dahil tüm personel kendi görevlerini, yetki ve sorumluluk alanlarını bilerek görevini yerine getirmek durumundadır. Hastane yönetimi mevzuatla tanımlanan işler yanında gerektiğinde mevzuatta tanımlanmamış işler için iş tanımlarını yapmalı ve personeli bilgilendirmelidir.

ISO 9001:2000: ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sisteminin 5.5.1 Sorumluluk ve Yetki maddesinde "Üst yönetim, sorumlulukların, yetkilerin ve bunlar arasındaki ilişkilerin, tanımlanmasını ve kuruluş içinde iletişimini sağlama lıdır" şeklinde belirtilen madde JCI'da yukarıda belirtildiği gibi karşılık bulmaktadır.

Standartlar karşılaştırıldığında bu konuda çok önemli bir fark görülmemektedir.

Kalite Kriterleri Uygulama Adımları

Kalite kriterleri uygulama adımlarında kalite kriterleri daha ayrıntılı şekilde incelenmekte ve uygulayıcıya yol göstermektedir.

F. W. Taylor, yönetimi, "çalışanlardan ne yapmaları (iş ne kadar zamanda ve nasıl yapmaları) beklendiğini tam olarak belirlemek ve işlerin verimli bir biçimde yerine getirilmesine nezaret etmek..." şeklinde tanımlamıştır. Taylor'un yaptığı tanım kalite kriterleri uygulama adımı belirlenen maddeler ile örtüşmekte hatta daha somut hale gelmektedir.

1- Kurum/kuruluş organizasyon yapısını, vizyon, misyon ve değerlerini, görev, yetki ve sorumluluklarını yazılı belgeler içinde tarif etmelidir.

2- Kurumun/kuruluşun, üst yönetiminin sorumlulukları ve bunların nasıl gerçekleştirileceğine ilişkin politikaları, prosedürleri ve süreçlerini içeren bir yöntemi olmalı ve bunlar belgelerle tanımlanmalıdır. Prosedür yönetmelik gibi düşünülebilir. Sistemleri karşılamak için yapmamız gerekenlerle ilgili 'Detayları' açıklar (Melikoğlu, 2008).

Süreç, belirli girdileri alarak bir ürün veya hizmet ortaya çıkaran, birbiri ile bağlantılı etkinlikler dizisi olarak tanımlanabilir (Karip, 2007).

❖ *Organizasyonda yer alan tüm süreçlerin yönetiminden sorumlu olmak üzere seçilen nitelikli yöneticilerin görev, yetki ve sorumlulukları belirlenmelidir.*

❖ *Yönetimin yetki ve sorumluluklarını içeren (mevzuatla tanımlanan işler yanında mevzuatla tanımlanmayan işler için) iş tanımları yapılmalıdır.*

İş tanımı: Bir iş ile ilgili tüm görev, yetki ve sorumluluk, raporlama ilişkileri, iş koşulları ile o işi yapmak için gerekli eğitim, beceri ve kişilik gibi niteliklerin tanımıdır.

❖ *Tepe yönetime politika önerme, kanunlara uyma, yasal düzenlemeleri yerine getirme, mali, insan ve diğer kaynakları yönetme vb. maddeler eklenmelidir.*

3- Tüm personelin görev yetki ve sorumlulukları kanun ve ilgili tüm

yasal yönetmeliklere göre belirlenmelidir.

4- *Üst yönetimin görevlerini yerine getirdiğine dair kayıtlar olmalıdır.*

Tüm Kalite Yönetim Sistemlerinde tanımlanan dokümanlarda belirtilen form, rapor vb. belgelerin ortak adı kayıttır (genciyildizdanismanlik.com.tr, 2008).

5- *Yönetimden sorumlu olanların, kurumun/kuruluşun en tepeden başlayarak yönetimin tüm kademeleri arasında iletişimi ve işbirliğini sağlamak için süreçler kullanmasını içeren bir yöntemi olmalıdır (toplantılar, sunumlar).*

6- *Bu süreçler, yöntemler ve görev tanımları konusunda personel bilgilendirilmelidir.*

Kriterler Çerçevesinde Uygulamada Beklenenler

Organizasyon Şeması

Organizasyon yapısı, çeşitli türdeki grup faaliyetlerinin bölümlenmesi ve birim haline getirilerek birbirleriyle ilişkilendirilmesinin (yetki ve sorumluluk) sağlanması olarak tanımlanabilir (<http://muratyucan.googlepages.com/>).

Uygulamanın yapıldığı hastanede¹ organizasyon şeması hazırlanırken hastane işleyişi göz önünde bulundurularak çalışmalar yapılmıştır. Organizasyonda hastane müdür yardımcıları başhekim yardımcılıkları ile eşleştirilmiş. Çalışma yapısı yataklı birimler, ayaktan birimler ve yardımcı birimler şeklinde üç ayrı bölüme ayrılmıştır. Organizasyon şeması EK-1'de gösterilmiştir.

Kurumun/Kuruluşun Vizyon, Misyon, Değerleri ve Politikaları

Misyon, kurumun var oluş nedenidir. Vizyon kısaca kurumun uzun vadede olmak istediği yer olarak tanımlanabilir (Özevren, 2007).

Kalite politikası: kuruluşun en üst yetkililerince belirlenmiş tüm eğilimlerdir. Bu eğilimlerin en önemlileri kısaca, "müşteri memnuniyeti" ve "sürekli iyileştirme" olarak özetlenebilir (kascert.com, 2008).

Uygulamanın yapıldığı hastane yönetim kurulu toplantısında misyonun, vizyonun ve kalite politikasının belirlenmesi ile ilgili görüşmeler yapılmış ve *misyon*: "Toplumun beden ve ruh sağlığının korunması, bireye en üst düzeyde uzmanlaşmış, kaliteli tanı ve tedavi hizmetini, çağın gerektirdiği bilgi ve teknolojiyi buluşturarak vermeyi amaçlar", *vizyon*: "En ileri bilgi ve teknolojinin, yeterli ve tatmin edici düzeyde, huzurlu bir ortam içinde sunulduğu, yönetimiyle örnek bir model oluşturan, bölgesel düzeyde tanınan ve tercih edilen, hasta ve çalışan memnuniyetinin mükemmelere ulaştığı, lider sağlık kuruluşu olmak", *kalite politikası*: "Koruyucu sağlık eğitimlerini ve erken tanıyı temel politika olarak benimseyen, kendini sürekli geliştiren, modern, etik referans bir hastane olmak" şeklinde belirlenmiştir.

Görev Tanımları

Belirli bir görevin kapsadığı işler, görevi yerine getirecek olan elemanın yetkileri, sorumluluklarının boyutları, mesleki ve özel nitelikleri Görev Tanımı adı altında toplanır. (erzin-vak.org.tr, 2008)

Hastanelerde hizmetin niteliği ve çok çeşitli meslek gruplarının bulunması, hastanelerin karmaşık bir örgüt yapısına sahip olmasının temel nedenidir. Böylesi karmaşık örgüt yapılarında görev tanımlarının yapılması çok büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle uygulamanın yapıldığı hastanede 95 farklı görev tanımı oluşturulmuş ve bunlarla ilgili birimlere eğitimler verilmiştir. Görev tanımında, çalışılan birim, unvan, birinci dereceden sorumlu amir bilgileri ve

¹ Hastanedeki uygulama bu makale çalışmasından önce gerçekleştirilmiş olup hastanedeki uygulamanın yapılmasında makalenin ikinci yazarı olan C. Gamze BAL aktif görev almıştır.

yapılan işler ana maddeler halinde belirtilir. Örnek görev tanımı Tablo 2 de sunulmuştur:

Tablo2: Görev Tanımları

BİRİM: SERVİSLER	
UNVAN: BAŞHEMŞİRE YARDIMCISI	
BİRİNCİ DERECEDE SORUMLU AMİRİ: BAŞHEMŞİRE	
1	Hemşirelerin izin, işe devam, kıyafet, iş verimliliği vb. konularda denetim ve koordinasyonu sağlar.
2	Yönetimsel konular, bölüm çalışmalarını, gereksinim ve sorunlara ilişkin Başhemşire ile görüşür, bilgi verir, önerilerde bulunur.
3	Kendisine devredilen yönetimsel işlevleri gerçekleştirerek Başhemşireye yardım eder.
4	Süpervisör ve servis sorumlu hemşirelerine yönetim konularında danışmanlık yapar.
5	Hemşirelerin performans değerlendirmesini yapar, Başhemşire ile paylaşır.
6	Hemşirelerin haftalık-aylık çalışma listelerini kontrol eder, onaylar.
7	Hemşirelik hizmetlerindeki aksaklık, sorun ve politikadan sapmaları araştırır, gerekli önlemleri alır.
8	Hasta bakımının kalitesini değerlendirmek ve sorun/gereksinimlerini belirlemek amacıyla ünite/servis ziyaretleri yapar.
9	Hemşirelik hizmetleri bölümünde ve servislerde kullanılacak kayıt ve rapor sistemini geliştirir.
10	Hastanenin ve hemşirelik hizmetleri bölümünün politika, hedef, kural ve düzenlemelerine ilişkin hemşirelere hastalara diğer sağlık ekibi üyelerine, topluma ve gerektiğinde diğer bölümlere bilgi verir ve benimsetir.
11	Tıbbi ve etik sorunlar için ilgili bölümlerle iletişim kurar.
12	Sürekli eğitim programlarının planlanması, uygulanması ve değerlendirilmesini sağlar.
13	Malzeme satın alma isteklerinin hazırlanması, malzemelerin depolanması, gerekli kayıtların tutulmasını sağlar.
14	Bölüm içi, bölümler arası ve halkla ilişkileri geliştirir.
15	Hemşirelik okulları elemanları ile koordine çalışarak öğrenci hemşirelerin klinik eğitimlerinde destek olur.
16	Başhemşirenin bilgisi dahilinde hemşirelik hizmetlerini geliştirme amacına yönelik araştırma yapar, destekler, araştırma sonuçlarının uygulanması için Başhemşireye öneride bulunur.
17	Hemşirelerin iş doyumunu ve moralini artırmaya yönelik çalışmalar planlayarak Başhemşireye önerir, onay görenleri uygulamaya koyar.
18	Düzenli hemşirelik ziyaretleri yaparak, servislerde hemşirelik hizmetlerinin durumu ve sorunları hakkında Başhemşireye bilgi verir ve önerilerde bulunur.
19	Başhemşire tarafından görevlendirildiği kurul veya komite toplantılarına katılır.
20	Amire, çalışmalarını ile ilgili olarak rapor verir ve kendisine verilen diğer görevleri de yapar.
21	Yemekhane ve çamaşırhanenin rutin kontrollerine katılır.

Görev Dağılımı

Hastanede görev dağılımı; ayaktan hasta hizmetleri, yatan hasta hizmetleri ve yardımcı hizmetler şeklinde 3 Başhekim yardımcısı ve 3 Hastane müdür yardımcısı arasında yapılmıştır.

Hekim Çalışma Prosedürü

Uygulamanın yapıldığı hastanede hekimlerin uzmanlık alanları ve görev yaptıkları birimler esas alınarak çeşitli görev tanımları yapılmıştır. Prosedürde, çalışılan birim, unvan, birinci dereceden sorumlu amir bilgileri, yapılan hizmetler, özellikleri ve içerikleri ana maddeler halinde belirtilir. Acil hekim çalışma prosedür örneği Tablo 3’de verilmiştir:

Tablo 3: Acil Hekim Çalışma Prosedürü

BİRİM: ACİL UNVAN: ACİL SORUMLU HEKİMİ BİRİNCİ DERECEDE SORUMLU AMİRİ: BAŞHEKİM	
1	Acil servis poliklinik hizmetlerinin tamamını organize ve idare eder. Acil servis polikliniğinde çalışan tüm personelin idari amiridir.
2	Mesai saatleri 08:00-17:00 arasındadır.
3	Acil servis hizmet etkinliğini sağlamak için acil serviste çalışan bütün personeli kontrol eder (doktor, hemşire, intörn, sağlık teknisyeni ve diğer personeller).
4	Acil servis doktor ve intörn nöbet listesini düzenler.
5	Acil servis sorumlu hemşiresi ile düzenli aralıklarla toplanarak acil servis ile ilgili sorunları, ihtiyaç ve eksiklikleri hakkında bilgi alır.
6	Acil servis sorumlu hemşiresi ile koordine çalışarak doktor ve hemşirelerin uyum içinde çalışmasını sağlar.

Hizmetler Prosedürü

Uygulamanın yapıldığı hastanede yapılan hizmetler, özellikleri ve içerikleri esas alınarak prosedür şeklinde yazılmıştır. Tıbbi atık prosedür örneği Tablo 4’de verilmiştir:

Tablo 4: Tıbbi Atık Prosedürü

Amaç: Hastanesindeki tüm birimlerde oluşan atıkların, ve insan sağlığına zarar vermeden kaynağında ayrı olarak toplanması, taşınması, geçici depolanması ve bertaraf edecek yetkililere teslim edilmesine ilişkin esasları düzenlemektir.	
Kapsam: Bu Plan; tüm çalışanları kapsar.	
Sorumluluklar: Başhekim Yardımcısı Atık Komitesi Hastane Enfeksiyon Kontrol Komitesi.	
Uygulama:	
1	ATIKLARIN TOPLANMASI: Atıkların toplanması ile ilgili genel ilkeler şunlardır
a)	Tıbbi atıkların çevre ve insan sağlığına zarar verecek şekilde doğrudan veya dolaylı olarak alıcı ortama verilmesi yasaktır
b)	Tıbbi, tehlikeli ve evsel atıkların oluşumunun ve miktarının kaynağında en aza indirilmesi esastır.
c)	Tıbbi atıkların; tehlikeli ve evsel atıklar ile karıştırılmaması esastır.
1.1	EVSEL (GENEL) ATIKLAR:
a)	SİYAH renkli plastik torbalarda toplanırlar
b)	Sadece bu iş için ayrılmış taşıma araçları ile taşınarak depolanırlar.
c)	Tıbbi atık ile karıştırılmazlar. Karıştırılmaları durumunda hepsi tıbbi atık olarak kabul edilirler.
d)	Katı Atıkların Kontrolü Yönetmeliğine göre taşınır ve bertaraf edilirler.
1.2	AMBALAJ ATIKLARI:
a)	Kontamine olmamaları şartıyla MAVİ renkli plastik torbalarda toplanırlar
b)	Serum ve ilaç şişeleri gibi cam ambalaj atıkları yine kontamine olmamaları şartı ile CAM AMBALAJ KUMBARALARINDA kumbara olmaması halinde ise diğer ambalaj atıkları ile birlikte MAVİ renkli plastik torbalarda toplanırlar
c)	Kullanılmış serum şişeleri ayrı toplanmadan önce, uçlarındaki lastik hortum, iğne gibi hasta ile temas eden kontamine olmuş materyallerden ayrılır. Kontamine materyaller diğer TIBBİ atıklar ile birlikte toplanır.
d)	Toplanan ambalaj atıklarının, Ambalaj ve Ambalaj Atıkların Kontrolü Yönetmeliği hükümleri doğrultusunda geri kazanılmaları sağlanır.

YÖNETİŞİM

Kalite Kriterleri

JCI: Yöneticiler, birimler, servisler ve personel arası koordinasyonun etkili bir biçimde yürütülmesi konusunda gerekli önlemleri alıyorlar mı?

Açıklama (2): Yöneticiler hasta bakımını koordine etmek ve daha verimli hizmet verebilmek için kurum içi iletişime ağırlık vermelidir. Yöneticiler, formal ya da informal metotlar geliştirerek (mektuplar, posterler, ilan tahtaları, bilgisayar ağı vb.) kişiler arası iletişimi güçlendirmelidir.

ISO 9001:2000: ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sisteminin 5.5.3 İç İletişim maddesinde "Üst yönetim, kuruluştaki uygun iletişim proseslerinin oluşturulmasını ve iletişimin, kalite yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınarak gerçekleşmesini sağlamalıdır." şeklinde belirtilen madde JCI'da yukarıda belirtildiği gibi karşılık bulmaktadır.

Standartlar karşılaştırıldığında bu konuda çok önemli bir fark görülmemekle birlikte JCI'da açıklayıcı bilgilere daha fazla yer verilmiştir.

Kalite Kriterleri Uygulama Adımları

1- Yönetimden sorumlu olanların, klinik hizmetleri sunmaktan sorumlu kişi ve bölümler arasındaki iletişim ve koordinasyonun güçlendirilmesini içeren bir politika ve yöntemi olmalıdır.

2- Yöneticiler/Liderler arasında ortak çalışma ve iletişimi sağlayacak süreçler (Komiteler, vaka toplantıları, ilan tahtaları, intranet aracılığı ile hizmet sunumuna ilişkin verilerin ve bilgilerin paylaşımı vb. yapılması) olmalıdır.

3- Kurum/kuruluş tıbbi, hemşirelik ve diğer klinik yöneticilerin sorumluluk ve yetkilerini desteklemek amacıyla etkili bir planlama yapmalı ve uygulamalıdır.

4- Kurum/kuruluştaki, kurumun mesleki iletişimini destekleyecek, ortaklaşa çalışmayı sağlayacak, verilen tüm hizmetleri ve branşları kapsayacak şekilde bir organizasyon yapısı oluşturulmalı ve tüm ilgili personeli içermelidir.

5- Hizmetlerin, bölümün veya hizmetin içinde ve diğer bölüm veya hizmetlerle koordineli ve entegre yapılmasını içeren yazılı bir süreci (Proses Etkileşim Haritası, Sorumluluk, Yetki ve İletişim Planı, Proses Planları, Proses Haritası) olmalıdır.

❖ Yönetimden sorumlu olanlar tarafından verilecek hizmetler yazılı olarak belirlenmelidir.

❖ Her bölüm veya servis tarafından sunulan hizmetleri tarif etmelidir.

6- Hizmetler, bölümün veya hizmetin içinde ve diğer bölüm veya hizmetlerle koordineli ve entegre olmalıdır.

Kurumda sunulan hizmetler ve süreçler hem kendi içinde hem de diğer bölümlerle koordineli çalışmalıdır.

Kriterler Çerçevesinde Uygulamada Beklenenler

Sorumluluk, Yetki ve İletişim Prosedürü

Hastanede bilgilerin doğru ve zamanında iletilmesi amacıyla Tablo 5'de belirtilen sorumluluk, yetki ve iletişim prosedürü belirlenmiştir. Bu prosedürde

iletişimin ne şekilde gerçekleştirildiği ve bu esnada sorumluluk ve yetkilerin kimlerde olduğu belirtilmektedir

Tablo 5: Sorumluluk, Yetki Ve İletişim Prosedürü

Sözlü İletişim: Sözlü iletişim tekerlek iletişim modeli çerçevesinde gerçekleştirilir.
Yazılı İletişim: Birimlerce hazırlanan yazılar ilgili çalışan, müdür yardımcısı varsa ilgili başhekim yardımcısı ve Hastane Müdürü tarafından paraf edilerek, Başhekim imzasıyla yayımlanır.
Pano ve İlan Duyuruları: İlgili müdür yardımcısının kontrolünde güncel tutulması sağlanır.
Anons Duyuruları: Santralden sorumlu müdür yardımcısı kontrolünde gerçekleştirilecektir.
Otomasyon Sistemi Üzerinden Duyurular: Başhekim, ilgili başhekim yardımcısı, hastane müdürü ve başhemşire bilgisi ve uygun görmesi durumunda gerçekleştirilebilir. Hastanemiz sağlık kurum ve kuruluşları ile ilgili bütün yazışmalar başhekimlik kanalıyla ve Sağlık Müdürlüğü aracılığı ile gerçekleştirir

Proses Etkileşim Haritası

Prosesle ilgili kavramlardan önce prosesin tanımını yapmak faydalı olacaktır. Proses, girdileri çıktılara çeviren iç içe geçmiş veya karşılıklı ilişkili faaliyetler dizisidir. Prosesler arasındaki ilişkilerin ve ilişkilerin yönlerinin belirlenmesi amacıyla hastanede, Ek-2’de örneği verilen, proses etkileşim haritası hazırlanmıştır.

Sorumluluk, Yetki ve İletişim Planı

İletişim planında yapılan toplantılar, katılımcılar ve bu toplantıların periyotları belirtilmektedir. Hastanede, Yataklı tedavi kurumları işletme yönetmeliğinde belirtilen toplantılarla birlikte Tablo 6’da belirtilen toplantılar yapılır:

Tablo 6: İletişim Planı

<i>Aktivite adı</i>	<i>Katılımcılar</i>	<i>Periyot</i>
<i>Yönetim kurulu toplantısı</i>	<i>Üniversite Rektörü ve yönetim kurulu üyeleri</i>	<i>Ayda bir</i>
<i>Enfeksiyon komite toplantısı</i>	<i>Enfeksiyon komite üyeleri</i>	<i>6 ayda bir</i>
<i>Hastane yönetim toplantısı</i>	<i>Hastane idarecileri</i>	<i>Her hafta</i>

Proses Planları

Proses Planları; proses adı, proses sahibi, kaynaklar (insan, alt yapı, çalışma ortamı), girdiler, tedarikçi, çıktılar, müşteriler (hizmet sunulan alanlarda hizmet alanlar), gerçekleştirilen faaliyetler, etkileşim halinde olduğu prosesler ve tanımı, ilgili dokümanlar ve performans kriterlerinin belirtildiği dokümanlardır. Hastanede hazırlanmış olan örnek bir proses planı Ek-3'te verilmiştir.

Tıbbi Yönetim Organizasyon Şeması

Tıbbi yönetim, hasta bakım ve tedavi hizmetlerini sunan servis ve polikliniklerin yönetimi ile hemşirelik ve tıbbi personel yönetimini kapsamaktadır. (sosyalbil.selcuk.edu.tr, 2008)

Yataklı tedavi kurumları işletme yönetmeliğinde tıbbi hizmetlerde çalışanların görev ve yetkileri bölümünde belirtildiği şekilde tıbbi yönetim organizasyon şeması hazırlanmaktadır.

YÖNLENDİRME

Kalite Kriterleri

JCI: Yöneticiler hastane personelinin sorumluluklarını yerine getirirken gösterdikleri performansını izleyip değerlendiriyor mu?

Açıklama (3): Bir tıbbi veya idari yöneticinin sorumluluklarından biri, hastanenin takip ve geliştirme öncelikleri de dahil olmak üzere kalite yönetimi ve geliştirme programını oluşturmaktır. Yöneticiler kadroların ve klinik bakım hizmetlerinin performans değerlendirme aktivitelerini izlemek ve geliştirmekten sorumludurlar.

ISO 9001:2000: ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sisteminde 8 Ölçme, Analiz ve İyileştirme maddesinde "Kuruluş, aşağıdakiler için gerekli olan izleme, ölçme, analiz ve geliştirme prosesini planlamalı ve uygulamalıdır.

- Ürünün uygunluğunu göstermek
- Kalite yönetim sisteminin uygunluğunu sağlamak
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek.

Bu, istatistik teknikler de dahil olmak üzere, uygulanabilir metotların tayin edilmesini ve bunların genişletilmiş kullanımını da kapsamalıdır" şeklinde belirtilen madde JCI'da yukarıda belirtildiği gibi karşılık bulmaktadır.

Standartlar karşılaştırıldığında bu konuda çok önemli bir fark görülmemekle birlikte JCI'da açıklayıcı bilgilere daha fazla yer verilmiştir.

Kalite Kriterleri Uygulama Adımları

1- Tüm bölüm yöneticilerinin hem kendi hizmetlerinin performansını, hem de çalışanlarının performansını ölçmek ve izlemek için bir politika ve yöntemi olmalıdır (örn. Tespit Tutanakları, İç Tetkik Raporları, Faaliyet Sonuç Raporları).

Performans ölçümü: Ürünlerin, hizmetlerin veya işlemlerin yerine getirilmesinde, görevlerin nasıl gerçekleştiğinin bir program dahilinde tarafsız olarak ölçülmesi yöntemidir (Demirkaya,2008).

“ölçemediğinizi yönetemezsiniz ve iyileştiremezsiniz”

❖ *Yöneticiler bölüm veya serviste verilen hizmetin kalite ölçümünü (Personel Yeterlilik Değerlendirme Formu) izlemelidir.*

❖ *Yöneticiler hizmetteki personellerin bölüm içindeki sorumluluklarını yerine getirirken gösterdikleri performansı (Hizmet Takip Çizelgeleri, Denetim Hizmet Çizelgeleri) izlemelidir.*

❖ *Yöneticiler, kalite kontrol programlarını izlemelidir.*

❖ *Yöneticiler, bölümlerin ya da hizmetlerin etkin yönetildiğine ve iyileştirildiğine yönelik verilere sahip (Yönetimi Gözden Geçirme Toplantıları) olmalıdır.*

2- *Kurumun/kuruluşun yöneticileri; işi geliştirme ve performansın artırılması için tüm personelin eğitimini sağlamaya yönelik standart programlar temin etmelidir.*

3- *Kurumun/kuruluşun üretilen hizmetlerin etkin yönetildiğine ve iyileştirildiğine dair verileri toplamak üzere bir yöntemi olmalıdır.*

❖ *Yöneticilerin sundukları hizmetin ne kadar iyi olduğu ölçülmeli, iyileştirmeye yönelik alanlar saptanmalı, iyileştirilmeli ve bu iyileştirmenin gerçekleştirildiğine dair veriler toplanmalıdır.*

4- *Yöneticiler, bu faaliyetlerini kuruluşun kalite yönetimi ve iyileştirme programına entegre etmelidirler.*

Kurumun/kuruluşun kalite yönetim planları yöneticilerin katılımı ve desteği ile oluşturulmalıdır

Kriterler Çerçevesinde Uygulamada Beklenenler

Düzeltilici-Önleyici Faaliyet Prosedürü

Düzeltilici faaliyet oluşan problemin kaynaklarının giderilmesi, önleyici faaliyet ise henüz oluşmamış ancak oluşabilecek problemlerin giderilmesidir.

Uygulamanın yapıldığı hastanede hazırlanan düzeltilici önleyici faaliyet raporu Tablo 7’de örnek olarak verilmiştir. Düzeltilici önleyici faaliyet raporunda bu faaliyetin amacı, kapsamı ve sorumlulukları belirtildikten sonra düzeltilici ve önleyici faaliyetin tanımlarına yer verilmiş, uygunsuzluk formlarının hastanede nasıl kullanıldığı açıklanmış ve sonuçta ilgili dokümanlar, form bilgileri de dahil olmak üzere tanımlanmıştır.

Tablo 7: Düzeltici Önleyici Faaliyet Raporu

Amaç: Hastanemiz bünyesinde tespit edilen uygunsuzlukların sebebini gidermek, tekrar etmemesi için tedbirleri almak ve potansiyel olabilecek sorunları tespit ederek önlem almak.	
Kapsam: Bu prosedür uygunsuzluk formlarının ne amaçla, ne şekilde kullanılacağını ve nasıl muhafaza edileceğini kapsar.	
Sorumluluklar: Tüm hastane personeli.	
Uygulama: Düzeltici faaliyet; mevcut koşullar içerisinde hastane genel işleyişi ya da kalite yönetim sistemi ile ilgili işleyişi aksatan durumların düzeltilmesi için başlatılan faaliyettir.	
Önleyici faaliyet; mevcut koşullarda o ana kadar bir sorun oluşturmamış fakat ilerisi için sorun yaratma ihtimali olan durumların önlenmesi için başlatılan faaliyettir.	
Uygunsuzluk formları hastanemizde üç şekilde kullanılmaktadır,	
1	İç tetkikler esnasında tespit edilen uygunsuzluklar tetkikçiler tarafından uygunsuzluk bildirim formuna FORM XÜNİVERSİTE.AUH.07' ye yazılarak yönetim temsilcisine iletilir
2	Tetkikler haricinde hastane personeli tarafından tespit edilen, uygunsuzluklar uygunsuzluk bildirim formuna yazılarak yönetim temsilcisine iletilir
3	Hasta/hasta yakını geri bildirim formları FORM XÜNİVERSİTE.AUH.05 ve personel geri bildirim formlarının FORM XÜNİVERSİTE.AUH.06 incelenmeleri sonucunda yönetim temsilcisi tarafından uygunsuzluk bildirim formu kullanılabilir
Her üç durumda da uygunsuzluk bildirim formları yönetim temsilcisine iletilmekte ve yönetim temsilcisi düzeltici ya da önleyici faaliyet planlananları ilgili form üzerinde düzeltici ya da önleyici faaliyet olduğunu belirtir şekilde daire içine almaktadır. Uygunsuzluk bildirim formu kalite biriminde bilgisayar ortamında uygunsuzluk takip formu FORM XÜNİVERSİTE.AUH.69'a kayıt edilir. Ve form ilgili faaliyeti yürütecek sorumluya teslim edilir. Düzeltici/Önleyici faaliyetlerin takibi kalite birimi tarafından yapılmaktadır. Uygunsuzluk kapatıldıktan sonra formun muhafazası ve saklanması yönetim temsilcisinin sorumluluğundadır. Uygunsuzluk formları beş yıl süre ile saklanır. Düzeltici/Önleyici Faaliyet proses girdisi, proses çıktısı, proses etkileşimi, proses etkisi, kontrol kriteri, sorumlusu, değerlendirme periyodu ve referans dokümanlar kalite yönetim sistemi planı/ kalite planında PLAN XÜNİVERSİTE.AUH.30' da belirtilmiştir.	

Eğitim Prosedürü

Uygulamanın yapıldığı hastanede hazırlanan eğitim prosedürü Tablo 8'de verilmiştir.

Eğitim prosedüründe bu faaliyetin amacı, kapsamı ve sorumlulukları belirtildikten sonra eğitim planının hazırlanması, eğitime katılım tutanakları, eğitimin değerlendirilmesi konularına yer verilmiş, sonuçta ilgili dokümanlar, form bilgileri de dahil olmak üzere tanımlanmıştır.

Tablo 8: Eğitim Prosedürü (Taliimatı)

Amaç: Eğitim faaliyetlerinin etkin bir şekilde yürütülmesini sağlamak.
Kapsam: Bu talimat eğitim planlarının nasıl oluşturulduğunu, nasıl yürütüldüğünü, değerlendirildiğini ve kayıt altına alındığını kapsar.
Sorumluluklar: Tüm hastane personeli.
Uygulama: Hastanemizde her yılın aralık ayında bir sonraki yıl için eğitim planı hazırlanır. PLAN XÜNİVERSİTE.AUH.05/06/2.
Eğitim planı hazırlanırken; yönetim temsilcisi ilgili birim sorumluları ile görüşerek eğitimlerin planlanmasını sağlar.
Eğitim planı eğitimin verileceği ay belirtilerek hazırlanır, kesinleşen gün duyuru yazılarıyla ilgili birimlere duyurulur.
Eğitim esnasında katılımcılar eğitime katılım tutanağına eğitimi aldıklarına dair imza atarlar. FORM XÜNİVERSİTE.AUH.01.
Eğitime katılım tutanakları; ilgili birim sorumlularında muhafaza edilir.
Eğitimin değerlendirilmesi; eğitim sonunda katılımcılara eğitmen tarafından konu ile ilgili çeşitli sorular sorulur ve katılımcıların cevapları eğitim değerlendirme formuna FORM XÜNİVERSİTE.AUH. 67 yazmaları istenir. Eğitmen ve ilgili birim sorumlusu tarafından değerlendirilen cevaplardan sonra eğitimin tekrar verilip verilmemesi kararlaştırılır. Katılımcı puan toplamının katılımcı sayısına bölünmesi sonucunda bulunan değer 60 ve üstü ise eğitim tekrarlanmaz. Aksi halde eğitim tekrarlanır. Eğitimin tekrarlanması gereken durumlarda eğitim değerlendirme formunun eğitimci, eğitimin içeriği vb. soruları içeren kısmı ilgili birim sorumlusu tarafından değerlendirilerek tekrar edilecek eğitimle ilgili gerekli düzenlemeler yapılır. Eğitimin tekrarlanması kararından sonra eğitim planında gerekli revizyon yapılarak eğitim ileri bir tarihte tekrarlanır.
Eğitim notları Kalite biriminde bilgisayar ortamında muhafaza edilir.
Eğitim proses girdisi, proses çıktısı, proses etkileşimi, proses etkisi, kontrol kriteri, sorumlusu, değerlendirme periyodu ve referans dokümanlar kalite yönetim sistemi planı/ kalite planında PLAN XÜNİVERSİTE.AUH.30' da belirtilmiştir.
Referans Dokümanlar : <ul style="list-style-type: none"> • Yıllık Eğitim Planı (Kalite) PLAN XÜNİVERSİTE.AUH.02 • Yıllık Eğitim Planı (Hemşirelik Hizmetleri) PLAN XÜNİVERSİTE.AUH.05 • Yıllık Eğitim Planı (Ameliyathane) PLAN XÜNİVERSİTE.AUH.06 • Yıllık Eğitim Planı (Enfeksiyon) PLAN XÜNİVERSİTE.AUH.29 • Eğitime Katılım Tutanağı FORM XÜNİVERSİTE.AUH.01 • Eğitim Değerlendirme Formu FORM XÜNİVERSİTE.AUH.67 • Kalite Yönetim Sistemi Planı/ Kalite Planında PLAN XÜNİVERSİTE.AUH.30

Hizmet Performansı Ölçme Prosedürü

Uygulamanın yapıldığı hastanede hazırlanan Hizmet Performans Ölçme Prosedürü Tablo 9'da verilmiştir.

Hizmet performans ölçme prosedüründe bu faaliyetin amacı, kapsamı ve sorumlulukları belirtildikten sonra verilerin hangi birimlerden, hangi sıklıkta

almacağı konularına yer verilmiş, sonuçta ilgili dokümanlar, form bilgileri de dahil olmak üzere tanımlanmıştır.

Tablo 9: Hizmet Performans Ölçme Prosedürü

Amaç: Hastanemizin performansını analitik olarak değerlendirmek ve verilere göre kararlar almak.
Kapsam: Bu talimat hastanemizde hangi verilerin nereden temin edildiği, nasıl değerlendirildiğini kapsar.
Sorumluluklar: <ul style="list-style-type: none">• Hastane Müdür Yardımcısı• Bilgi İşlem Teknisyeni• Ameliyathane Tıbbi Sekreteri• Kalite Birimi
Uygulama: Hastanemizde aşağıda belirtilen veriler kalite birimi tarafından ilgili birimlerden alınmakta ve bu veriler yönetimin gözden geçirmesi toplantısında görüşülmektedir.
Ameliyathane Verileri: Ameliyathane tıbbi sekreteri tarafından aylık olarak hazırlanmakta ve anestezi AD tarafından onaylanmaktadır. Cerrahi birimlere ait ameliyat yüzdeleri ve anestezi çalışma oranları verileri bulunmaktadır.
Poliklinik Verileri: Polikliniklere gelen hasta sayıları istatistik birimi tarafından otomasyon ortamından üçer aylık dönemler halinde alınmaktadır. FORM 56 PERSONEL HASTA VE YATAK MUVAZENE FORMU (SAĞLIK BAKANLIĞINA AİT)
Servis Verileri: Servislerde yatan hasta sayıları istatistik birimi tarafından otomasyon ortamından üçer aylık dönemler halinde alınmaktadır. FORM 53-A YATAK VE HASTA DURUMU(SAĞLIK BAKANLIĞINA AİT)
Laboratuvar Verileri: Laboratuvarda yapılan tetkik sayıları istatistik birimi tarafından otomasyon ortamından üçer aylık dönemler halinde alınmaktadır. FORM 57 LABORATUAR ÇALIŞMALARI (SAĞLIK BAKANLIĞINA AİT)
Proses Performans Kontrol Kriteri Verileri: Proses performans kontrol verileri birimlerden değerlendirme periyotlarına bağlı olarak alınmaktadır. FORM XÜNİVERSİTE.AUH.70.00 PROSES PERFORMANS KONTROL KRİTERLERİ TAKİP FORMU
Kan Bankası Verileri: Kan bankasına ait imha edilen kan ürünleri aylık olarak kan bankası teknisyeni tarafından hazırlanmakta ve kan bankası sorumlusu tarafından onaylanmaktadır. FORM 113 AYLIK KAN ÇALIŞMALARI (SAĞLIK BAKANLIĞINA AİT)
Enfeksiyon Kontrol Verileri: Enfeksiyon kontrol verileri aylık olarak enfeksiyon kontrol hemşiresi tarafından hazırlanmaktadır. Veri analizi proses girdisi, proses çıktısı, proses etkileşimi, proses etkisi, kontrol kriteri, sorumlusu, değerlendirme periyodu ve referans dokümanlar kalite yönetim sistemi planı/ kalite planında PLAN XÜNİVERSİTE.AUH.30' da belirtilmiştir.
Referans Dokümanlar: <ul style="list-style-type: none">• FORM 56 PERSONEL HASTA VE YATAK MUVAZENE FORMU (SAĞLIK BAKANLIĞINA AİT)• FORM 53-A YATAK VE HASTA DURUMU (SAĞLIK BAKANLIĞINA AİT)• FORM 113 AYLIK KAN ÇALIŞMALARI (SAĞLIK BAKANLIĞINA AİT)• FORM XÜNİVERSİTE.AUH.70 PROSES KONTROL KRİTERLERİ TAKİP FORMU• FORM 57 LABORATUAR ÇALIŞMALARI (SAĞLIK BAKANLIĞINA AİT)• FORM XÜNİVERSİTE.AUH.72 İSTATİSTİK DEĞERLENDİRME FORMU

Öneri ve Ödüllendirme Prosedürü

Uygulamanın yapıldığı hastanede aynı personeli seçilmekte ve bu personele ödül verilmektedir. Aynı personeli seçiminde öneri getiren personellerden hangisinin ödüllendirileceği bölüm çalışanları arasında yapılan oylamayla belirlenir.

Çalışan Performansı Ölçme Prosedürü

Çalışan ve proses performansı ölçümü Ek-4'te verilen çizelge ile takip edilmektedir.

Bu çizelgede performans kriteri, hedeflenen değer ve takip edecek personel belirlenir. Her takip döneminde form üzerine saptanan değer kayıt edilir. Hedeflenen değer ve saptanan değer arasında olumsuz bir fark olursa düzeltici faaliyet başlatılır. Hedeflenen değere ulaşılması için gerekli olan önlemler alınır.

Tüm bu çalışmalar kapsamında faydalanılacak mevzuatlar;

- 657 sayılı devlet memurları kanunu
- Acil sağlık hizmetleri yönetmeliği
- Diyaliz merkezleri hakkında yönetmelik
- Hasta hakları uygulama yönergesi
- Hasta kabul ve taburcu işlemleri hakkında genelge
- Hastane kayıtlarının bilgisayar ortamında tutulması hakkında yönerge
- İl ambulans servisi çalışma yönergesi
- Kalite yönetimi hizmet yönergesi
- Organ ve doku nakli hizmetleri yönetmeliği
- Sağlık bakanlığı yangın önleme ve söndürme yönergesi
- Sağlık hizmetlerinin yürütülmesi hakkında yönerge
- Yataklı tedavi kurumları enfeksiyon kontrol yönetmeliği
- Yataklı tedavi kurumları işletme yönetmeliği
- Yataklı tedavi kurumları tıbbi kayıt ve arşiv hizmetleri yönergesi

SONUÇ

Bilim ve teknolojiadaki hızlı gelişmelere ve rekabet şartlarının değişmesine bağlı olarak tüm sektörlerdeki yönetim ve kalite anlayışları değişmekte ve buna bağlı olarak yeni sistemler ve yeni yaklaşımların önemi daha da artmaktadır. Bu sistemlerden biride JCI akreditasyon sistemidir.

JCI akreditasyon sistemi, sağlık kuruluşunun hasta bakım kalitesini iyileştirmek, güvenli bir çevre sağlamak ve hastalara/çalışanlara yönelik riskleri azaltmak için tasarlanmış bir dizi standardı karşılayıp karşılamadığının değerlendirilmesi ve belgelendirilmesi sürecidir (Yaman, 2008).

Şu anda Türkiye'de JCI akreditasyonlu 35 sağlık kurumu bulunmaktadır. Avrupa Birliği süreci, uluslar arası tanınırlık ve rekabet şartları da

düşünüldüğünde ülkemizdeki hastanelerin en kısa zamanda akredite olmalarının gerekliliği göz önündedir. Sağlık kuruluşlarının JCI akreditasyon sürecinde yaptıkları hazırlıklar ve çalışmalar hastalar, hastane çalışanları ve çevre için son derece önemli ve karşılanması gereken koşullardır.

Bu çalışmada, Türkiye için yeni bir sistem olan JCI akreditasyonunun "Yönetişim, yöneticilik, yönlendirme (3Y)" maddesinin ISO 9001:2000 kalite yönetim sistemi ile karşılaştırılması yapılmış ve şu sonuçlar elde edilmiştir;

- ✓ Hastanelerin hizmet kalitesini çağdaş normlara uygun bir tarzda arttırabilmek ve rekabet edebilmek için JCI akreditasyon sistemine ihtiyaçları vardır.
- ✓ Bu sistemin kurulması aşamasında ki hazırlık ekibi tıbbi ve idari birimleri içerecek şekilde oluşturulmalı ve bu ekibe konuyla ilgili yeterli eğitim verilmiş olmalıdır.
- ✓ JCI akreditasyon sisteminin "Yönetişim, yöneticilik, yönlendirme (3Y)" maddesinin uygulanmasında ISO 9001:2000 kalite yönetim sisteminden farklı çalışmalara gereksinim duyulmaktadır. Bu farklılıklar özetlenecek olunursa; ISO 9001:2000 kalite yönetim sisteminin aksine JCI akreditasyon sisteminde tüm maddeler çok ayrıntılı bir şekilde açıklanmıştır. JCI akreditasyon sistemi anlatım tarzının daha detaylı ve uygulama adımlarının daha belirgin olması açısından ISO 9001:2000 kalite yönetim sisteminin uygulanmasından daha kolaydır. Yönetişim maddesi JCI'da daha ayrıntılı ele alınmakta ve hasta bakım kalitesini ilgilendirecek konular başta olmak üzere, iç iletişim daha detaylı planlanmaktadır. Yönlendirme maddesinin içeriğini oluşturan performans değerlendirme sistemi JCI'nın genel yapısındaki detaylı açıklama prensibi gereği ayrıntılı bir şekilde ele alınmıştır.
- ✓ Dokümantasyon hazırlıklarının ötesinde JCI akreditasyon sistemi için çeşitli yatırımlara da ihtiyaç vardır.

Çalışmanın sonunda ulaşılan bilgiler ışığında, AB süreci de dikkate alındığında Türkiye'de sağlık kuruluşlarının (ISO 9001:2000 kalite yönetim sistem belgesine sahip olanlar da dahil olmak üzere) uluslar arası akreditasyon belgesine (JCI) sahip olmak için hazırlıklara başlamaları gerektiği söylenilebilir.

KAYNAKÇA

- Akgemci, Tahir (2008), **21. yy da liderlik kavramı ve iş dünyasına yansımaları**, <http://www.kso.org.tr/upload/liderlik.ppt> (10,01,2008)
- Akın, Adnan (2002), **İşletmelerde İnsan Kaynakları Performansını Değerleme Sürecinde Coaching (Özel Rehberlik)**, C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt 3, Sayı1

- Aktan, Can (1999), “2000’li yıllarda yeni yönetim teknikleri: insan mühendisliği”, TÜGİAD Yayını, İstanbul.
- Aktan, Can (2002), “ İyi yönetim” , <http://www.canaktan.org/politika/yonetisim/anasayfa-yonetisim.htm> (27,12,2007)
- Aktan, Can (2008), “ Performans değerlendirilmesi ve ölçülmesine yönelik değişim ilkeleri”, <http://www.canaktan.org/yonetim/yeni-yonetim/performans.htm> (01,01,2008)
- Alpugan, Oktay (1998), **İşletme Bilimine Giriş**, Per Yayınları, Trabzon.
- Atuaz, Akın (2008), “Yönetişim nüfuz ve kalkınma yazını üzerine eleştiril bir değerlendirme”, http://www.kbam.metu.edu.tr/published/yonetisim_nufus_kalkinma.pdf (12,11,2007)
- Aytürk, Nihat (2003), **Yönetim Sanatı**, Yargı Yayın evi, 4. Baskı, Ankara.
- Bakan, İsmail (2004), **Çağdaş Yönetim Yaklaşımları**, Beta Yayın, İstanbul.
- Bakan, İsmail (2004), **Yöneticiler İçin Başarı Stratejileri**, Beta Yayın, İstanbul.
- Baraz, Barış (2008), “ Yönetim kurullarının kurumsal yönetim açısından kritik önemi: Eskişehir’ de bir araştırma”, <http://iibf.ogu.edu.tr/kongre/bildiriler/17-04.pdf> (02,02,2008)
- Barutçugil, İsmet (2002), **Performans Yönetimi**, Kariyer Yayınları, İstanbul.
- Batlaş, Acar (2006), “**Yöneticilik Becerisinin Temeli: Koçluk**”, http://www.acarbaltas.com/makaleler_detay.php?id=3 (7,01,2008)
- Casson, Herbert (1997), “ **İnsan Yönetme Sanatı**”, Hayat Yayınları.
- Demirkaya, Hülya (2000), “Performans ölçüm rehberi”, <http://www.tkgm.gov.tr/turkce/dosyalar/diger%5Cicerikdetaydh267.pdf> (06,02,2008)
- Ergun, Turgay ve Polatoğlu, Aykut (1992), **Kamu Yönetimine Giriş** , TODAİE, Ankara.
- Eroğlu, Erhan ve Sunel, Gürler (2008), “Yöneticilerin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi ve Penguen gıda işletmesinde bir uygulama” , Review of Social, Economic & Business Studies, <http://fbe.emu.edu.tr/journal/doc/34/34Article10.pdf> (15,01,2008)
- Eryılmaz, Bilal (2000), **Kamu Yönetimi**, Erkam Matbaası, İstanbul.
- Fındıkçı, İlhami (1999), **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Alfa Yayınları, İstanbul.
- Herbert, Simon-Donald, Smithburg-Victor, Thompson, Alan (1985), **Kamu Yönetimi**, (Çev. Cemal Mihçioğlu), Ankara SBF yayını, Ankara.
- Karip, Emin (2008), “Sürece dayalı kalite yönetim sistemi”, ftp://edremitmem.dtdns.net/ftp/YararlıKaynaklar/sunular/surec_28_01_03.pps (11,12,2007)

- Kaya, Erol, Şentürk, Hulusi, Daniş, Osman ve Şimşek Sami (2007), **Modern Kent Yönetimi – I**, Okutan Yayıncılık.
- Melikoğlu, Cem (2008), “Sağlık, Çevre, Emniyet Sistemleri”, http://www.isggm.gov.tr/docs/sunumlar/18.hafta/5May2004/Cem_MELIKO_GLU.ppt (12,01,2008)
- Özevren, Mina (2007), “ Stratejik planlama hazırlık dönemi eğitim programı”, http://muspo.marmara.edu.tr/doc/Mina_Ozevren_sunu.ppt (04,01,2008)
- Özmutaf, Nezih Metin (2007), **Örgütlerde Bireysel Performans Unsurları Ve Çatışma**, C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt 8, Sayı 2.
- Sabuncuoğlu , Zeyyat ve Tüz, Melek (1998), **Örgütsel Psikoloji**, Alfa yayınları, Eskişehir.
- Sağsan, Mustafa (2008), “Liderlik ve Denetleme”, http://www.baskent.edu.tr/~msagsan/downloads/OTURUM_5_Gnl_Mngt_in_Business-2.ppt (01,02,2008)
- Şahingöz, Fevzi (2008), “Yönetim ve Yönetici”, <http://mersin.meb.gov.tr/makale/Y%C3%B6netim%20ve%20Y%C3%B6netici.doc> (14,02,2008)
- Şimşek, Şerif (2006), **İşletme Bilimlerine Giriş**, Yelken Yayın.
- Şimşek, Şerif (1998), **Yönetim ve Organizasyon**, Mikro Dizgi, Konya.
- Thompson, Brad Lee (2003), **Yeni Yöneticinin El Kitabı**,(Çeviri, DİKER, V.), Hayat Yayınları, Çalış Matbaacılık, İstanbul.
- Tokatlıoğlu, Mücella (2008), “Sağlık hizmetlerinde mükemmellik ve JCI”, <http://www.kalder.org/genel/Ankara/SunuMucellaTokatlioglu.ppt> (02.03.2008)
- Yaman, Aylin (2008), “Hastane kalite yönetim sistemlerinde ISO 9001:2000 JCI akreditasyonu karşılaştırması”, http://www.asm.gov.tr/DOCUMENT/DOCUMENT/115_Document.PPT (10,03,2008)
- Tosun, Kemal (1978), **İşletme Yönetimi**, Fatih Yayınevi Matbaası, Birinci Cilt, İstanbul.
- <http://ipc.sabanciuniv.edu/tr/ArastirmaAlanlari/documents/HalilAgah.pdf>(10,12,2007)
- <http://www.kalder.org/genel/BOTE.ppt> (02,02,2008)
- <http://www.humanresourcesfocus.com/iky07.asp> (10,02,2008)
- http://www.kalder.org.tr/preview_content.asp (01,02,2008)
- <http://www.gencyildizdanismanlik.com> (03,02,2008)
- <http://www.kascert.com/goster.aspx> (07,01,2008)
- http://www.erzinvak.org.tr/kym/07_gorev_tanim/07_gorev_tanim_ana.htm (04,01,2008)
- <http://www.sosyalbil.selcuk.edu.tr/Dergi%20sayf> (07,01,2008)

http://hastanekalitesi.com/index.php?option=com_content&view=article&id=113&Itemid=149 (25.10.2009)
<http://wowturkey.com/forum/viewtopic.php?t=42397> (25.10.2009)
<http://www.detaydanismanlik.net/icerik.asp?page=JCINedir> (25.10.2009)
<http://www.jointcommissioninternational.org/about-jci/> (25.10.2009)
http://www.qualityline.com.tr/consultancy_detail.php?consult=7 (25.10.2009)

Demokrasi Tarihimizde 1912 Seçimleri

Oğuz KAAN

Arş. Gör. Dr., Harran Üniversitesi, İİBF, Kamu Yönetimi Bölümü,.

Özet: Halkın halk tarafından yönetilmesi olarak isimlendirilen demokrasinin en önemli unsurlarından biri İktidarların seçimle göreve gelmesidir. İktidarın seçimle iş başına gelmesi, seçme ve seçilme hakkının önemi Demokrasinin vazgeçilmez unsurlarındandır. Seçme ve seçilme hakkı Demokrasi tarihimizde 1876 Kanun-i Esasi ile vücut bulmuştur. 1908 Tarihinde Kanun-i Esasinin tekrar yürürlüğe girmesi II. Meşrutiyet devrinin başlamasını sağlamıştır.

II. Meşrutiyet döneminde yapılan 1912 seçimleri ilk erken genel seçim olma özelliğine sahiptir. İttihat ve Terakki Cemiyeti, yükselen muhalefet gücünden çekinerek böyle bir tasarrufta bulunmuştur. Seçimlerde şiddetli tartışmalar yaşanmıştır. Özellikle İttihat ve Terakki Cemiyeti iktidar gücünü de kullanarak muhaliflerin yayın organlarına sıkıyönetim idareleri sayesinde engellemeler getirmiştir. Muhalifler, Cemiyetin nüfuzlarını kullanarak seçimlerinde baskı, hile ve şiddet eylemlerine giriştiğini iddia etmektedir. 1912 seçimleri “sopalı-dayaklı seçimler” olarak siyasi tarihimizde yer almıştır.

Anahtar Kelimeler: 1912 Seçimleri, Meşrutiyet, İttihat ve Terakki Cemiyeti, Hürriyet ve İtilaf Fırkası, Kanun-i Esasi.

1912 Elections In Our History Of Democracy

Abstract: Democracy is described as management of public by the public, and the most important feature of democracy is governments come to power as a result of election. Elected political power, right to vote and be elected are the indispensable elements of democracy. In our democracy history, right to vote and be elected is first seen in 1876 constitution (Kanun-i Esasi) . Constitution came into force again in 1908 and ensured the start of Second Constitutional monarchy period.

1912 Elections, performed in 2nd Constitutional Monarchy period, is the first early general elections in our democracy history. Anxiety about rising power of opposition pushed Committee of Union and Progress Party to such earlier elections. Serious debates have occurred during the elections. Especially, Committee of Union and Progress Party has blocked publications of opposition using the power of Government and martial law administrations. Opponents claimed that, during the elections, Committee has applied actions such as pressure, tricks and violence by using their power. 1912 elections took place as "elections with a stick" in our political history.

Keywords: 1912 elections, Constitutional Monarchy, Committee of Union and Progress Party, Freedom and Unity Party, 1876 Constitution

GİRİŞ

Demokrasi, İktidarların seçimle göreve geldiği, özgür ve âdil seçimlerin yapıldığı, genel seçme ve seçilme hakkının mevcut olduğu, oyların eşit olduğu, insan haklarının korunduğu ve hukukun üstün kılındığı bir sistemdir. (Kaan, 2008: 8) Bu tanımda göze çarpan en önemli unsurlar hiç kuşkusuz iktidarın seçimle iş başına gelmesi seçme ve seçilme hakkının önemi, oyların genel ve eşit oy sistemine dayanmasıdır. Demokrasinin vazgeçilmez unsurlarından olan seçme ve seçilme hakkı Tanzimat'tan sonra oluşmaya başlayan yerel meclislerde kısmi olarak görülebilir. Ancak seçme ve seçilme hakkı Türk Siyasal Hayatımızda 1876 Kanun-i Esasi ile vücut bulmuştur. Kanun-i Esasi 1878 tarihinde Padişah tarafın ilga edilmiştir. 1908 Tarihinde Kanun-i Esasinin tekrar yürürlüğe girmesi II. Meşrutiyet devrinin başlamasını sağlamıştır.

Biz bu makalemizde II. Meşrutiyet döneminde ikinci meclisin oluşmasını sağlayan ve siyasi tarihimizde ilk erken genel seçim olma özelliğine sahip olan 1912 seçimleri niçin vaktinden önce yapılmıştır? Seçimlerde hangi tartışmalar yaşanmıştır? 1912 seçimlerinde demokrasinin önemli unsurlarından olan genel oy, eşit oy, özgür ve adil seçimler hangi düzeyde başarılabilmiştir? 1912 seçimine atfedilen "sopalı ve dayaklı seçim" iddialarının mahiyeti nedir? Bu seçimlerin demokrasimiz, demokratik kültür ve değerlerimize yapmış olabileceği katkıların neler olduğu sorularına cevap bulmaya çalışacağız.

1912'DEN ÖNCEKİ SEÇİMLER

Türk Siyasal tarihimizde Tanzimat ile başlayan dönemde yerel meclislerin oluşturulmasıyla seçim ilkeleri var olmaya başlamıştır. Ancak Parlamenter sistemde uygulanacak seçim ilkeleri için 1876 yılına kadar beklemek gerekmiştir. 1876 Kanun-i Esasinin kabul edilmesinden sonra siyasi tarihimizde ilk seçimler yapılmıştır. 1877 tarihinde yapılan ilk seçimlerin demokrasi tarihimiz açısından bazı eksik yanları bulunmaktadır. İlk olarak bu seçimlerde bir "seçim kanunu" mevcut değildir. Kanun-i Esasi'nin ilgili maddesine göre bir seçim kanununa göre seçimlerin yapılması emredildiği halde henüz mebusan meclisinin oluşmamasından dolayı böyle bir kanun çıkarılamamıştır. (Armağan, 1978: 150-160) Bir diğer eksiklik Kanun-i Esasi'nin 65.ci maddesinde yer alan hükme göre "Heyet-i meb'usanın miktarı azası tebaayı Osmaniyeden her elli bin nüfus zükûrdan bir nefer olmak itibari ile tertip olunur." Bu maddedeki hüküm gereği seçilecek şahısların mutlak surette erkek olacağı emredilmektedir. Yani kadınların bu seçimlerde seçilme hakkı olmadığı gibi seçme hakkına da sahip değildir. Yine seçme ve seçilme hakkını engelleyen bir başka hüküm de seçmek ve seçilmek için emlak sahibi olmak hükmüdür. 1877 tarihinde yapılan seçimlerde bir diğer eksiklik, seçim kanununun yerine Heyet-i Vükela (Bakanlar Kurulu) tarafından 28 Ekim 1876 tarihinde çıkarılan "Talimat-ı Muvakkate", ve 1 Ocak 1877 tarihinde "Beyanname"

adını taşıyan bir hükümet bildirisi ile yapılmasıdır. (Tanör, 1996: 116) Demokrasi açısından yapılan seçimlerin bir diğer eksikliği de bu dönemde siyasi partilerin henüz vucut bulmamasıdır. Siyasi partiler, özellikle seçimler esnasında seçmenleri azami derecede mobilize etmeyi amaçlar. henüz seçme ve seçilme kültürü olmayan bir toplum olan Osmanlı Devletinde bu seçimlerde siyasi partilerin yokluğu büyük bir eksikliklerdir.

I. Meşrutiyet dönemi 1878 yılında Padişah tarafından sona erdirilmiştir. Kanun-i Esasinin 23 Temmuz 1908 tarihinde tekrar yürürlüğe girmesi ile II. Meşrutiyet dönemi başlamıştır. (Aydın, 2002: 120) II. Meşrutiyetin ilan edilmesinden kısa süre sonra parlamentonun oluşması için seçim kararı alınmış ve hazırlıklar yapılmaya başlamıştır. Bu hazırlıkların en önemli adımı Padişah tarafından 3 Ağustos 1908 tarihinde “İntihab-ı Mebusan Kanunu” onaylanarak yürürlüğe girmesidir. 1908 seçimleri Kasım - Aralık ayında yapılmıştır. Osmanlı çok uluslu ve çok dinli bir devlet olduğu için her bölgenin nüfus yoğunluğuna göre mebus sayısı belirlenecek ve kendi nüfuslarına göre meclise mebuslarını gönderecekti. (Ahmad ve Dankwart, 1976: 247)

1908 seçimlerinden sonra oluşan mecliste çok sayıda etnik ve dini topluluk kendilerini temsil edecek mebusları seçmişlerdir. Meclis-i Mebusan’a seçilen milletvekillerinin sayısı 266 olarak ifade edilmiştir. Bu mebusların etnik ve dini dağılımı; 142’si Türk, 60’ı Arap, 25’i Arnavud, 23’ü Rum, 12’si Ermeni, 5’i Yahudi, 4’ü Bulgar, 3’ü Sırp ve 1’i Ulah’tı.² (Kuran, 1959: 477)

1908 seçimleri ile ilgili çok ciddi iddialar mevcuttur. Bu iddiaların başında İttihat ve Terakki Cemiyeti’nin seçimler esnasında baskı ve zorlama unsurlarını kullanarak seçimlerde başarı sağlamak istemesidir. İddiaya göre Cemiyet üyeleri, seçilecek mebusların listesini ikinci seçmenlere vermiş ve bu isimlerin mebus seçilmelerini sağlamıştır. (Danışmend, 1972:368)

1908 seçimlerinde Ahrar Fırka’sı ile İttihat ve Terakki Cemiyeti siyasal bir mücadeleye girmiştir. Ancak bu mücadele sadece İstanbul’da gerçekleşmiştir. Çünkü yeni kurulan Ahrar Fırkası henüz teşkilatlanmasını İstanbul dışında gerçekleştiremediği için buralarda aday listeleri hazırlayamamıştır. Yapılan bu mücadelede Cemiyet kendisine atfedilen kutsallık ve hürriyet kahramanları vasfını kullanmış ve seçimlerde hükümet ve idare merkezlerinde nüfuslarını kullanarak siyasi rakipleri aleyhine şiddet ve baskı politikası izlemiştir. (Okandan, 1971: 262) Seçimler sonucunda İttihat ve Terakki Cemiyetinin göstermiş olduğu listelerdeki isimler mebus olarak seçilmişlerdir. Ancak cemiyet ile muhalifleri arasındaki tartışmalar seçimlerden sonra da devam etmiştir. Bu tartışmalar genellikle basın yoluyla

² 1908 seçimlerinde mebus sayısı ile ilgili diğer bir iddia da şöyledir: 147’si Türk, 60’ı Arap, 27’si Arnavut, 26’si Rum, 10’u Slav ve 4’ü Musevi olarak toplam 274 mebusdur. (Karpat ve Zens, 2002: 887)

gerçekleşmiştir.³(Serbesti, 29 Teşrinî sani 1324: 2-İkdam, 7 Teşrinî sani 1324: 1-Hüseyin Cahid, 12 Şubat 1324: 1) Bu tartışmalarda o kadar ileri gidilmiştir ki, muhaliflerden bir kısmı seçimlerin iptal edilerek yeniden yapılmasını istiyorlardı.(Serbesti, 30 Teşrinî sani 1324: 1)

1912 SEÇİMLERİNE GÖTÜREN SİYASAL GELİŞMELER

1912 erken genel seçimlerinin yapılmasında en önemli etken İttihat ve Terakki Cemiyetinin iktidar sorunundan kaynaklanmaktadır. Kanun-i Esasinin kabulü ve Meşrutî idarenin tesis edilmeye çalışılması beraberinde bazı siyasal değişimlere yol açmıştır. Bu değişimlerden en önemlilerden biri hem kişisel hem de genel anlamda özgürlüklerin genişlemesidir. Özgürlüklerin genişlemesi siyasal örgütlerin kurulmasını netice vermiştir. Bu örgütlerden en önemlisi de hiç kuşkusuz siyasal partilerdir. Osmanlı devletinin çok uluslu ve çok kültürlü olması bu özelliğinde Meclis-i Mebusana yansımaları neticesinde çeşitli siyasal partilerin ve siyasal örgütlenmelerin oluşmasını sağlamıştır. 1908 seçimleri sonunda Meclis-i Mebusanda önemli sayıda mebus sahibi olan İttihat ve Terakki Cemiyeti uygulamış olduğu siyaset yüzünden 1911 tarihinin sonunda doğru iktidarını yitirme tehlikesi ile karşı karşıya gelmiştir.(Demir, 1976:164)

1908-1912 döneminin en önemli siyasal olayı hiç kuşkusuz 31 Mart hadisesidir. Bu hadiseden sonra Divan-ı Harb-i Örfî (Sıkıyönetim) kurulmuştur. Sıkıyönetim sayesinde ittihat ve Terakki Cemiyeti devlet içinde doğrudan iktidar olmuş ve bu durum da muhalifleri tarafından hoşnutsuzlukla karşılanmıştır.

Bu dönemde yerel isyanlar meydana gelmiştir. Bu isyanlardan en önemlileri Arnavutluk ve Suriye’de meydana gelen hadiselerdir. Ayrıca Doğu ve Güneydoğu Anadolu, Hicaz ve Yemen’de isyanlar çıkmıştır. Bu dönemin diğer önemli bir hadisesi de, İtalyanların Trablusgarbı işgal etmesidir.(Demir, 2008:164-166) Gelişen bu siyasal olaylarda muhalifler Cemiyeti devleti iyi yönetememekle itham etmişlerdir.

Temmuz 1908 tarihinden 1911 yılına kadar meydana gelen siyasal değişimler ve gelişmeler 21 Kasım 1911 tarihinde II. Meşrutîyetin en büyük muhalif siyasal partisinin kurulmasına neden olmuştur. Bu partinin ismi Hürriyet ve İtilaf Fırkasıdır. Partinin ortaya çıkması ve büyümesinin en önemli nedeni hiç kuşkusuz toplum katlarında İttihat ve Terakki Cemiyetinin politikalarından duyulan rahatsızlıktır. Osmanlı gibi çok kültürlü ve çok uluslu bir devlet yapısında cemiyetin bazı politikaları değişik kültüre sahip etnik ve dini kimliklere sahip kişiler ve toplum katları arasında hoş karşılanmamış ve Hürriyet ve İtilaf Fırkasına meyiller başlamıştır. Hürriyet ve İtilaf Fırkası’nın

³ “Serbestçerey vererek ahali filanı intihab etmedi. Bir nüfuzun tesiriyle intihabat başladı ve öyle hitam buldu.”(Serbesti, 21 Teşrinî sani 1324:2)

kurulması “Barika-i hakikat, müsademe-i efkârdan doğar” heyecanıyla karşılanmıştı. Fırka o zamana kadar kurulan muhalif fırkaların en kuvvetlisi durumunda idi ve 70 civarında mebusu vardı. Bu durum İttihat ve Terakki’yi ciddi endişelendirmiş ve yeni tedbirler almaya sevk etmiştir.(Birinci, 1990: 105)

Hürriyet ve İtilaf Fırkasının kurulmasından 20 gün sonra İstanbul’da 11 Aralık 1911 tarihinde ara seçim yapılmıştır. Bu ara seçimin yapılmasına neden olan olay 5 Nisan 1909 tarihinde Manyasizade Refik Bey’in ölümüyle boşalan mebusluk için Cemiyet tarafından aday olarak gösterilerek seçimi kazanan Dışişleri Bakanı Rifat Paşa’nın görevinden ayrılarak Paris Sefâretine atanmasıdır. Yapılan seçim sonucunda “Hürriyet ve İtilaf Fırkasının namzedi Tahir Hayrettin Bey ihraz-ı ekseriyetiyle mebus” seçilmiştir.(Meslek, 20 Teşrin-i Sani 1327:1) Meslek gazetesi, “Muhalefetin Galebesi” isimli makalede “refikimiz Şehbal Gazetesi müdürü Tahir Hayrettin Bey büyük bir kuvvete karşı.... Adliye Nazırı Memduh Bey’e karşı fırka-i cedidenin ve Hıristiyan müntehib-i sanilerin müzaheret ve muavenetiyle bir rey ile nail-i ekseriyet olarak İstanbul mebusluğunu ihraz eylemiştir” ifadelerini kullanmıştır.(Meslek, 30 Teşrin-i Sani 1327:2) Yani bu seçimi Hürriyet ve İtilaf Fırkası aday kazanmıştır. Hüseyin Cahit Bey, bu durumu şu ifadelerle makalesinde kaleme almıştır. “Rifat Paşa’nın istifasıyla münhal kalan İstanbul Mebusluğu için icra edilen intihap neticesinde İttihat ve Terakki mağlup oldu. Muhalif namzed 195 reye karşı 196 rey ile yani bir rey fazlasıyla intihap edildi.”(Hüseyin Cahit, 30 Teşrin-i Sani 1327:1) Hüseyin Cahit Bey bu duruma çok şaşırıldığını ve Cemiyetin ilk yenilgisini aldığını söylemektedir.(Ahmad, 1999:128)

1911 seçimlerini Hürriyet ve İtilaf Fırkasının adayının kazanması İtilafçıların fırkalarına güvenmelerini sağlarken İttihatçıları da büyük bir telaş ve endişeye düşmesine sebep olmuştur. Seçimlerden mağlup olarak ayrılan İttihatçıları muhalif fırkanın yükselen gücünü kırmak için yeni arayışlara gitmiştir. Bu arayışların başında Hürriyet ve İtilaf Fırkasının daha fazla güçlenmemesi için erken bir seçimin yapılmasıdır. Çünkü İttihatçılara göre İtilafçılar devletin her yerinde tam olarak örgütlenememişler ve varlığını tam olarak duyuramamışlardı. Bunun cemiyet için olumlu bir yanı olabileceği için meclisin fesh edilerek derhal bir erken seçimin yapılmasını gerekli görüyorlardı.

Seçimleri İtilafçıların teşkilatlanmasını tamamlamadan gerçekleştirmek isteyen Cemiyet aynı zamanda yapılacak propagandalarında kendilerini toplum katlarında daha nüfuzlu görüyordu. Osmanlı Devleti’nde henüz demokratik değerler kavranamamış ve demokratik kültür yerleşmemişti. Seçim sisteminin iki dereceli olduğu “yani mebus adaylarının halkın seçtiği yerel seçim kurullarınca saptandığı bir ülkede bu, büyük bir avantajdı.”(Ahmad, 1999:129) Seçim sonuçları düşünüldüğünde İttihat ve Terakki Cemiyeti bu avantajını çok iyi kullandığı söylenebilir.

İttihat ve Terakki Cemiyeti seçimlerin normal zamanda yapılması halinde 1912 sonbaharına kadar beklemesi gerekiyordu. Ancak Cemiyet gelişen muhalefetten çekinmiş ve kısa bir süre içinde erken bir seçimin yapılması için çareler aramıştır. Bunun için bulduğu yöntem meclisin feshedilmesidir. Meclisin feshedilmesi kararı 1909 Kanun-i Esasinde yapılan değişikliklerle zorlaştırılmıştı. 1876 Kanun-i Esasinde 35. madde ile Padişah'a tanınan Meclis-i Mebusan-ı feshetme yetkisi 1909 değişiklikleriyle elinden alınmış ve bazı şartların gerçekleşmesini hüküm altına almıştır.

1876 Kanun-i Esasi'sinde 1909'da yapılan değişikliklerinin en büyük amacı hiç kuşkusuz Anayasa'nın Meşrutî bir rejimle uyumlayan hükümlerini tadil etmek ve değiştirmektir. Bu amaçla en önemli değişikliklerden biri iktidarın sınırlanması ile ilgili yapılan Padişah'a tanınan geniş yetkilerin sınırlanmış olmasıdır. (Okandan, 1971:85-95)

İttihatçıların 35. Madde'nin değiştirilmesini istemelerinin nedeni Meclis-i Mebusan'a verilen yetkinin geri alınmasıdır. Meclise tanınan yetki alınarak iktidarın yürütme organına verilmek istenmesi 1908 öncesine dönüş sinyallerini içeriyordu. (Ahmad, 1999:133-134)

Ara seçimlerin yapılmasından kısa bir süre sonra 35. madde ile ilgili teklif Meclis-i Mebusan verilmiş ve öncelikle görüşülmesi istenmiştir. Sadrazam Said Paşa tarafından 16 Aralık 1911 tarihinde 35. Maddenin değiştirilmesi ile ilgili verilen teklif şöyledir: "Hükümetle meclis-i Mebusan arasında üzerinde anlaşmazlık çıkan maddelerin birinde hükümet direnirse ve bu madde mebuslar tarafından bir defadan fazla olmak üzere kesin çoğunluk ile reddedildiği takdirde, hükümetin değiştirilmesi yada dört ay zarfında seçimlere gidilmesi padişahın hakları cümlesindedir." (Kara, 1996:155-156) 1876 Kanun-i Esasinde 1909 yılında yapılan değişikliklerle Padişah'ın yetkileri sınırlanmıştı. (Ada, 2005:27) Said Paşa tarafından verilen bu teklifle Padişah'ın Meclis-i Feshetme hakkı tekrar geri verilmiştir.

Fırka'ya taraftar olan Bedahet isimli gazetede tadil teklifinin "hakimiyet-i milliyenin" gelişmesine vurulan bir darbe olarak gösterilmektedir. Gazete bu durumun geriye dönüşü simgelediği ve bunun da "irtica" olarak yorumlanması gerektiğini ileri sürüyordu. (Bedahet, 30 Kanun-i Evvel 1327:1)

Hürriyet ve İtilaf Fırkası üyelerine göre bu madde kullanılarak meclis feshedilmek isteniyordu. Hürriyet ve İtilaf Fırkasından bazı üyeler bu durumu anlamışlar ve Cemiyet üyeleri ile bir uzlaşma zemini aramışlardır. İtilafçılar, teşkilatlanmalarını tamamlamadan bir erken seçime gitmek istemiyorlardı. Hürriyet ve İtilaf Fırkası, müstakiller ve İttihat ve Terakki arasında görüşmeler yapılmıştır. Bu görüşmelerde şu konular görüşülecekti. 1- Kabinenin tekrar oluşturulması, 2-Sıkıyönetim idaresinin kaldırılması, 3-Memurlukların sadece İttihatçılara verilmemesi, 4- 35. Madde ile ilgili değişiklik teklifinin geri

çekilerek ertelenmesi, 5- Sait Paşanın Sadarettin çekilmesidir.(Mehmet Selahattin Bey, 1990:43)

Hürriyet ve İtilaf üyelerinden olan Lütfi Fikri Bey bu durum ile ilgili olarak Takdirat gazetesinde yazılar yazmıştır. Lütfi Fikri Bey'e göre İttihatçılar iktidarlarına devam etmek için çalışıyorlardı. Ancak cemiyet muhalifleri de ittihatçıları iktidardan uzaklaştırmak gayreti içindeydiler. Lütfi Fikri Bey'göre, bu durum devlet açısından bir zaafa neden olabilirdi. Bu yüzden tarafsız bir kabinenin kurulmasından ziyade karma bir kabinenin kurulması gereğini dile getirmiştir. Lütfi Fikri Bey'e göre kabinede oniki üye bulunacak bu üyelere altısı İttihat ve Terakki Cemiyetine diğer altısı da Hürriyet ve İtilaf Fırkası'nda içinde olduğu muhalif kimselere verilecekti. Lütfi Fikri Bey'e göre kabine üyeleri yani nazırlar meclis dışından seçilmeliydi. Ayrıca nezaretler arasında da adil bir dağılımın sağlanması için Lütfi Fikri Bey düşüncelerini dile getirmiştir.(Lütfi Fikri, 7 Kanun-i Evvel 1327:1) İttihatçılar, İtilafçılar tarafından önerilen kabine sistemine sıcak bakmamışlardır. Hüseyin Cahit Bey'in Hürriyet ve İtilaf Fırkası tarafından teklif edilen bu öneriye sıcak bakmamasının nedeni muhaliflerinin henüz korkulacak bir güce sahip olmamasıdır. Hüseyin Cahit Bey, muhaliflerin gücünü yaygara yaparak kazandıklarını ve bu kişilerin bir süre daha mebus olarak kalabilmek için böyle bir teklifte bulduklarını dile getirmektedir.(Hüseyin Cahit, 14 Kanun-i Evvel 1327:1) Kırkkilise Mebusu Emrullah Efendi'ye göre böyle bir kabinenin kurulması meşrutiyet için uygun bir durum olmayacaktır.(Emrullah, 31 Kanun-i Evvel 1327:1) Tanin gazetesi, böyle bir kabinenin kurulmasının itilafçılar tarafından önerilmesinin nedeni mebusluklarını koruma isteğidir.(Tanin, 31 Kanun-i Evvel 1327:1)

Meclis-i Mebusana sunulan Kanun-i Esaside 35. Maddenin tadili teklifi İttihatçılar ile muhalifleri arasında sert tartışmaların yaşanmasına neden olmuştur. Hürriyet ve İtilaf Fırkası üyeleri verilen teklifin “yegane emel-i hakikisi Meclis-i Mebusanı” dağıtmak olarak ifade ediyorlardı Makalenin devamında 35. Madde değişikliğini meclise sunan Sadr-ı Azam Said Paşanın meşrutiyetle idare olunan bir hükümetde Vükelâ Reisi “olamayacağını şimdiye kadar efali, akvaliyle inzar-ı alemde izhar itmemiş bile olsa artık bu defa isbat itdi. Bundan başka kendine hasm-ı siyasi zann-ı tevehhüm ittiklerine karşı ne kadar şedid bir hiss-i intikam sağlamakda olduğunu gösterdi.” ifadeleri kullanılarak Said Paşanın iktidardan yoksun bir kişi olduğu şiddetli bir şekilde eleştirilmiştir. (Meslek, 15 Kanun-i Evvel 1327:2) Said Paşa'nın 35. maddeyi tadile teşebbüs etmesini yani “bu maddeyi ileriye sürmekten maksadı: bir darbe-i hükümetden başka bir şey olamayacağını” belirtmiştir. (Meslek, 20 Kanun-i Evvel 1327:2)

Hürriyet ve İtilaf Fırkası 35. Madde ile ilgili olarak “teşebbüs için ortada mevcut olan müstaciliyet nedir?” sorusunu sormuştur.(Meslek, 2 Kanun-i

Evvel 1327:1) Yani ara seçimlerden kısa bir süre sonra böyle bir teklifin Meclise sunulmasının nedenini soran İtilaf mensupları kendilerine göre muhtemel cevabı da vermişlerdir. Bu cevap: *"İhtimal varki bu hareketleri Meşrutiyetin hakkıyla tesisinden ziyade kendi fikr ve ichadına teshilat Hükümdarlıkta bir kuvvet bulundurmayı ve bu kuvveti istimal iderek heyet-i teşriyyeyi hükümdar vasıtasıyla kah hükümdara heyet-i teşriye marifetiyle icray-ı tesir ve nüfuz eyleyerek iki başlı bir idareye taraftar olmalarından yahut ki Hakan-ı Sabıkı koruyarak Meşrutiyette kuvvet ve kudretinin tenakus itmeyeceğine ve tahkim ve tegallibine bir çare bulunacağına ikna iderek hem onun emniyetini celp etmek, hem de idrak-i millete göre meşrutiyetini kayd ve şart altında derece derece sindirerek milletin itimadını kazanmak his ve fikrine tabi bulunmalarından neşet etmiştir."* şeklinde olmuştur.(Meslek, 2 Kanun-i Evvel 1327:1)

İttihat ve Terakki Cemiyeti üyesi ve mebusu Hüseyin Cahit Bey, yapılan eleştirilere cevap vermeye çalışmıştır. Hüseyin Cahit Bey, Yeni Gazete tarafından "Said Paşa zamanın ehemmiyet ve nezaket-i fevkaladesini nazar-ı dikkat almış mı?" sorusuna "evet" diyerek cevap vermiştir. Bu duruma gösterdiği en büyük delil olarak "böyle bir tadil teklifini –ki hükümete harb zamanında meclis müzakeratını viriyor- meclise arz etmiştir. Çünkü millet meclisinin irae ettiği manzara-i nifak ve şikak selamet-i memleketi cidden tehlikeye koyuyor" olduğunu gösteriyor.(Hüseyin Cahit, 4 Kanun-i Evvel 1327:1) Hüseyin Cahit Bey, Yeni Gazete tarafından "Memleketimizde Parlamentarizm varsa Kanun-i Esasi maddesinin mevzuu bahs olan tadiliyle bu usul nasıl tevfiik idilecek?" şeklindeki bir soruya da "Yeni Gazete bu suali sormakla daha Parlamentarizmin ne olduğunu bile anlamamış dimektir" şeklinde cevap vermiştir.(Hüseyin Cahit, 4 Kanun-i Evvel 1327:1) Hüseyin Cahit Bey, muhalifleri tarafından "İttihat ve Terakki Cemiyeti kendisinden haricdeki bütün Osmanlıları hamiyetsiz ad idiyor, İstanbul halkını nankör biliyor." şeklindeki ithamlara karşılık "Böyle bir şey yokdur doğru değildir" şeklinde cevap vermiştir.(Hüseyin Cahit, 25 Şubat 1327:1) Tanin'de Hüseyin Cahit Bey, 35.ci maddenin tadili için bu maddelerin "hukuk-u hazret-i Padişahi'yi müdafaa" ettiğini belirtiyor.(Hüseyin Cahit, 8 Kanun-i Evvel 1327:1)

Bazı gazetelerde "bîtaraf bir kabine"nin teşkilinin lüzumuna dair yazılara Hüseyin Cahit Bey, "Siyasette bîtaraf yoktur, siyaset demek taraf demek" şeklinde cevap veriyordu. Cahit Bey, "dünyada bîtaraf heyet-i vüke la tabirinden manasız ve gülünç hiçbir şey tasvir idilemez." ifadelerini kullanarak tarafsız bir kabinenin teşekkülüne karşı çıktıklarını ifade etmektedir.(Hüseyin Cahit, 5 Kanun-i Evvel 1327:1)

35. Maddenin tadili ile ilgili teklif Meclis-i Mebusan'a sunulmasından sonra İttihat ve Terakki Cemiyeti ile uzlaşma müzakereleri yapılmıştır. Yapılan

görüşmelerden bir netice elde edilememesi üzerine İttihat ve Terakki Fırkası 35. Madde ile ilgili değişiklik teklifini tekrar Meclis-i Mebusana sunmuştur. Buna karşılık muhaliflerde teklifin kanunlaşmasını önlemek için çeşitli girişim ve faaliyetlerde bulunmaya başlamışlardır. Hürriyet ve İtilaf Fırkasının bunun için bulduğu yöntem mecliste yapılan görüşmelere katılmamaktır. Bu karar Avrupa parlamentosunda var olan ancak kullanılmayan ve meşru sayılmayan “obstrüksiyon” yöntemidir. (Karal, 1996:155-158) İtilfçı Rıza Nur bu yönteme “Tıkaç” yada “insidad-ı Müzakere” ismini vermiştir. (Karal, 1996: 155-156)

Hürriyet ve İtilaf Fırkası 35. madde ile ilgili Meclis-i Mebusanda yapılan müzakerelere katılmayınca görüşmeler tıkanmış ve bunun sonucunda da Saif Paşa Hükümeti istifa etmek zorunda kalmıştır. Ancak itilafçıların oyunu kendilerine sorun meydana getirmiş ve İttihatçıların işini kolaylaştırmıştır. Zira Saif Paşa tekrar Sadrazam olmuş ve 35. Madde ile ilgili değişiklik önermesini tekrar meclise sunmuştur. İttihatçılar bu seferki müzakerelerde 35. madde ile ilgili görüşmelerden bir sonuç alınmazsa ve teklif reddedilirse meclisin feshedilebileceğini planlamışlardı. 35. Maddenin yeniden meclise sunulması ve şiddetli müzakerelerin yapılması neticesinde 125 olumlu oya karşılık olarak 105 olumsuz oy çıkmış ve gerekli oran olan üçte ikilik nispete ulaşamadığı için değişiklik talebi reddedilmiştir. İttihatçılara göre bu durum da yürürlükteki 35. maddeye göre meclisin feshini gerektirmektedir. 15 Ocak'ta Sultan Reşat Meclis-i Mebusan seçimlerinin yeniden yapılması amacıyla meclisin üç ay süre ile kapatılmasına ilişkin tezkereyi Meclis-i Ayan'a sunmuştur. (Karal, 1996:155-158) Meclis-i Ayan'da yapılan müzakereler neticesinde bir karar alınmıştır. Tanin Meclis-i Ayan'ın almış olduğu kararı şu şekilde vermiştir: “Meclis-i Mebusan ile hükümet arasında 35. maddenin tadili münasebetiyle tahdis iden ihtilaf dün Meclis-i Ayan'da virilen karar ile neticelenmiş oluyor. Meclis-i Ayan'da cereyan iden müzakere-ı hafife neticesinde beş rey-i muhalife karşı 39 rey ile Meclis-i Mebusan'ın feshi tensib idilmiştir.” (Tanin, 5 Kanun-i Sani 1327:1) Mehmet Selahattin Bey, İttihatçıların gizli toplantılarda Meclis-i Ayan üyelerinin bu tezkereyi onaylaması için baskı yaptığını söylemektedir. (Mehmet Selahattin Bey, 1990:46) Sonuçta Padişah fesih tezkeresini 18 Ocak'ta imzalamıştır. Ancak yapılan bu uygulama muhalifler tarafından hoş karşılanmamış ve şiddetli eleştiriler getirilerek bu durumun Kanun-i Esasi'ye aykırı olduğunu ileri sürmüşlerdir. (Birinci, 1990:118)

Kısaca özetlemek gerekirse, 1912 seçimlerinin yapılmasından önce İttihat ve Terakki muhaliflerine karşı baskı ve şiddet politikasını artırmış ve yetkilerini kullanarak bazı siyasal girişimlerde bulunmuş ve meclis-i mebusanın fesh edilmesini sağlamıştır. İttihat ve Terakki cemiyetini böyle davranmaya iten başlıca sebepler şunlardır. 31 Mart hadisesinden sonra siyaset sahnesinde etkisizleşen Ahrar Fırkası gibi etkin olabilecek yeni bir oluşumun meydana çıkmasıdır. Bu oluşumun adı Hürriyet ve İtilaf Fırkasıdır. Hürriyet ve İtilaf

Fırkası, İttihat ve Terakkinin uygulamış olduğu politikalara şiddetli eleştiriler getirmiştir. Ayrıca İttihatçılara atfedilen en büyük ithamlardan biri de muhalif gazetecilerden Hasan Fehmi Bey ve Ahmet Samim gibi Zeki Bey’inde Cemiyet üyeleri tarafında öldürüldüğü iddialarıdır. Bir diğer nedende Tadil kararının oylaması sırasında da görüldüğü gibi Cemiyetin Meclis-i Mebusanda çoğunluğu kaybetme tehlikesi içine girmesidir. Tüm bu eleştiri ve nedenler İttihatçıların gütmüş olduğu siyaseti daha da sertleştirmesine neden olmuştur.(Tunaya, 1998:300-303)

1912 SEÇİMLERİ

1912 seçimlerinin yapıldığı dönemin önemli özelliklerinden biri Osmanlı-İtalya savaşının başlamasıdır. Bu dönemde bir başka huzursuzluk Balkanlardan gelen hoş olmayan faaliyetlerdir. Dahilde ise sıkıyönetimin devam ediyor olmasıdır. 31 Mart’tan sonra kurulan sıkıyönetim idareleri henüz kaldırılmamıştır.(Al, 2006:41) 1912 seçimleri bu şartlar altında gerçekleşmiştir.

1912 seçimleri 1908 yılında yürürlüğe giren seçim kanununa göre yapılmıştır. “İntihab-ı Mebusan Kanunu” 3 Ağustos 1908 tarihinde Padişah tarafından onaylanarak yürürlüğe girmiştir. 1908 ve 1912 seçimleri bu seçim kanununa göre yapılmıştır. 83 maddeden oluşan kanuna göre; her 50.000 erkek nüfus için bir mebus seçilecektir. Seçimler iki dereceli olacaktır. Birinci seçmenler “Müntehib-i evvel” ilk olarak ikinci seçmenleri “Müntehib-i Sani” seçecekti. İkinci seçmenlerde mebusları seçecekti. Yasaya göre seçimlerde oy kullanacak birinci ve ikinci seçmenlerde aranacak bazı şartlar şunlardır: Osmanlı Devleti vatandaşı olmak, 25 yaşını tamamlamış olmak, yabancı bir devletin hizmetinde bulunmamak, iflas edenlerin itibarlarını yeniden kazanmış olması, kısıtlıların kısıtlılıklarının kaldırılmış olması, mevcut ikametgahında en az bir yıl oturmuş olmak, vergi mükellefi olmak olarak belirlenmiştir.

Kanun-i Esasinin 69. maddesine göre seçimler dört yılda bir yapılacaktır. Buna göre Meclis-i Mebusanın görev süresi dört yıl olacaktır. 1908 Seçimlerinin Kasım-Aralık aylarında tamamlandığından dolayı Meclis-i Mebusanın görevi 1912’nin sonbaharına edecektir. Ancak Meclis-i Mebusan fesh edilerek seçimler yaklaşık altı yedi ay önce yapılmıştır. Bu durum da siyasi hayatımızda ilk “erken genel seçimleri”nin yapılmasını netice vermiştir. (Demir, 1994:99)

Osmanlı Devleti çok kültürlü bir toplum yapısına sahiptir. 1906-7 Nüfus sayımına göre Osmanlı devleti sınırları içinde yaklaşık 16-17 milyon Müslüman, yaklaşık 3 Milyon Rum,1 milyonun üzerinde Ermeni, yaklaşık 1 milyon Bulgar, 300 bin civarında Yahudi nüfus bulunmaktadır. Osmanlı’da Türkler, Rumlar, Ermeniler, Bulgarlar, Ulahlar, Araplar, Kürtler ve az sayıda da olsa diğer etnik topluluklardır. Dini topluluklar ise Müslümanlar, Katolikler, Latinler (Katolikler), Protestanlar, Maruniler, Süryaniler, Keldaniler, Jakobiler, Yahudiler, Samiriyeliler, Yezidiler, ve diğer az sayıda nüfusa sahip dini gruplardır.(Karpata, 2003:200-207)

Böyle çok kültürlü etnik ve dini yapılanmayı bünyesinde taşıyan bir devlette seçimler büyük önem arz etmektedir. Çünkü bu değişik toplulukların desteğinin alınması büyük önem taşımaktadır.

Hürriyet ve İtilaf seçimlerden önce neredeyse tüm unsurlarla ittifak etmiştir. Rumlar, Ermeniler, Bulgarlar ve Arnavutlar(Kocabaş, Nisan 1992:39) hatta Sosyalistlerle bile yakın ilişkiye girerek seçim çalışmaları yapmıştır. İttihatçılar ise hakim olduğu devlet gücünü kullanarak seçim çalışmalarını tamamlamıştır. İttihatçılar seçimler esnasında İtilafçılara karşı seçimi kazanabilmek için cemiyetin en güvendiği isimleri seçim hükümetine yerleştirmişlerdir (Kurt, 2008:152).

1912 seçimlerinde İttihatçılar ile muhalifleri arasında şiddetli tartışmalar yaşanmıştır. Bu tartışmalarda taraflar birbirlerini çeşitli suçlamalarla itham etmişlerdir. Özellikle Hürriyet ve İtilaf Partisi üyeleri ve taraftarları İttihatçıları seçimlerde baskı, hile, zorbalık ve yolsuzluk yaptığı şeklinde itham ediyordu.⁴(Hamdi, 12 Şubat 1327:4 -Teminat, 29 Şubat 1327:1-Mahmutbeyzade Refiki, 31 Mart 1328:4) Meclis-i Mebusanın fesh edilerek seçimlerin erken tarihe alınmasını yani cemiyetin meclisi feshettirmesini “yeni fırkaya bir darbe urmaktan ibaret” olarak görüyordu (Meslek, 2 Kanun-i Evvel 1327:1).

Hürriyet ve İtilaf Fırkasına taraf olan gazetelerde cemiyet için çeşitli ithamlar sürekli gündeme getiriliyordu. “İtilaf ve Hürriyet mensubininden bir zat Galata’da esnaf dükkanlarını ve saireyi dolaşarak ‘mutlaka İttihat ve Terakki namzedlerine rey vireceksiniz zinhar diğer fırkaya rey virmeyiniz’ beyanat-ı tehditkârane de bulunduğu” iddialarına Tanin’de şu şekilde cevap verilmiştir: Bu gazetelerde böyle bir makalenin ele alınmasının sebebi ve maksadı “ortalığa ‘Cemiyet tarafından tehdit ika idiliyor’ fikri hasıl itdirilerek” kendi fırkalarına temayülleri artırmaktır”(Hamdi, 12 Şubat 1327:4).

İtilafçılar’ın “her taraftan darb ve hakaret görmekte olduğundan şikayetleriyle muhterem İttihat ve Terakki Cemiyetine leke sürmek istedikleri” şeklindeki iddialara Tanin’de şu şekilde cevap verilmiştir: “sandığa rey atmak isteyen bir itilafçı, memur beyle münakaşa yapıyordu. Reyini kendi eliyle atmak istediğini anlatıyordu. Memur Bey kendinin hiçbir fırkaya mensup olmayup bîtaraf olduğunu yalnız rey pusulasının iki olup olmadığını görmek ve muayene etmek vazifesi olduğunu söyledi.”(Mahmutbeyzade Refiki, 31 Mart 1328:4) Hüseyin Cahit Bey, ara seçimlerden sonra Cemiyet’e muhalif gazetelerden “Yeni Gazete”nin itttihatçılar “müntehib-i sanilerin tesirat ve tesvilata kapılmayarak” sözleriyle devam eden seçimlere baskı ve zorlamanın karıştığı iddiasına karşı çıkmaktadır.(Hüseyin Cahit, 30 Teşrin-i Sani 1327:1)

⁴ “Dersim Sancağı mebus intihabatında kanunun ayaklar altına alındığını Lütfi Fikri Bey’in gazetelerde görülen telgrafhameden anladık. Üç dört günden beri beklediğimiz halde hükümetin resmi bir tezkibini göremedik. Dimek mezkur telgrafhamedin münderecatı hakikat. Dersim intihabatı da bütün manasıyla münderecatı hilaf-ı kanun ve adalettir.” (Teminat, 29 Şubat 1327:2)

İtilafçıların İttihatçılara karşı yönelmiş olduğu en temel eleştiriler şunlardır: 1- Hükümet işlerine Cemiyet üyelerinin sürekli müdahalelerde bulunması, 2- Cemiyet üyelerinin milli vazifelerde tercih edilmesi, 3- İttihat ve Terakki Cemiyetinin Kanun ve nizamları uygulamak yerine keyfi uygulamalarda bulunması, 4-Fırka üyelerinden bazılarının nüfuzlarını kullanarak özel şirketler kurması, 5-Ordu ve Hükümetin gücü kullanılarak sindirme yöntemleri uygulamalarının olmasıdır.(Ahmet Hilmi, 1991:39-40-Sabah, 26 Mart 1328:3)

1912 seçimlerinden önce mülki ve askeri personel İttihat ve Terakki'ye taraf olanların hakimiyeti altındaydı.(Armağan, 1967:61) İtilafçılar, İttihatçılar için "Bütün mabeyn ellerine geçmiş, sevgili Padişah'ımızın yanına kuş uçurtmuyorlar. Hatta o derece ki, bundan bir ay mukaddem partimizin teşkilini bildirmek ve bu vesile ile arz-ı tazimat etmek üzere reisimiz İsmail Hakkı Paşa'nın refakatinde Saray-ı Humayuna gelmiş olan bir heyetimizi bile huzura" çıkartmadıklarını söylemektedirler.(Kurt, 2008:151)

İtilafçıların İttihatçılara getirmiş olduğu en büyük eleştirilerden biri İttihatçıların bütün milletleri "Türkleştirmek, birleştirmek, ittihat yapmak istiyor. Bu dünyada mümkün olmayan bir şeydir. Her millet kendi milletini muhafaza itmek" istemektedir. Hürriyet ve İtilaf Fırkasının ise, "ittihat değil itilaf istediğini ifade etmektedirler. "Yani birleşmek değil uyuşmak için çalışıyoruz. Her milletin dinlerine, lisanlarına riayet olunsun. Memleketde bütün milletler kardeş gibi geçünsünler"(Hatipzade Ayetullah, 1328:12)

İtilafçılar, Hükümetin meşgul olduğunu belirterek "ne ile meşgul diyeceksiniz?" sorusunu sormaktadır. Makalenin devamında cevaben hükümetin "İntihab işleriyle" meşgul olduğunu belirtmektedir. Ancak bu intihap işleri olarak da şu açıklamalarda bulunur: "Kazaların, nahiyelerin, mahallelerin tertibat ve teşkilatlarını bozmak; memurları oradan oraya seyyar bir hale getirmek; bütün bu şeyler az meşguliyet midir sanki? Hükümet meşguldür..... Meclis-i Mebusan var iken meclisi dağıtmak çareleriyle nasıl meşgul olmuşsa bugünde yine o Meclis-i Mebusanı bugün , yarın ve beş ay bir sene sonra cem idebilmek için tertibatla meşgul".(Teminat, 29 Şubat 1327:1)

Hürriyet ve İtilaf Fırkası, Cemiyetin "İntihab-ı Mebusan kanununun" 39. maddesinde yer alan ve teftiş heyetlerine verilen yetkileri "gasb ve vazife ve salahiyetlerine tecavüz iderek" buldukları kazanın seçim şubelerinin yapısını bozarak "kazamızı yeni ve keyfi bir takım şube-i intihabiyelere"(Teminat, 29 Şubat 1327:1) ayırmakla itham ediyordu.

İttihat ve Terakki Cemiyeti, Hürriyet ve İtilaf Fırkasına karşı şiddetli eleştiri ve ithamlarda bulunmuşlardır. İttihatçılar, Hürriyet ve İtilaf Fırkası için yani rekabet ettikleri en büyük fırka için "bunlar eski Ahrar Fırkası'nın döküntüleriyle kolayca dost oldular, birleştiler, yaldızlı bir nam altında ... bir program ile yeni bir fırka teşkil ittiler" Hemde "İttihat ve Terakki'den memnun

olmayan ne kadar insan varsa yalnız İttihat ve Terakkiye hücum etmek, onu devirmek için toplandılar. İşte Hürriyet ve İtilaf Fırkası budur.”(Hatipzade Ayetullah, 1328:11-12)

İttihatçılar, Hürriyet ve İtilaf Fırkasını Patrikhane imtiyazlarını artırmak ve “Padişahımızın Halifemizin kuvvetini küçültmek için” uğraşmakla itham ediyordu.(Hüseyin Cahit, 6 Kanun-i Evvel 1327:1)

Tanın’de “Bugün en büyük fenalık bize Trablusgarb muharebesi, Makedonya meselesi, İran gürültüleri, Girit ihtilalleri ile uğraşmaya vakit bırakmıyanlardan geliyor. Bugün vatana gelen en büyük fenalığın menbağı” olarak Cahit Bey, bazı mebusların güçlerini kötüye kullanmalarından geldiğini ifade etmektedir.(Hüseyin Cahit, 6 Kanun-i Evvel 1327:1) Cahit Bey, bu sözleri ile muhalif fırka mebuslarını bir nevi vatan haini ilan ediyordu.

İttihatçılar, Cemiyet ile İtilafçıları karşılaştırarak hangisinin daha iyi olduğuna dair soru sormaktadırlar. Bu sorulardan ilki, “İttihat mı iyi yoksa itilaf mı?” İkinci soru bütün Osmanlılar “bir kanun ile hep beraber mi idare olunsun yoksa her milletin kendine göre istediği gibi kanunları ve muhtariyeti mi bulunsun? Üçüncü soru “35. madde değiştirilerek Padişahada bir kuvvet virilmesi mi, yoksa bütün kuvvet millette mi olmalı?”dr.Hatipzade Ayetullah, 1328:11-12)

İttihatçılar, İtilafçıları devlet içinde her milletin özerk (muhtariyet) idarelere sahip olmasını istediğini iddia ediyordu. Aynı zamanda İtilafçıların memleketi felaketli bir yola götürmekte olduğu, yaldızlı ümitlerle milletlerin gözlerini boyadığını ve Milletler arasında ayrılık ve fesat tohumları ektiğini iddia ediyordu.”(Hatipzade Ayetullah, 1328:15-16)

İttihatçılar, İtilaf Fırkasını 35. maddenin tadil edilmesini istememesini ise “İşte itilafçılar Yunan Krallarının ve Bulgaristan Kralının bile hakkı olan Meclis-i Mebusanı dağıtmak kuvvetini bizim padişahıza virmemek onu küçültmek istiyorlar.....Patrikhanenin İmtiyazlarının arttırılmasını isteyen ve bunu programına koyan, Patrik Efendinin kuvvetini büyütme için çalışan İtilafçılar bizim padişahımızın, halifemizin kuvvetini küçültmek için uğraşıyorlar” şeklinde takdim etmişlerdir.(Hatipzade Ayetullah, 1328:19)

İttihat ve Terakki Cemiyeti, Hürriyet ve İtilaf Fırkasının bir siyasal parti olmadığını “ucube” bir ortaklık olduğunu ifade eder. Hürriyet ve İtilaf Fırkasını “jakobenlikle”, ihtilalcilik ve yıkıcılıkla itham etmektedir. Hürriyet ve İtilaf Fırkasının programının ikinci maddesinde yer alan hükümlerin Meclis-i Mebusana çok geniş yetkiler tanıdığını bu durumunda “kabineyi” zayıflatıp mebusları hakim konuma getirdiğini söylemektedir. Fırkanın adem-i merkezietiyet siyasi adem-i merkeziet olarak düşündüğünü bununda devleti bölünmeye götüreceğini belirtmektedir. Getirmiş olduğu bir diğer iddiada İtilaf Fırkasının seçim yaşının 20’ye indirme isteğidir. 20 yaşındaki kişilerin henüz

tam olarak olgun sayılabilecek bir durumda olmadığı için bununda devlet için zararlı olduğunu ifade etmektedir. İtilaf Fırkasının askerlerin seçimlerde oy kullanmamasını istememesini askerlere gösterilen bir itimatsızlıktan kaynaklandığını söylemektedir. (Birinci,1990:127-128)

İttihatçılar, muhaliflerinin güçlenmesinden endişe ederek bazı tedbirler almaya çalışmış ve özellikle muhaliflerin seslerini duyurduğu en önemli alan olan basına bazı sınırlamalar getirmeye çalışmıştır. Bununla ilgili olarak İdare-i Örfiye (Sıkıyönetim) Kararnamesinin altıncı maddesinde yer alan "tahdiş-i ezhamı mucip" (zihinleri karıştırıcı) hükmüne göre Divan-ı Harb-i Örfi muhalif ve iktidarına karşı tehlikeli gördüğü dergi ve gazeteleri kapatmıştır. Ancak bu durum kapatılan gazetelerin yerine başka isimle yeni gazetelerin çıkarılmasını engelleyememiştir. Cemiyet bu duruma bir çare olarak Matbuat Kanunu'nda 16 Mart 1912 tarihli bir değişiklik yapmıştır. Bu maddeye göre gazete imtiyazı alabilmek için bir miktar "teminat akçesi" yatırılması şartı konmuştur.(Tanör, 1996:153) İttihatçıların hakimiyeti altında olan Divan-ı Harb-i Örfiler bu hükümlere dayanarak muhalefet kanadının en önemli simalarından olan Lütfi Fikri Bey'in Tanzimat Gazetesini sık sık kapatmıştır. Ancak gazete değişik isimlerle yayın hayatını sürdürmüştür. Gazete yayın hayatına şu isimlerle devam etmiştir: Tazminat, Zühre, Tanzimat, Matbuat, Islahat, Maşrık, Zühre, Tenbihat, Nevrah, Te'sisat, Takdirat, Teşkilat, Teminat, İfham, Teminat, Tanzimat, İfham, ve Tanzimat.(Duman, 2000:2100)

İtilafçılar tarafından İttihat ve Terakki Cemiyetine yöneltilen suçlamaların ciddiyeti 1912 seçimleri için siyasi tarihimizde olumsuz nitelermelerde bulunulmasına neden olmuştur. 1912 seçimleri "dayaklı ve sopalı seçim" olarak siyasi tarihimizde yer bulmuştur.(Armağan, 1967:61)

18 Ocak'ta fesh edilen Meclis 18 Nisan 1912 tarihinde açılacaktı. Ancak henüz seçimler tam olarak sonuçlanmadığı için meclisin açılış gününde çoğunluk sağlanamamıştır. Bu çoğunluk ancak 15 Mayıs tarihinde gerçekleşmiştir.(Ahmad, 1999:132)

Seçimleri İttihat ve Terakki ezici çoğunlukla kazanmıştır. Meclis-i Mebusan toplandıktan kısa bir süre sonra yeni bir muhalefet grubu oluşum halindeydi. Bu oluşumun ismi Halakar Zabitan Grubu'dur. Halaskar Zabitan Grubu seçimlerin yenilenmesini, Ordunun siyasetle işgalinin engellenmesini istiyordu. Halaskar Zabitan Grubu'nun hükümete yapmış olduğu baskı neticesinde Meclis-i Mebusan 4 Ağustos'ta kapatılmıştır.(Kodaman, 2002:181)

1912 Meclis-i Mebusanında mebus olan kişilerin etnik ve dini unsur açısından dağılımı şu şekildedir: Mebusların toplam sayısı 284'tür. Türklerin sayısı 157, Arapların sayısı 68, Arnavutların sayısı 18, Rumların sayısı 15, Ermenilerin sayısı 13, Yahudilerin sayısı 4 ve İslavların sayısı 9'dur.(Ahmad ve Rustow, 1976:247) Bu sonuçlara göre İttihat ve Terakki Cemiyeti Meclisi Mebusan seçimlerini kazanmıştır. Yani İttihat ve Terakki Cemiyeti Meclis-i Mebusan'da genel

seçimlerden sonra mutlak bir çoğunluk sağlamıştır. Kısa bir süre sonra Meclis-i Mebusanın feshedilmesine neden olan 35. Maddeyi 22 Haziran'da 13 oya karşılık 210 oyla değiştirmiştir.(Ahmad, 1999:133-134)

1912 seçimleri ile göreve gelen Meclis-i Mebusanın görev süresi çok kısa olmuştur. Dört ay gibi kısa bir süre sonra Meclis-i Mebusan ikinci defa feshedilmiştir. Ancak fesihten sonra yapılacak seçimler için 1914 yılına kadar beklemek gerekecektir. Bu beklemin nedeni de Osmanlı Devleti'nin savaş ortamı içinde bulunmasıdır.

SONUÇ

Siyasi Tarihi'mizde 1839 Tanzimat Fermanı ile 1856 Islahat Fermanı Demokratik açılım ve Batılılaşma yolunda önemli bir adımı ihtiva eder. Demokrasi tarihimiz açısından 1876 Kanun-i Esasinin Kabulü ve I. Meşrutiyetin kurulması demokratik kurumların oluşmaya başladığı ve parlamentonun ortaya çıktığı bir zaman dilimidir. Ancak Demokrasi tarihimiz açısından asıl önemli adım II. Meşrutiyetin ilan edilmesidir. II. Meşrutiyet döneminde, siyasal iktidar sınırlanmış örgütlü muhalefet grupları teşekkül etmeye başlamıştır. Siyasal partilerin varlığı bu dönemde olmuş ve seçimlerde ilk defa siyasal partiler kısmen bir rekabet ortamı içinde seçimlerde faaliyet göstermişlerdir.

II. Meşrutiyet dönemi demokratik kültürün önemli değerlerinden olan eşitlik, siyasal katılma, düşünce hürriyeti, Siyasal çoğulculuk, ve Hukuk Devletinin toplum katlarında anlaşılma ve yerleşmeye başladığı bir dönemi ihtiva eder.

II. Meşrutiyet seçimleri bugünün demokratik anlayışına uygun olmayan bazı eksiklikleri ihtiva etmektedir. Yapılan seçimlerde kadınların oy kullanmaması, belli bir mali yükümlülüğe sahip olmayan erkeklerin de oy kullanamaması seçme ve seçilme hakkının kısıtlı olmasına neden olmuştur. Yani siyasal katılma tam olarak gerçekleştirilememiştir. Seçimlerin iki dereceli olması seçmenlerin doğrudan mebusları seçme hakkını da ellerinden almıştır. Ancak bu eksiklik ve olumsuzluklara rağmen II. Meşrutiyet seçimleri, demokrasi tarihimiz açısından büyük öneme sahiptir. Bu dönemde yapılan seçimler siyasal hayatımızda demokrasimiz açısından büyük ilerlemelere neden olmuştur. Meşrutiyet döneminde yapılan seçimler sayesinde Parlamento etkin bir konuma gelmeye başlamıştır. Yani Parlamenter sistem Türk Siyasal Hayatı'nda vücut bulmaya başlamıştır. İktidar'ın meclis tarafından denetlenmesi yine bu dönemde hüküm altına alınmıştır. Bu dönemde Anayasa'nın ve yasaların ön plana çıktığı iktidarın yetkilerinin sınırlandığı bir yönetim şeklinin önemli gelişmeleri sağlanmıştır. Aynı zamanda bu dönemde yapılan seçimlerde ilk defa siyasi partiler seçimlerde adaylarını seçtirebilmek için siyasal hayatta yer almıştır. Bu dönemde yapılan seçimler sayesinde demokratik kültürümüzde önemli adımlar ve gelişmeler olmuştur. Artık siyasal hayatımızda parlamento ve demokrasinin en önemli unsurlarından olan

seçim toplum katlarında başlıca konuşulan konulardan biri olmaya başlamıştır. Bu seçimlerden sonra demokratik bir yapının önemli kurumlarından olan muhalefet örgütlenerek siyasal hayatta yerini almaya başlamıştır.

Seçimlerde baskının varlığı iddiaları 1908 genel seçimlerinde başlamış ve Cumhuriyetin ilanından sonra yapılan 1950 seçimlerine kadar devam etmiştir. 1876 seçimleri düşünüldüğünde eksik olan rekabetin bu seçimlerde var olması meşruti bir siyasal sistem ve demokrasi kültürünün yerleşmesi için önemli bir gelişmedir. Ali Kemal Bey’in ifade ettiği gibi, 1908’de Ahrar Fırkası’nın seçimlere katılması seçimlerin kısmen de olsa bir mücadele şeklinde geçmesini netice vermiştir.

1908 ve 1912 seçimlerinde Cemiyetin baskı ve tehdit ettiği iddiaları vardır. Hatta 1912 seçimleri için “sopalı-dayaklı seçimler” nitelemesi yapılmıştır. Ancak tüm iddialara rağmen seçimlerin yapılmış olması siyasal hayatımızda siyasal katılmanın kısmen gerçekleşmiş olduğunun bir kanıtıdır. Hem 1908 seçimlerinde Ahrar Fırkası’nın seçimlere katılması hem de 1912 seçimlerinde Hürriyet ve İtilaf Fırkası’nın seçimlere katılması Türk Demokrasi Tarihi’nde siyasal muhalefetin kurumsal olarak yerleşmeye başlaması açısından çok büyük öneme sahiptir.

KAYNAKÇA

Ada, Turhan, “Türkiye’de Anayasa Hareketleri”, (2005), **Türk Dünyası Araştırmaları**, S.159, Kasım-Aralık, ss.21-36.

Ahmad, Feroz, - Rustow, Dankwart A., (1976), “İkinci Meşrutiyet Döneminde Meclisler: 1908-1918”, **Güney- Doğu Avrupa Araştırmaları Dergisi**, İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Basımevi, S.4-5, Yıl:1975-1976. ss.245-284.

Ahmad, Feroz, (1999), **İttihat ve Terakki 1908-1914**, Çev. Nuran Yavuz, Beşinci Baskı. Kaynak Yayınları, İstanbul.

Ahmet Hilmi (1991), **Muhalefetin İflası İtilaf ve Hürriyet Fırkası**, Sadeleştiren, Ahmet Eryüksel, Nehir Yayınları, İstanbul.

Al, Gülşah (2006), **II. Meşrutiyet Dönemindeki En Büyük Muhalefet Hürriyet ve İtilaf Fırkası**, Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Eskişehir.

Armağan, Servet (1978) “Memleketimizde İlk Parlamento Seçimleri”, **Kanun-i Esasi’nin 100. Yılı: Armağan**, Ankara, AÜSBF Yayınlar, ss.149-167

Armağan, Servet (1967), Türkiye’de Parlamento seçimleri, **İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası**, C.XXXIII, S. 3-4, ss.45-100.

Aydın, Ayhan (2002), “İttihat ve Terakki Cemiyeti ve Siyasi Gelişmeler”, **Türk Dünyası Araştırmaları**, S.137, Nisan,ss.117-137.

Bedahet, “İrtica”, 30 Kanun-i Evvel 1327’den Aktaran Ali Birinci, (1990), **Hürriyet ve İtilaf Fırkası**, Dergah Yayınları, İstanbul.

- Birinci, Ali (1990), **Hürriyet ve İtilaf Fırkası**, Dergah Yayınları, İstanbul.
- Danişmend, İsmail Hami (1972) **İzahlı Osmanlı Tarihi Kronolojisi**, C.4, Türkiye Yayınevi, İstanbul.
- Demir, Fevzi (2008), **Osmanlı Devleti'nde II. Meşrutiyet Dönemi Meclis-i Mebusan Seçimleri 1908-1914**, İmge Yayınları, Ankara.
- Demir, Fevzi (1994), **İkinci Meşrutiyet Dönemi Meclis-i Mebusan Seçimleri (1908-1914)**, Dokuz Eylül Üniversitesi Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi Enstitüsü, İzmir.
- Duman, Hasan (2000), **Osmanlı-Türk Süreli Yayınları ve Gazeteleri 1828-1928**, C. II, Enformasyon ve Dökümantasyon Hizmetleri Vakfı, Ankara.
- Emrullah, (31 Kanun-i Evvel 1327) "İtilaf ve Müstakiller", **Tanin**, No:1194.
- Hamdi, (12 Şubat 1327), "İntihabat Oyunlarından", **Tanin**, No:1251.
- Hatıpzade Ayetullah, (1328), **Kime Rey Virelim? İttihat ve Terakki-Hürriyet ve İtilaf Hangisi İyi**, İstanbul, Matbaa-i Hayriye ve Şürekası.
- Hüseyin Cahit, (12 Şubat 1324), "Şimdiye Kadar Ne Yaptık", **Tanin**, No:205.
- Hüseyin Cahit, (14 Kanun-i Evvel 1327), "Birbirini Tutmayan Sözler", **Tanin**, No:1191.
- Hüseyin Cahit, (5 Kanun-i Evvel 1327), "Bîtaraf Kabine", **Tanin**, No:1182.
- Hüseyin Cahit, (6 Kanun-i Evvel 1327), "Fesih Değil Tefessüh", **Tanin**, No:1183.
- Hüseyin Cahit, (25 Şubat 1327), "Hakikat Nasıl İnkâr İdiliyor?", **Tanin**, No:1264.
- Hüseyin Cahit, (30 Teşrin-i Sani 1327) "İstanbul İntihabı", **Tanin**, No:1177.
- Hüseyin Cahit, (8 Kanun-i Evvel 1327), "Tadil Teklifinden Sonra", **Tanin**, No:1185.
- Hüseyin Cahit, (4 Kanun-i Evvel 1327), "Telaşın Hikmeti", **Tanin**, No:1181.
- İkdam**, (7 Teşrin-i sani 1324), "Müntehib-i sanilere", No:5204.
- Kaan, Oğuz (2008), **II. Meşrutiyet Döneminde Muhalefet: Ahrar Fırkası**, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayımlanmamış Doktora Tezi), İstanbul.
- Karal, Enver Ziya (1996), **Osmanlı Tarihi**, C.V, Türk Tarih Kurumu Yayınları, Ankara'dan Aktaran Gülşah Al, **II. Meşrutiyet Dönemindeki En Büyük Muhalefet Hürriyet ve İtilaf Fırkası**, Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Eskişehir, 2006.

Karpat, Kemal H., - Zens, Robert W., (2002), "I. Meşrutiyet Dönemi ve Abdülhamit'in Saltanatı (1876-1909)", **Türkler**, Çev.Nasuh Uslu, C.12, Yeni Türkiye Yayınları, Ankara, ss.873-888.

Karpat, Kemal H. (2003), **Osmanlı Nüfusu 1830-1914**, Çev. Bahar Tırnakçı, Tarih Vakfı Yurt Yayınları, İstanbul.

Kocabaş, Süleyman (1992), "II. Meşrutiyet Döneminde Kötu Muhalefet Örnekleri", **Türk Dünyası Tarih Dergisi**, S. 64, Nisan 1992, ss.37-46.

Kodaman, Bayram (2002), "II. Meşrutiyet Dönemi (1908-1914)", **Türkler**, C.13, Yeni Türkiye Yayınları, Ankara, ss.165-192.

Kuran, Ahmet Bedevi (1959), **Osmanlı İmparatorluğunda İnkılap Hareketleri ve Milli Mücadele**, Çelçüt Matbaası, İstanbul.

Kurt, Murat (2008), **Lütfi Fikri Bey'in Siyasi Mücadelesi Yahut Tek Başına Muhalefet**, Şehir Yayınları, İstanbul.

Gazel, Ahmet Ali (2008), "II. Meşrutiyet Dönemi'nde İttihatçılarla Muhaliflerin "Uzlaşma" Çabaları (1908-1912), **Yüzüncü Yılında II. Meşrutiyet**, Editör: Asım Öz, Pınar Yayınları, İstanbul, ss.205-232,

Lütfi Fikri, (7 Kanun-i Evvel 1327) "Mesele-i İtilaf", **Takdirat**'dan Aktaran, Ahmet Ali Gazel, "II. Meşrutiyet Dönemi'nde İttihatçılarla Muhaliflerin "Uzlaşma" Çabaları (1908-1912), **Yüzüncü Yılında II. Meşrutiyet**, Editör: Asım Öz, Pınar Yayınları, İstanbul, 2008, ss.205-232.

Mahmutbeyzade Refiki, (31 Mart 1328) "İtilafçılar Tazyik İdiliyor mu?", **Tanin**, No:1299.

Mehmet Selahattin Bey, (1990), **İttihat ve Terakki'nin Kuruluşu ve Osmanlı Devleti'nin Yıkılışı Hakkında Bildiklerim**, Sadeleştiren Ahmet Varol, İkinci Baskı, İnkılap Yayınları, İstanbul.

Meslek, (15 Kanun-i Evvel 1327), "Fırka Çarpışmaları", No:230.

Meslek, (20 Teşrin-i Sani 1327), "İstanbul Mebusluğu", No:214.

Meslek, (20 Kanun-i Evvel 1327), "Meşrutiyet Safhaları", No:235.

Meslek, (30Teşrin-i Sani 1327), "Muhalefetin Galebesi", No:215.

Meslek, (2 Kanun-i Evvel 1327) "Pek Mühim Bir Mesele Daha", No:217.

Okandan, Recai G. (1971), **Amme Hukukumuzun Ana Hatları**, Fakülteler Matbaası, İstanbul.

Sabah, (26 Mart 1328) "İntihabat Hakkında", No:8100.

Serbesti, (29 Teşrin-i sani 1324), "Dersaadet İntihabatı", No: 27.

Serbesti, (30 Teşrin-i sani 1324) "Fesh-ı İntihab", No: 28.

Serbesti, (21 Teşrin-i sani 1324), "Yemin", No:19.

Tanin, (31 Kanun-i Evvel 1327), "Lütfi Fikri Bey Nasıl Mebus Oldu?", No:1208.

Tanin, (5 Kanun-i Sani 1327), “Son Hatve”, No: 1213.

Tanör, Bülent (1996), **Osmanlı-Türk Anayasal Gelişmeleri (1789-1980)**, Üçüncü Baskı, Afa Yayınları, İstanbul.

Teminat, (29 Şubat 1327), “İntihabat yolsuzluklarına aid bir vesika” No:238.

Teminat, (29 Şubat 1327), “Sadr-ı Azam Paşa Hazretlerine”, No:238.

Teminat, (29 Şubat 1327), “Sürüncemeli İntihab”, No:238.

Tunaya, Tarık Zafer (1998), **Siyasal Partiler-İkinci Meşrutiyet Dönemi**, C.1, İletişim Yayınları, İstanbul.

Cep Telefonu Operatörlerinin Kullanıcılara Sundukları Hizmetler İle İlgili Olarak Kullanıcıların Değerlendirmeleri Üzerine Bir Araştırma

Ali Çağlar ÇAKMAK

Öğr. Gör., Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Afşin Meslek Yüksekokulu.

Özet: Bu çalışma, cep telefonu kullanıcılarının operatör seçiminde önem verdikleri kriterler açısından kullandıkları operatörlerin verdikleri hizmetleri değerlendirmelerini amaçlamaktadır. Araştırma Kahramanmaraş şehir merkezinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmada cep telefonu kullanıcılarının operatör seçiminde önem verdikleri kriterler ile operatörlerin kullanıcılarına verdikleri hizmetler karşılaştırılmaktadır.

Bu çalışmada amaç, cep telefonu operatörlerinin kullanıcılarına sundukları hizmetler karşılığında kullanıcıların tatmin düzeylerini belirlemek ve operatörlere kullanıcı hizmetleri konusunda yol göstermektir.

Anahtar Kelimeler: Cep Telefonu Kullanıcıları, Cep Telefonu Operatörleri, Müşteri Memnuniyeti

A Research For Cell Phone Users' Evaluations About The Cell Phone Operators' Services

Abstract: This study aims that the cell phone users' evaluations about the cell phone operators' services those to consider selection the operator. The research has been conducted in the city of Kahramanmaraş. In the research there has been a comparison between cell phone users criteria when they choosing the phone operators and the operators services to users.

The aim of this paper is to determine the users' satisfaction levels in return for the phone operators services and to guide the operators about giving the services to cell phone users.

Keywords: Cell Phone Users, Cell Phone Operators, Customer Satisfaction

GİRİŞ

Telefon, insanoğlunun önemli icatlarından bir tanesidir. İnsanların birbirleriyle iletişim kurmalarında en fazla kullanılan araç telefondur. Son yıllarda teknolojik gelişmelerin etkilediği sektörlerden biri de iletişim sektörü olmuştur. Özellikle telefondaki teknolojik değişim ve gelişim ön plana çıkmaktadır. Sabit telefonlardan sonra insanların yanlarında taşıyabilecekleri mobil (hareketli) telefonların yani cep telefonlarının insanoğlunun kullanımına sunulmasıyla birlikte insanlarda cep telefonu kullanımına yönelim hızla artmaktadır. Cep telefonu kullanıcı sayısının hızla artması birçok firmanın dikkatini bu pazara çekmektedir. Pazara giren cep telefonu üretici firmalarında ve cep telefonu ile konuşma hizmeti sunan operatör firmalarda bir artış olduğu gözlenebilmektedir. Özellikle tüketici veya hizmet alıcı sayısındaki çok hızlı artış firmalar ile tüketiciler arasında aksaklıklara yol açabilmektedir. Konu Türkiye açısından ele alındığında özellikle cep telefonu ile konuşma hizmeti veren operatör firma sayısındaki azlığa karşın cep telefonu kullanıcı sayısının çok fazla olması, kullanıcıları firma seçiminde kısıtlarken firmalara da pazarda daha rahat hareket edebilme imkanı sunmaktadır.

Cep telefonu, kullanıcılar açısından iki farklı boyutta ele alınması gereken üründür. Birincisi iki kişi arasında konuşma fonksiyonunu yerine getiren fiziksel bir ürün, ikincisi de cep telefonu ürününe sahip olan kullanıcının bir operatör firmadan alacağı sim kart vasıtasıyla konuşma fonksiyonunu yerine getirmesi. Bu bağlamda cep telefonu kullanıcısı iki farklı firma ile ilişki kurmaktadır: birisi cep telefonu üretici firması, ikincisi ise cep telefonu ile konuşma hizmeti sunan operatör firma. Bu çalışmada operatör firmalar ile kullanıcılar arasında gelişen hizmet pazarlaması ele alınmaktadır.

CEP TELEFONU SEKTÖRÜ

Cep telefonu sektörü dünyada ve Türkiye’de hızla büyüyen ve gelişen sektörlerden biridir. Ülkemizde, son yıllarda mobil haberleşme konusunda çok büyük gelişmeler yaşanmıştır. Dünyanın en büyük GSM işletmecilerinden 20ncisi ülkemizde faaliyet yürütmektedir. Ülkemizde 2003 yılı sonu itibarıyla; 2 tanesi GSM 900, 2 tanesi de GSM 1800 olmak üzere 4 adet GSM işletmecisi hizmet vermektedir. Turkcell ve Telsim GSM 900, Aria ve Aycell ise GSM 1800 hizmeti vermektedir. GSM işletmecileri; SMS, WAP, GPRS, MMS gibi veri hizmetlerini, akıllı şebekeler üzerinden coğrafi bilgi, özel faturalama, sanal kullanıcı platformu oluşturma, farklı tarife yapıları ve seçenekleri sunma, sesli mesaj, cep-mail gibi katma değerli hizmetleri sunmaktadır. Ülkemizde GSM sektörü, tüm dünyada olduğu gibi büyük bir gelişme göstermektedir. Tablo 1 de, GSM abone sayısı ile ilgili bilgilere yer verilmektedir (tk.gov.tr, 2009)

Tablo 1’den görüleceği üzere GSM abone sayısı Türkiye’de hızlı bir artış göstermiş ve 1999 yılında 7.560.000 olan abone sayısı 9 yıl gibi bir sürede

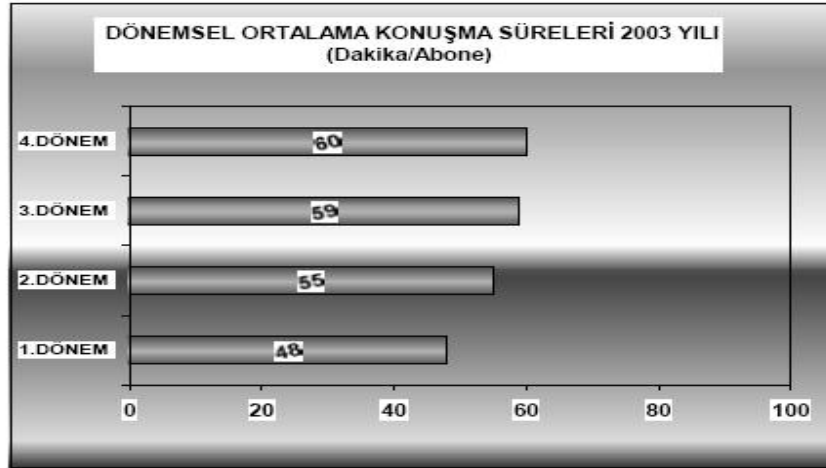
yaklaşık 9 kat artarak 65.824.110'a ulaşmıştır. GSM sektöründe kapsama alanı ve hizmet kalitesini etkileyen temel unsurlardan birisi baz istasyonu sayısıdır. 2003 yılı itibariyle baz istasyonu sayısı ülke genelinde toplam 17.965'e ulaşmış olup, bunun yaklaşık 7.000'i Marmara'da, 3.500'ü İç Anadolu'da ve 2.600'ü Ege'de bulunmaktadır. Bununla birlikte, GSM trafiğinde sürekli artan bir eğilim görülmektedir. Yapılan ölçümler yılın her üç ayı kapsayan dönemler şeklinde verilmektedir. 2003 yılı ilk üç ayında 48 dakika olan kişi başına ortalama trafik, 4. dönem sonunda 60 dakikaya ulaşmıştır (Telekomünikasyon Kurumu, 2003: 22-25). Bu durum Şekil 1'de gösterilmektedir.

Tablo 1: GSM Abone Sayısı

Yıl	Abone Sayısı	Bir Önceki Yıla Göre Artış Oranı (%)
1999	7.560.000	125,00
2000	14.970.000	98,02
2001	18.228.598	21,77
2002	23.323.113	27,95
2003	27.887.535	19,57
2004	34.707.549	24,45
2005	43.608.965	25,64
2006	52.662.709	20,76
2007	61.975.807	17,68
2008	65.824.110	6,20

Kaynak: <http://www.tk.gov.tr/Yayin/istatistikler/istatistikler.htm>

Şekil 1. Dönemsel Ortalama Konuşma Süreleri



Cep telefonu operatör firmaları, müşteri memnuniyeti sağlayabilmek için müşterinin beklentilerini iyi tespit etmek durumundadır. İletişim sektöründe hizmet almak isteyen tüketicilerin almak istedikleri ana hizmet olan konuşma fonksiyonu dışında sunulan yan hizmetlere verecekleri tepkiler firmaların pazarlama stratejileri için hareket noktası olmaktadır. Bu bağlamda firmaların, tüketici davranışlarını iyi analiz etmeleri ve stratejilerini bu analiz neticesinde oluşturmaları gerekmektedir.

TÜKETİCİ DAVRANIŞ ÖZELLİKLERİ

Tüketici, iktisadî mal ve hizmetleri belirli bir bedel karşılığında satın alarak kullanan kişidir. Tüketici davranışı ise, tüketicinin ihtiyaç hissetmesi anından başlayarak ihtiyacını karşılamak için satın aldığı mal ya da hizmeti kullanması, kullandıktan sonra ondan sağladığı faydayı değerlendirmesine kadar geçen süreç olarak pazarlamanın konusu olmuştur (Altunışık vd., 2000: 65). Tüketici davranışları incelenerek cevaplanmaya çalışılan sorular aşağıdaki başlıklar altında toplanabilir (Odabaşı ve Barış, 2002: 16):

- Pazarımızı oluşturan tüketiciler kimlerdir?
- Ne satın alırlar?
- Ne zaman satın alırlar?
- Satın alma kimlerle ilgilidir? (kim ya da kimler için satın alırlar?)
- Neden satın alırlar?
- Nereden satın alırlar?
- Ne kadar ve ne sıklıkta satın alırlar?
- Aldıklarını nasıl kullanırlar ve elden çıkarırlar?

Özellikle mal ve hizmetleri rakiplerinkilere göre daha yüksek bir pazar pozisyonunda konumlandırmak için hedef pazardaki tüketicilerin satın alma kararlarını nasıl verdiklerini, markalar arasındaki tercihlerini hangi ölçütlere göre yaptıklarını bilmek gerekmektedir. Pazarlama yöneticisi, tüketici davranışları konusundaki bilgisine dayanarak şunları gerçekleştirebilir (İslamoğlu, 2000: 98):

- Pazarı bölümlere ayırarak hedef pazarı tayin edebilir,
- Pazara yönelik stratejileri daha iyi geliştirebilir,
- Pazarlama bileşenlerine ilişkin kararları daha doğru alabilir.

Pazarlama yönetimi açısından kontrol edilemeyen mikro çevre faktörlerinden biri de tüketicidir. Tüketicilerin kontrol edilememesinin nedeni, çevresel değişmelerin önce tüketicileri etkilemesi ve bu etkinin ne olacağının önceden görülemeyişidir. Bu nedenle de gelişmiş ülkelerde pazarlamacılar her hafta binlerce tüketici üzerinde yaptıkları araştırmalarda şu sorulara cevap aramaktadırlar (İslamoğlu, 2000: 98):

- Tüketicilerin hakkımızda ve rakip mallar hakkındaki düşünceleri nelerdir?
- Tüketiciler bizim mal ve hizmetlerimizi nasıl kullanıyorlar?
- Tüketicilerin bizim mal ve reklamlarımıza karşı tutumları nasıldır?
- Tüketiciler toplumda ve ailedeki rolleri hakkında neler düşünüyorlar?
- Tüketicilerin kendileri ve aileleri için korkuları ve rüyaları nelerdir?

Satın alma kararı veren ya da satın alma kararına katılanların –kısacası tüketicilerin- satın alma davranışları çeşitli etkilere bağlıdır. Malın nitelikleri, üreticinin ya da aracının özellikleri ile tüketicinin özellikleri satın alma davranışlarını etkileyen başlıca etkenlerdir. Pazarlama bir değişim olayı olduğuna göre, değişimde taraflardan biri olan tüketicinin olumlu yönde davranışı ortaya çıkmazsa, değişimin gerçekleşmesi olanaksızdır. Bu nedenle tüketici davranışlarının öğrenilmesi, nasıl davrandıklarının ve niçin böyle davrandıklarının bilinmesi gerekir. Ayrıca tüketiciler satın aldıkları mallardan doyunluk duymalıdır. Bu, özellikle pazarlama kavramını benimseyen işletmeler için çok önemlidir. Bu durumda tüketicilerin nasıl doyunluk sağladıkları -ya da sağlamadıkları- incelenip öğrenilmelidir. Bu nedenle tüketici davranışları sadece satın alma öncesi değil aynı zamanda satış sonrası süreci de kapsar (Cemalcılar, 1999: 55). Bu bağlamda oldukça karmaşık olan tüketici satın alma kararlarını veya tüketici davranışlarını açıklamada davranış bilimleri çok yararlı ipuçları vermektedir. Tüketicinin satın alma kararlarında sosyal (veya sosyo-kültürel), psikolojik ve kişisel nitelikte çeşitli faktörlerin güçlü etkileri görülür. Bunlar; pazarlamacının kontrol edemediği, ancak alım kararlarına etkisini göz önünde bulundurmak durumunda olduğu faktörlerdir. Söz konusu etkenler üç grupta ele alınabilir (Mucuk, 2000: 81):

Kişisel etkenler

1. Psikolojik etkenler
2. Sosyolojik etkenler

Kişisel Etkenler: Kişisel etkenler demografik ve durumsal faktörlerdir. Demografik değişkenler, tüketici gruplarını ayırt etmek için kullanılan en popüler esaslardır. Hatta eğer hedef pazar demografik olmayan özelliklere göre (yaşam biçimi gibi) tanımlansa bile hedef pazarı tanımak ve pazara girmek için demografik değişkenlerle bağlantı kurmak gereklidir. Demografik değişkenler, özellikle zamana bağlı olarak değişme gösterebilmektedir. Birleşik Devletlerin 1990 yılındaki nüfus sayımına göre Amerika'nın demografik karakteristikleri yirminci yüzyılın diğer bir on yılı olan 1980'lere göre daha hızlı değişti ve azınlıkların eksik sayımından dolayı değişim oranı bu istatistiklerin gösterdiğinden daha büyüktü (Arnold vd., 2002: 51). Demografik bölümlenmede pazar; yaş, cinsiyet, gelir, meslek, aile yapısı (Cemalcılar, 1999: 48), eğitim, dil, din, ırk ve öteki kültür öğeleri gibi etkenlere göre çeşitli bölümlere ayrılır (İslamoğlu, 2000: 97). Durumsal faktörler ise tüketicinin satın alma kararı

verirken mevcut olan şartlar ve durumlarıdır. Bazen satın alma kararı anı olarak ortaya çıkan bir durumdan kaynaklanabilir (Mucuk, 2000: 84-85).

Psikolojik Etkenler: Kişinin kendisinden, kendi içinden kaynaklanıp, davranışını etkileyen güce psikolojik faktör denir (Mucuk, 2000: 84).

Sosyolojik Etkenler: Tüketicilerin satın alma davranışını etkileyen sosyolojik faktörler şunlardır (Yükselen, 1994: 42):

- Kültür,
- Sosyal Sınıflar,
- Danışma Grupları,
- Aile.

Kültür: Davranışları en geniş biçimde etkileyen unsur, kuşkusuz içinde yaşadığımız kültürdür. Kültür konusunda çok sayıda tanım vardır: Kültür, belirli bir toplumun üyeleri tarafından paylaşılan ve aktarılan davranış sonuçları ile öğrenilen davranışlar bütünüdür. Bu tanımda dikkat edilmesi gereken konulardan biri kültürün bütünüleyici olma özelliğidir. Davranış ile kişinin bütün faaliyetleri anlatılmak istenmiştir. Kültürün incelenebilmesi için özelliklerinin bilinmesi gerekmektedir. Ancak bu özelliklerin bilinmesi ile kültürün tüketici davranışları üzerindeki etkilerini incelemek olasıdır. Kültürün belirgin ve genelde kabul görmüş özellikleri şunlardır (Odabaşı, 1996: 144-145):

- 1- Kültür öğrenilmiş davranışlar topluluğudur.
- 2- Kültür toplumun üyelerince paylaşılmıştır.
- 3- Kültür değişebilir.

Sosyal Sınıflar: Tüketicilerin algılarını ve satın alma davranışlarını etkileyen sosyolojik etkenlerden biri de tüketicinin içinde yer aldığı sosyal sınıftır. Sosyal sınıf veya sosyal katman, toplumda başkaları tarafından görüldüğü gibi eşit sosyal duruma sahip olan insanlar kümesidir. Pazarlama yöneticisi her sosyal sınıftaki insanların yaşam görüşünü, çeşitli davranışlarını belirleyebildiği takdirde, hedef pazarın yapısına uygun pazarlama stratejilerini daha sağlıklı geliştirebilecektir (Oluç, 1987: 7).

Danışma Grupları: Danışma grupları, kişilerin tutum ve davranışlarını doğrudan ya da dolaylı olarak etkileyen gruplardır. Aile, arkadaşlar, aynı işyerinde çalışanlar, aynı kulübün ya da aynı derneğin üyeleri gibi. Bazen insanlar herhangi bir kuruluşun üyesi olmadıkları halde, ileride o kuruluşa üye olabileceklerini düşünerek söz konusu grubun davranış kalıplarını taklit edebilirler. Hatta kimi yıldızların ya da sporcuların yaşantılarını da örnek alabilirler. Bu gibi davranışlar, tüketicinin satın alma davranışına yön verir. Bazen bir reklamın yaratabileceği imajı arkadaş tavsiyesi yaratabilir. Pazarlama yöneticisi bu olgular konusunda bilgi edinebilirse, satın alma noktalarında tutundurma çabalarına ilişkin stratejileri ve yöneleceği güdülerini daha sağlıklı belirleyebilir (Yükselen, 1994: 43).

Aile: Aile, bir danışma grubu olarak kabul edilmekle birlikte satın alma davranışında etkisi ayrı bir faktör olarak ele alınmalıdır. İnsanlar küçük yaştan itibaren davranışlarını aileden aldıkları özelliklerle şekillendirirler. Bazı ailelerde söz konusu özelliklerin bir sonucu olarak satın almaya karar veren kişiler ile satın alanlar ayrı bireyler olabilir. Kimi ailelerde karşılıklı etkileşim fazladır. Pazarlama yöneticisi bu gibi özellikleri göz önüne alırsa pazarlama stratejilerini daha sağlıklı belirleyebilecektir (Yükselen, 1994: 44).

CEP TELEFONU SEKTÖRÜNDE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Cep telefonu operatör firmaları, temelde sundukları konuşma işlevinin yanı sıra kullanıcıya bol çeşitlilik sunan katma değerli servisler üretmek durumundadır. Potansiyel müşterileri firmaya çekebilmek için hem kaliteli bir konuşma hizmeti hem de ilave hizmetlerle müşteri memnuniyeti oluşturmak gerekmektedir.

Cep telefonu operatör firmaları, müşteriler üzerinde sadakat kavramını yerleştirebilirlerse müşteri tatmininin ve firma kârlılığının devamlı olacağı açıktır. Marka sadakati, tüketicinin sadece içinde bulunulan zamanda değil, gelecek dönemlerde belirli bir markayı satın alması olarak tanımlanmaktadır. Kısaca doyum elde eden tüketicilerin markanın fiyat toleransı ile tekrar satın alma niyetinin ölçülmesi olarak ifade edilmektedir. Marka sadakati, aynı zamanda gelecek dönemlerdeki marka tercihleri ve marka davranışlarının belirleyici faktörü daha genel bir ifadeyle ürünün tekrarlanan satın alımlarına ait olumlu mesaj yayımıdır (Karpas, 2000: 35). Marka sadakati arttıkça rekabet ortamının yoğunlaştığı dönemlerde doğabilecek zararlar azalır. Marka sadakati doğrudan gelecekteki satışlara dönüşeceğinden marka değerinin ve dolayısıyla firma kârının bir göstergesidir. Yapılan araştırmalar, müşterilerin alıştıkları markaya geniş ölçüde bağlılıklarını göstermiştir (Demirçalı, 2000: 52-53).

GSM sektöründe müşteri sadakatini sağlayabilmek için firmalar, ilk olarak müşterilerinin mobil iletişimden ne beklediklerini anlamalı ve müşterinin isteğine göre ürün ve hizmetlerini geliştirmeli, çeşitlendirmeli ya da yenilemelidir. İkinci olarak, müşteri kayıplarını önleyebilmek amacıyla sürekli olarak müşteri memnuniyeti ölçümleri yapılmalıdır. Böylece, firma müşterilerinin başka firmalara geçiş eğilimlerini öngörebilir ve başka operatörlere kaymaya neden olabilecek faktörler analiz edilerek firma stratejilerini geliştirebilir ya da değiştirebilir. Sonuç olarak rekabetin yaşandığı GSM pazarında müşteri sadakatini sağlayabilmek için (Nâsır, 2003: 218):

- GSM operatörlerinin seçiminde müşterilerin önem verdiği faktörler belirlenmeli
- Müşterilerin mevcut kullandıkları GSM operatöründen memnuniyet dereceleri ölçülmeli

- Bu ölçümlerin yardımıyla müşterilerin başka firmalara geçiş eğilimini etkileyecek faktörler belirlenmeli
- Sunulan hizmetten tatmin olmayan müşterileri kaybetmeden önce müşteriyi memnun edici gerekli önlemler alınmalıdır.

KAHRAMANMARAŞ'TA YAŞAYAN CEP TELEFONU KULLANICILARI ÜZERİNDE YAPILAN BİR ARAŞTIRMA

Araştırmanın Amacı Ve Önemi

Araştırmanın amacı; cep telefonu kullanıcılarının, cep telefonu operatörlerinin sundukları hizmetlerle ilgili memnuniyetlerinin, şikâyetlerinin, istek ve arzularının belirlenmesi ve ayrıca bu hizmetlerle ilgili bilgi seviyelerinin ölçülmesidir. Bu araştırma ile Türkiye’de cep telefonu operatörlerinin tüketiciler tarafından değerlendirilmesi amaçlanmakta ve sonuçta cep telefonu operatörlerinin sundukları hizmetlerin olumlu ve olumsuz tarafları tespit edilerek hem tüketici hem de firmalar açısından konu irdelenmeye çalışılmaktadır.

Bu araştırma, cep telefonu kullananların operatör firmalardan beklentilerini, kullanıcıların bilgi eksikliklerinden kaynaklanan sorunları belirlemekte ve böylece hem operatör firmalara hem de cep telefonu kullanıcılarına yol göstermesi açısından önem taşımaktadır.

Araştırmanın Kapsamı Ve Sınırları

Araştırmanın ana kütlesi Kahramanmaraş’taki tüm cep telefonu kullanıcılarıdır. Bu ana küleden rastlantısal olarak seçilecek 100 kişi üzerinde hazırlanan anket çalışması uygulanmış ve sonuçlar SPSS programında değerlendirilmiştir.

Araştırmanın Hipotezleri

H₁: Katılımcıların gelir düzeyleri ile “Aylık Sabit Ücretin Olması” kriterine verdikleri önem derecesi arasında ilişki vardır.

H₂: Katılımcıların cep telefonu ile sık konuşmaları ile “Operatör İçi Konuşma Ücretlerinde İndirim Olması” kriterine verdikleri önem derecesi arasında ilişki vardır.

H₃: Katılımcıların cep telefonu operatörü seçiminde “Faturalama Hizmetinin Doğru Olması” kriterine verdikleri önem derecesi ile kullandıkları cep telefonu şebekesinden yine bu kritere göre memnuniyet derecesi arasında ilişki vardır.

Araştırmadan Elde Edilen Bulgular ve Bunların Değerlendirilmesi

Anket çalışması sonucunda elde edilen veriler; ilk olarak demografik profil olarak sunulacak ve daha sonra ise araştırmanın hipotezleri çapraz tablolar ile analiz edilecektir.

Demografik Profil

Araştırmaya katılan 100 kişiden 65 tanesi (%65) erkek, 35 tanesi (%35) bayandır. Katılımcıların yaş dağılımları 15 yaş ile 72 yaş arasında değişmektedir. Frekansı en yüksek sınıflar, 9 kişi ile 23 yaş grubu ve 7 şer kişi ile 21 yaş ve 18 yaş grubudur. Katılımcıların yaklaşık %70'i 18 ile 35 yaş arasındadır. Genel olarak katılımcıların orta-genç yaş sınıfında oldukları söylenebilir. Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde 46 kişinin (%46) lise mezunu, 27 kişinin (%27) üniversite mezunu, 16 kişinin (%16) ilköğretim mezunu ve 10 kişinin de (%10) yüksek lisans ve üstü eğitim durumlarında oldukları tespit edilmiştir. 1 kişi okur-yazar olmadığını belirtmiştir. Katılımcıların 59 kişisi (%59) bekar, 39 kişisi de (%39) evlidir. 2 kişi medeni halini belirtmemiştir. Gelir durumları ile ilgili olarak ise katılımcıların gelir dağılımı 100 TL ile 2.500 TL arasında değişmektedir. Katılımcıların yaklaşık %67'si 250 TL ile 1.000 TL arasında gelir elde etmektedir. Katılımcıların gelir düzeyleri genel olarak orta düzey gelir grubu şeklinde ifade edilebilir. Bu arada 30 kişi de gelir durumunu belirtmemiştir. Bu 30 kişinin büyük çoğunluğunun gelir elde etmeyen ev hanımları ve öğrenciler olabileceği tahmin edilmektedir.

Konuya Ait Veriler

Katılımcılardan 41 tanesinin 1 adet, 33 tanesinin 2 adet, 16 tanesinin 3 adet, 4 tanesinin 4 adet ve 6 tanesinin de 5 adet ve üstü cep telefon hattı bulunmaktadır. 100 katılımcı için kişi başına yaklaşık olarak ortalama 2 hat düşmektedir. Kullanılan cep telefon hatlarının türlerine bakılırsa 68 kişi kontrollü hat, 18 kişi sabit hat ve 14 kişi de her iki hattı beraber kullanmaktadır. Katılımcıların çoğunluğu kontrollü hat kullanmaktadır. Katılımcılar ay sonlarında kabarcık telefon faturaları ödemek yerine cep telefonuna yüklenen kontör kadar konuşmayı tercih etmektedirler. Katılımcıların günlük ortalama konuşma süreleri incelendiğinde beşer dakikalık dilimler halinde verilen süre gruplarında birbirine yakın dağılım olduğu gözlemlenmektedir. 5 dakikaya kadar konuşan katılımcı sayısı 21 kişi, 6 ile 10 dakika arası 25 kişi, 11 ile 15 dakika arası 22 kişi, 16 ile 20 dakika arası 11 kişi, 21 dakika ve üstü 20 kişi olarak tespit edilmiştir. Telekomünikasyon Kurumu'nun 2003 yılı faaliyet raporunda 2003 yılı sonu itibarıyla abone başına ortalama konuşma süresi 60 dakika olarak verilmiştir. Bu sonuca göre seçilen örneklem grubunun konuşma sürelerinin genel ortalamasının altında olduğu söylenebilir. Katılımcıların cep telefonunu ne kadar süredir kullandıkları incelendiğinde ise %41'inin 1 ile 5 yıl arası, %27'sinin 5 ile 10 yıl arası, %21'inin 1 yıl ve daha az süredir, %7'sinin 10 yıl ve üstü süredir ve %3'ünün ise yeni abone olarak kullandıkları belirlenmiştir.

Ki-Kare Analiziyle Hipotez Testi

Araştırmanın hipotezleri SPSS 10.0 programı tarafından ki-kare analizine tabi tutulmuş ve çıkan sonuçlara göre hipotezlerin kabulü veya reddi tespit edilmiştir. Araştırma yapılırken tüketicilerin anket sorularındaki yargılara verdikleri cevaplar incelenmiş, “Çok Önemli” ile “Önemli” cevapları, “Önemsiz” ile “Hiç Önemli Değil” cevapları birleştirilmiştir. Ayrıca “Çok Memnunum” ile “Memnunum” cevapları ve “Memnun Değilim” ile “Hiç Memnun Değilim” cevapları da birleştirilmiştir.

H₁: Katılımcıların gelir düzeyleri ile “Aylık Sabit Ücretin Olması” kriterine verdikleri önem derecesi arasında ilişki vardır.

Bu hipotezde katılımcıların gelir düzeyi ile “Aylık Sabit Ücretin Olması” kriterine verdikleri önem derecesi değişken olarak belirlenip teste tabi tutulmuş ve aşağıdaki sonuç ortaya çıkmıştır:

Katılımcıların gelir düzeyi ile “Aylık Sabit Ücretin Olması” kriterine verdikleri önem derecesi arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı araştırıldığında, iki değişken arasında bir ilişkinin bulunduğu tespit edilmiştir (Pearson ki-kare: 60,477, S.D.: 44, Ö.D.: 0,05 ve Ö.D. Değeri =0,05). Bu durumda Hipotez 1 kabul edilmektedir. Katılımcıların gelir düzeyleri ile “Aylık Sabit Ücretin Olması” kriterine verdikleri önem derecesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₂: Katılımcıların cep telefonu ile sık konuşmaları ile “Operatör İçi Konuşma Ücretlerinde İndirim Olması” kriterine verdikleri önem derecesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Yapılan Ki-Kare testine göre bu iki değişken arasındaki durum aşağıda verilmiştir:

Yapılan teste göre (Pearson ki-kare: 15,353, S.D.: 8, Ö.D.: 0,053 ve Ö.D. Değeri >0,05) bu iki değişken arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna varılmıştır. Hipotez 2 reddedilmektedir. Katılımcıların cep telefonu ile sık konuşmaları ile “Operatör İçi Konuşma Ücretlerinde İndirim Olması” kriterine verdikleri önem derecesi arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H₃: Katılımcıların cep telefonu operatörü seçiminde “Faturalama Hizmetinin Doğru Olması” kriterine verdikleri önem derecesi ile kullandıkları cep telefonu şebekesinden yine bu kritere göre memnuniyet derecesi arasında ilişki vardır.

Bu iki değişken arasında uygulanan Ki-Kare testine göre elde edilen veriler şu şekildedir:

Bu sonuca göre (Pearson ki-kare: 9,801, S.D.: 4, Ö.D.: 0,044 ve Ö.D. Değeri <0,05). Bu durumda Hipotez 3 kabul edilmektedir. Katılımcıların cep telefonu operatörü seçiminde “Faturalama Hizmetinin Doğru Olması” kriterine verdikleri önem derecesi ile kullandıkları cep telefonu şebekesinden yine bu kritere göre memnuniyet derecesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Cep Telefonu Operatörü Seçiminde Etkin Olan Kriterlerin Cep Telefonu Kullanıcıları Tarafından Algılanma Düzeyleri

Tüketicilerin cep telefonu operatörlerini tercih etmelerinde rol oynayan kriterlere ne derecede önem verdiklerini belirlemek amacıyla 19 adet kriter geliştirilmiştir. Bu kriterlere verilen cevapların aritmetik ortalaması ve her bir ifadenin frekans olarak dağılımı Tablo 2’de verilmektedir.

Tablo 2: Cep Telefonu Operatörü Seçimini Etkileyen Kriterlerin Cevaplayıcılar Tarafından Algılanma Düzeyleri

	Ortalama	Standart Sapma	n	Cevapların Dağılımı				
				1	2	3	4	5
Operatör İçi Konuşma Ücretlerinde İndirim Olması	4,49	0,763	100	-	3	17	27	61
Şebeke Sorunlarının Sıklıkla Yaşanması	4,46	0,861	99	1	3	17	22	64
İstenilen Numaralarla İndirimli Konuşulması	4,46	0,884	98	1	5	10	24	64
Yurtiçi Kapsama Alanının Geniş Olması	4,43	0,823	99	-	3	27	23	61
Operatör Dışı Konuşma Ücretlerinde İndirim Olması	4,43	0,823	99	-	6	17	32	58
Müşteri Hizmetlerinin Hızlı ve Kaliteli Hizmet Vermesi	4,35	1,033	98	4	3	7	23	61
Kısa Mesaj Servisinin Ucuz Olması	4,34	1,002	99	1	7	11	18	62
Sabit Telefonlarla Konuşma Ücretlerinde İndirim Olması	4,30	1,017	99	2	6	18	23	57
Özel Günlerde Operatör Tarafından Gönderilen Mesajlar	4,23	0,998	99	2	5	9	27	52
Operatör Tarafından Bilgilendirme Mesajlarının Gönderilmesi	4,21	1,043	99	2	8	5	28	52
Faturalama Hizmetinin Doğru Olması	4,19	1,022	99	1	7	22	22	53
Sunulan Diğer Servislerin Fiyatları	4,03	1,165	99	4	7	12	19	49
Sunulan Diğer Servislerin Çeşitliliği	4,01	1,111	99	4	6	8	28	43
GPRS Hizmetinin Ucuz Olması	3,96	1,212	99	3	13	13	18	48
Aylık Sabit Ücretin Olması	3,92	1,535	99	10	6	25	16	51
Uluslararası Kapsama Alanının Geniş Olması	3,87	1,175	99	4	8	20	18	42
İnternet Ortamında Bedava Kısa Mesaj Hizmetinin Verilmesi	3,87	1,242	99	5	12	9	22	43
İnternet Ortamında Verilen Hizmetin Kalitesi	3,80	1,220	99	3	15	3	18	41
Yurtdışı Konuşma Ücretlerinde İndirim Olması	3,73	1,252	100	5	13	17	17	39

Not: 1 = Çok Önemli, 2 = Önemli, 3 = Fikrim Yok, 4 = Önemsiz, 5 = Çok Önemsiz

Tablo 2'ye göre kriterlere verilen cevapların ortalamalarına bakıldığında genelde 4'ün üzerinde oldukları görülmektedir. En çok önem verilen kriterler indirimli konuşma uygulamaları, kapsama alanı ve şebeke sorunları kriterleri olmaktadır. Ortalama değer olarak 4'ün altında olan kriterler ise daha spesifik ve genele hitap etmeyen uluslar arası kapsama alanı, yurtdışı konuşma ücretleri, internet ile ilgili kriterler ve aylık sabit ücret kriteridir. Bu kriterler de genelde yaygın olarak kullanılmayan uygulamalarla ilgili kriterler ve çok fazla tutarlar içermeyen ve bir kısım konuşma avantajı olarak geri dönen aylık sabit ücret uygulamasıdır.

Cevaplayıcıların Kullandıkları Cep Telefonu Operatörünün Sundukları Hizmetlerden Duydukları Memnuniyet Düzeyleri

Tablo 3: Cevaplayıcıların Kullandıkları Cep Telefonu Operatörünün Sundukları Hizmetlerden Duydukları Memnuniyet Düzeyleri

	Ortalama	Standart Sapma	n	Cevapların Dağılımı				
				1	2	3	4	5
Özel Günlerde Operatör Tarafından Gönderilen Mesajlar	4,20	0,964	97	3	3	10	37	44
İstenilen Numaralarla İndirimli Konuşulması	4,19	0,905	97	1	6	8	41	41
Operatör İçi Konuşma Ücretlerinde İndirim Olması	4,17	0,959	96	1	7	10	35	43
Kısa Mesaj Servisinin Ucuz Olması	4,14	0,901	97	1	6	9	43	38
Operatör Tarafından Bilgilendirme Mesajlarının Gönderilmesi	4,12	1,013	97	2	8	8	37	42
Yurtiçi Kapsama Alanının Geniş Olması	3,94	1,039	97	2	9	16	36	34
Sabit Telefonlarla Konuşma Ücretlerinde İndirim Olması	3,91	1,128	97	2	13	15	29	38
İnternet Ortamında Bedava Kısa Mesaj Hizmetinin Verilmesi	3,88	1,033	97	2	6	28	27	34
Sunulan Diğer Servislerin Çeşitliliği	3,82	1,051	97	3	8	21	36	29
GPRS Hizmetinin Ucuz Olması	3,80	1,142	97	4	8	26	24	35
İnternet Ortamında Verilen Hizmetin Kalitesi	3,76	1,223	97	6	8	26	20	37
Uluslararası Kapsama Alanının Geniş Olması	3,72	1,068	97	1	8	42	12	34
Yurtdışı Konuşma Ücretlerinde İndirim Olması	3,64	1,082	97	2	9	41	15	30
Faturalama Hizmetinin Doğru Olması	3,59	1,223	97	3	20	22	21	31
Operatör Dışı Konuşma Ücretlerinde İndirim Olması	3,59	1,286	96	5	22	10	29	30
Müşteri Hizmetlerinin Hızlı ve Kaliteli Hizmet Vermesi	3,56	1,507	96	16	12	6	26	36
Aylık Sabit Ücretin Olması	3,40	1,374	97	12	13	26	16	30
Sunulan Diğer Servislerin Fiyatları	3,37	1,372	97	11	18	20	20	28
Şebeke Sorunlarının Sıklıkla Yaşanması	3,24	1,484	97	14	25	12	16	30

Not: 1 = Hiç Memnun Değilim, 2 = Memnun Değilim, 3 = Fikrim Yok, 4 = Memnunum, 5 = Çok Memnunum

Cevaplayıcılardan kullandıkları cep telefonu operatörlerinin kendilerine sundukları hizmetleri değerlendirmeleri istenmiş ve bu hizmetlerden duydukları memnuniyet dereceleri yine 19 kriter üzerinden ölçülmüştür. Cevaplayıcıların bu kriterlere verdikleri cevapların aritmetik ortalaması ve her bir ifadenin frekans olarak dağılımı Tablo 3’de verilmiştir.

Tablo 3’deki bilgilere bakıldığında cevaplayıcıların verdikleri cevapların ortalamaları genelde 4’den küçük çıkmıştır. 4’den büyük küçük çıkan değerler de sayısal olarak 4’e yakın değerlerdir. Cevaplayıcıların memnuniyet dereceleri yaşanan şebeke sorunları, cep telefonla konuşma dışında sunulan diğer servis fiyatları, aylık sabit ücretin olması kriterlerinde en düşük memnuniyet değerlerini almaktadır.

Cep Telefonu Operatörü Seçiminde Etkin Olan Kriterlerin Cep Telefonu Kullanıcıları Tarafından Algılanma Düzeyleri İle Cevaplayıcıların Kullandıkları Cep Telefonu Operatörünün Sundukları Hizmetlerden Duydukları Memnuniyet Düzeylerinin Karşılaştırılması

Tablo 4’te cep telefonu kullanıcılarının cep telefonu operatörü seçiminde önem verdikleri kriterlerle, kullandıkları cep telefonu operatörünün kendilerine sundukları hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeyleri karşılaştırılmıştır. Ortalama farklarına bakıldığında “**İnternet Ortamında Bedava Kısa Mesaj Hizmetinin Verilmesi**” kriteri hariç diğer bütün kriterlerde memnuniyet düzeylerinin algılama düzeylerinden daha yüksek değerler içerdikleri ortaya çıkmaktadır. Algılama düzeyleriyle ilgili verilen ölçekte 1 = Çok Önemsiz, 2 = Önemsiz, 3 = Fikrim Yok, 4 = Önemli, 5 = Çok Önemli şeklinde bir sıralama yapılmıştır. Memnuniyet düzeyleri ile ilgili verilen ölçekte ise 1 = Hiç Memnun Değilim, 2 = Memnun Değilim, 3 = Fikrim Yok, 4 = Memnunum, 5 = Çok Memnunum şeklinde bir sıralama vardır. Ortalama fark değerleri en yüksek çıkan 2 ifade ise, “**Operatör Dışı Konuşma Ücretlerinde İndirim Olması**” ve “**Müşteri Hizmetlerinin Hızlı ve Kaliteli Hizmet Vermesi**” olmuştur. Cep telefonu kullanıcılarının en çok karşılanmayan beklentileri, operatör dışı konuşma ücretlerinde indirim ve müşteri hizmetlerinin hizmet hızı ve kalitesi unsurlarıdır. Cep telefonu operatörlerinin müşteri memnuniyeti açısından bu 2 unsura dikkat etmeleri gerekmektedir. Bu açıklamadan sonra cep telefonu kullanıcılarının operatör seçiminde kullandıkları kriterler itibarıyla operatörlerinden memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu söylenebilir. Cep telefonu operatörlerinin, telefon kullanıcılarının önem verdikleri kriterler açısından müşterilerinin tatmin düzeyini arttırmaları gerektiği ifade edilebilmektedir.

Tablo 4: Cep Telefonu Operatörü Seçiminde Etkin Olan Kriterlerin Cep Telefonu Kullanıcıları Tarafından Önemli Bulunma Düzeyleri İle Cevaplayıcıların Kullandıkları Cep Telefonu Operatörünün Sundukları Hizmetlerden Duydukları Memnuniyet Düzeylerinin Karşılaştırılması

	Önemli Bulma Düzeyi	Memnuniyet Düzeyi	Ortalama Farkları
	Ortalama	Ortalama	
Aylık Sabit Ücretin Olması	3,92	3,40	0,52
Faturalama Hizmetinin Doğru Olması	4,19	3,59	0,60
Yurtiçi Kapsama Alanının Geniş Olması	4,43	3,94	0,49
Şebeke Sorunlarının Sıklıkla Yaşanması	4,46	3,24	1,22
Operatör İçi Konuşma Ücretlerinde İndirim Olması	4,49	4,17	0,32
Operatör Dışı Konuşma Ücretlerinde İndirim Olması	4,43	3,59	0,84
Sabit Telefonlarla Konuşma Ücretlerinde İndirim Olması	4,3	3,91	0,39
Uluslararası Kapsama Alanının Geniş Olması	3,87	3,72	0,15
Yurtdışı Konuşma Ücretlerinde İndirim Olması	3,73	3,64	0,09
İnternet Ortamında Bedava Kısa Mesaj Hizmetinin Verilmesi	3,87	3,88	-0,01
GPRS Hizmetinin Ucuz Olması	3,96	3,80	0,16
İstenilen Numaralarla İndirimli Konuşulması	4,46	4,19	0,27
Kısa Mesaj Servisinin Ucuz Olması	4,34	4,14	0,20
Sunulan Diğer Servislerin Çeşitliliği	4,01	3,82	0,19
Sunulan Diğer Servislerin Fiyatları	4,03	3,37	0,66
İnternet Ortamında Verilen Hizmetin Kalitesi	3,8	3,76	0,04
Özel Günlerde Operatör Tarafından Gönderilen Mesajlar	4,23	4,20	0,03
Operatör Tarafından Bilgilendirme Mesajlarının Gönderilmesi	4,21	4,12	0,09
Müşteri Hizmetlerinin Hızlı ve Kaliteli Hizmet Vermesi	4,35	3,40	0,79

SONUÇ

Cep telefonu kullanıcılarına konuşma ve diğer yan hizmetler sunan operatör firmaların, tüketici istek ve ihtiyaçlarını iyi analiz etmesi ve tüketici beklentilerine cevap verebilmesi gerekir. Rekabet ortamında en iyi hizmeti en uygun fiyatla sunabilen firmalar rakiplerine göre avantaj sağlamaktadır. Operatör firmaların uygun konuşma tarifeleriyle kullanıcıyı firmaya çekmeleri ve daha sonra kullanıcının katma değerli servisleri kullanmalarını özendirerek daha fazla kazanç sağlamaya çalışmaları bir firma stratejisi olarak gösterilebilir. Son yıllarda genel olarak tüketicilerin daha bilinçli hareket ettiği göz önüne alınırsa operatör firmaların tüketicilere en uygun teklifleri sunmaları gerekmektedir. Ayrıca operatör firmalar tüketicileri konuşma fonksiyonunun dışında diğer yan servisleri kullanmaları konusunda da bilinçlendirmeleri ve özendirmeleri gerekir. Uygulama kısmında kullanıcıların operatör firmaları sundukları hizmetler ile ilgili olarak değerlendirmeleri verilmektedir

KAYNAKÇA

- ALTUNIŞIK, Remzi – ÖZDEMİR, Şuayıp – TORLAK, Ömer (2002), **Modern Pazarlama**, Değişim Yayınları, İstanbul.
- ARNOLD, Eric J. – ZINKHAN, George M. – PRICE, Linda (2002), **Consumers**, McGraw-Hill, New York
- CEMALCILAR, İlhan (1999), **Pazarlama Kavramlar – Kararlar**, Beta Basım, İstanbul.
- DEMİRÇALI, Ramazan (2000), **Uluslararası Pazarlara Açılma Sürecinde Bulunan Türk İşletmelerinin Marka Oluşturma Çabalarında Çok Ulusal İşletmelerin Deneyimleri**, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- <http://www.tk.gov.tr/Yayin/istatistikler/istatistikler.htm> (11.05.2009)
- İSLAMOĞLU, Ahmet, Hamdi (2000), **Pazarlama Yönetimi Stratejik ve Global Bir Yaklaşım**, Beta Basım, İstanbul.
- KARPAT, Işıl (2000), **Marka Yönetimi Süreci Ve Tanıtımının Rolü**, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir.
- MUCUK, İsmet (2000), **Pazarlama İlkeleri**, Türkmen Kitabevi, İstanbul.
- NÂSIR, Süphan (2003), “Türkiye’de GSM Sektöründe Müşteri Memnuniyeti: Kullanıcıların Operatör Değişirme Eğilimlerinin Saptanması”, **8. Ulusal Pazarlama Kongresi**, Kayseri, ss.211-228
- ODABAŞI, Yavuz (1996), **Tüketici Davranışı ve Pazarlama Stratejisi**, Anadolu Üniversitesi Yayınları, No: 908, İşletme Fakültesi Yayınları No: 2, Eskişehir.
- ODABAŞI, Yavuz ve Barış, Gülfidan (2002), **Tüketici Davranışı**, MediaCat Kitapları, İstanbul.

A. Ç. ÇAKMAK, “Cep Telefonu Operatörlerin in Kullanıcılara Sundukları ...”

OLUÇ, Mehmet (1987), “Sosyal Sınıflar (Sosyal Katmanların) Pazarlamacı Açısından Önemi”, **Pazarlama Dünyası**, 1 (2), 1987, ss.7-12.
TELEKOMÜNİKASYON KURUMU (2003); **2003 Yılı Faaliyet Raporu**,
Telekomünikasyon Kurumu, Ankara
YÜKSELEN, Cemal (1994), **Temel Pazarlama Bilgileri**, Adım Yayıncılık,
Ankara.

Anadolu'nun Demir Kaynakları Ve Eski Ön Asya Tarihi Bakımından Önemi

Mehmet KURT

Yrd.Doç.Dr.,Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Tarih Bölümü.

Özet: Doğu ve Orta Anadolu (Tabal) ile Kilikya demir kaynakları, hem Anadolu hem de Mezopotamya devletleri için büyük önem taşımıştır. İktidara gelen hemen her Asur kralının ilk seferini Urartular üzerine yapmasının temel sebeplerinden birisi, Doğu Anadolu'nun doğal zenginliklerine ve özellikle de demir kaynaklarına sahip olmak olmalıdır. Öte yandan Yeni Babil belgelerinin bazıları, Hume (Ovalık Kilikya) ülkesinden getirilmiş demirden söz eden ve Anadolu ile Mezopotamya arasında gelişmiş bir ticaretin varlığını gösteren kayıtlardır. Kilikya'dan Babil'e demir götürüldüğüne dair kayıtların, Babil Devleti'nin sıkıntılı dönemleriyle paralellik gösterdiği dikkatlerden kaçmamaktadır. Bu şekliyle Kilikya demiri, Anadolu yanında Mezopotamya'nın tarihî seyri üzerinde de etkili olmuş olmalıdır. Bu makalenin amacı, Anadolu demir kaynaklarının Eski Ön Asya dünyasının tarihî gelişimindeki yerini ve Mezopotamya-Anadolu ilişkilerindeki rolünü gözler önüne sermektir.

Anahtar Kelimeler: Anadolu, Mezopotamya, Anadolu'nun Demir Kaynakları, Ön Asya.

The Iron Sources Of Anatolia And Their Importance In The History Of Ancient Pre-Asia

Abstract: The iron sources of Eastern and Central Anatolia (Tabal) as well as Cilicia were very important both for Anatolia and Mesopotamia states. One of the main reasons why nearly every Assurian King's first campaign was over the Urartians, is the natural prosperity of Eastern Anatolia, especially its iron sources. On the other hand, some of the New Babylonian documents are records, which mention the iron, brought from the land of Hume (Cilicia Plane) and show the existence of an advanced trade between Anatolia and Mesopotamia. It cannot escape notice that the records showing that iron was taken from Cilicia to Babylon are parallel to the difficult times of the New Babylonian State. So Cilician iron was effective on the historical course of Anatolia as well as Mesopotamia. The aim of this article is to show the importance of the Anatolian iron sources on the historical development of the Ancient Pre-Asian world and its role on the relations between Mesopotamia and Anatolia.

Keywords: Anatolia, Mesopotamia, Iron Sources of Anatolia, Ancient Pre-Asia.

GİRİŞ

Bilindiği gibi Anadolu'nun zengin yer altı kaynakları içerisinde demir madeni önemli bir yere sahiptir. Anadolu'nun zengin demir kaynakları, maden açısından son derece fakir olan Mezopotamya devletleri için daima bir çekim alanı oluşturmuş, iki coğrafya arasındaki ilişkilerde belirleyici bir rol üstlenmiştir. Öyle ki Mezopotamya'da Akkadlar'dan başlamak üzere kendisini güçlü hisseden her devlet, Anadolu'ya yönelik olarak yayılcı bir politika izlemiş, Yeni Asur Devleti döneminde bu emperyalist politikanın temel belirleyicilerinden birisini Anadolu'nun zengin maden ve özellikle de demir kaynakları oluşturmuştur. Bu nedenle Doğu ve Orta Anadolu (Tabal) ile Kilikya (Que/Hume) demir kaynakları, Anadolu devletleri için olduğu kadar Mezopotamya'da hüküm süren devletler için de büyük önem taşımıştır. Çünkü Mezopotamya'da kurulmuş devletler güçlerini büyük oranda ordularından almışlardır. Orduların donanımı için demirin ne kadar gerekli ve önemli bir maden olduğu da herkesçe bilinen bir gerçektir. Ayrıca engebeli bir coğrafi yapıya sahip olan Doğu Anadolu'da tarım, yol, kanal, gölet vb. yapımı gibi faaliyetler için de demir o derece gerekli ve önemli bir kaynak olmuştur. Bu makalede Anadolu'nun demir kaynaklarının Anadolu ve Mezopotamya uygarlıklarının gelişimindeki yeri konu edinilmiştir. Bu şekliyle çalışmada, M.Ö. I. Bin Mezopotamya-Anadolu ilişkilerinde demir madenin rolüne dikkat çekilmiş olacaktır.

ANADOLU'NUN DEMİR KAYNAKLARINA GENEL BİR BAKIŞ

M.Ö. II. Bin yılın ikinci yarısından itibaren mücevher olarak kullanılan ve giderek yaygınlaşan demir, M.Ö. XII. yüzyılda silah yapımında tuncun yerini aldı. Demirin diğer madenler karşısında –özellikle sağlamlık açısından- tartışılmaz üstünlüğü, Anadolu'da “Demir Çağı”nı başlatmıştır (Sevin, 1999: 157). Gerçekten de bu maden, Eski Hitit dönemlerinden itibaren devamlılığın, gücün, iktidarın ve sağlamlığın sembolü olarak kabul edilmiştir (Savaş, 2006: 53). Öte yandan demirin ordulara silah yapımı dışında tarımda kullanımı oldukça önemliydi. Çünkü yüksek kalitede demirden yapılan tarım aletleri verimliliği artırmaktaydı. İşte bu yönüyle demir madeni barışçıl bir işleve de sahip olmuştur (Oates, 2004: 110; Brandau ve Schickert, 2004: 224).

Demir imalatının ilk yüzyıllarında Hititler, bu madenin işletme tekniğini ellerinde bulundurmuşlardır. Ancak Hititler dönemi metinlerinde sık sık söz edilmesine rağmen, sadece demirden birkaç nesneye rastlanmış olması, demir işçiliğinin yaygın olmadığı ve bu nedenle de fiyatının yüksek olduğunu göstermektedir (Gurney, 2001: 74). Gerçekten de M.Ö. II. Bin yıldan itibaren Anadolu'da demirle ilgili belgelere rastlanmaktadır. Şöyle ki M.Ö. XIII. yüzyıla ait olup Hitit kralı III. Hattuşili (M.Ö. 1275-1250)'nin Asur kralı I. Salmanassar (M.Ö. 1272-1243)'a yazdığı mektupta şu ifadeler yer almaktadır:

“Bana hakkında yazdığımız kaliteli demir Kizzuwatna’daki mühür imalathanemde mevcut değildir. Sözüni ettiğiniz demiri üretmek için zaman uygun değildir. İyi demiri üretecekler ama yine de bitmesi mümkün değildir. Bitirdikleri zaman size göndereceğim. Şimdilik size demirden bir hançer gönderiyorum” (Goetze, 1940: 28; Gurney, 2001: 75).

Mektupta söz konusu demirin Kizzuwatna (Çukurova)’da üretildiğine dair açık bir bilgi bulunmadığından, çoğu kez bu ifadeler, Hititlerin kendi demirlerini imal etmeyip, başka bir yerden aldıkları şeklinde yorumlara yol açmıştır. Ama demirin Kizzuwatna’da saklandığına şüphe yoktur. Adana ve çevresinde kısa zamanda keskinliğini yitiren demir aletlerin yeniden ısıtılıp keskinleştirildiği çok sayıda atölyenin bulunması, bunu doğrulamaktadır (Çambel ve Özyar, 2002: 117). Kaldı ki yukarıda verilen pasajdan Kizzuwatna’da demir üretilmediği gibi kesin bir yargıya da varılamaz. Gerçekten de yapılan araştırmalar, Kizzuwatna ve Toros dağları içinde pek çok demir madeni yatağı olduğunu ve geçmişte işletildiğini ortaya koymuştur. Örneğin Bizans ve Osmanlılar zamanında Kozan’ın kuzeyinde yer alan Faraşa (=Çamlıca) ile Karamanoğulları döneminde Ermenek madenlerinin işletildiği bilinmektedir. Yine aynı çevrede Ceyhan Nehri’nin orta kesimindeki Koromozo (=Gürümze), Haçın (=Saimbeyli), Bahçe, Feke ve Osmaniye bölgede demir madenini olan belli başlı merkezlerdir. Yeni Asur belgelerinden Kilikya yakınındaki Toros dağlarında Tibarenoi (Taballılar) denilen kavim oturmakta ve demir işlemekteydiler (Ünal, 2000: 28). Asur yardımıyla bu ülke madenlerinin (Niğde ve Çamlıca) Tarsus üzerinden Asur’a aktarıldığı da bilinmektedir (Olmstead, 1923: 284; Ramsay, 2000: 35).

Öte yandan Asur dönemi kaynaklarından Doğu Anadolu bölgesinin de zengin maden ve özellikle de demir kaynaklarına sahip olduğu anlaşılmaktadır. Gerçekten de Van Gölü’nün güneyinde yer alan Hubuşkia bölgesi, önemli coğrafi konumunun yanı sıra, sahip olduğu zengin maden yatakları açısından da hem Asur ve hem de Urartular için hayati bir önem taşımıştır. Van Gölü’nün güneyinin yapılan demir üretimi ve metalürji açısından, M.Ö. I. Bin yılın başlarından itibaren Doğu Anadolu, Transkafkasya ve Kuzeybatı İran bölgelerine örnek teşkil ettiği de anlaşılmıştır (Belli, 1984: 33; Belli, 1986: 372). Bu konuda özellikle Erken Demir Çağı’na tarihlendirilen Van çevresinde Ernis, Karagündüz, Yoncatepe ve Hakkari mezarlıklarındaki buluntular, Urartuların gerekli madeni bu bölgeden temin ettiklerinin arkeolojik delillerini oluşturmaktadırlar. Yine Van Bölgesi’nde kazı yapılan Urartu yönetim merkezlerinden Toprakkale, Çavuştepe, Ayanis, Aşağı ve Yukarı Anzaf kalelerinde bronzdan ve demirden yapılmış çok sayıda ok ucu bulunmuştur (Belli, 2000a: 375; Belli vd., 2006: 28). Diğer taraftan Adıyaman-Malatya-Elazığ ve Tunceli’yi içine alan Orta Fırat Bölgesi de oldukça zengin altın,

gümüş, kuşun ve bakırla birlikte demir yataklarına sahiptir (Yener, 1983: 2; Belli, 2000a: 372).

M.Ö. I. Bin yılın ilk yarısında Doğu Anadolu Bölgesi'nde hüküm süren Urartular, bölgedeki zengin maden kaynaklarını ve demiri ilk kez büyük oranda işleterek Anadolu ve Eski Ön Asya dünyasının en büyük madenci topluluğu olmuşlardır (Belli, 2000a: 371-378). Van Yukarı Anzaf Kalesi'nde madencilik üzerine yapılan araştırmalar (Yalçın vd., 1985: 39-53), Urartuların M.Ö. IX. ve VIII. yüzyıllarda demir işleme sanatındaki ileri seviyelerini gözler önüne sermektedir. Urartu Krallığı'nın o dönemin en güçlü devleti olan Asur ile boy ölçüşebilmesinde coğrafi konumu yanında demirden yapılmış dayanıklı silahlara sahip olmasının da büyük rolü olmuştur. Yine demirden yapılmış aletler sayesinde göletler, barajlar, sulama kanalları, yollar ve anıtsal kaleler yapabilmişlerdir (Belli, 1995: 129-130). Demir endüstrisinin ve madenden silah üretiminin başlaması, Doğu Anadolu'nun ekonomik önemini olabildiğince artırmıştır. Ancak Asur tarafından alternatif bir bölge olarak belirlenmiş olan Doğu Anadolu'da meydana gelen bu türden gelişmelerin onların dikkatlerinden kaçmayacağı da açıktır. Sonuçta M.Ö. VIII. ve VII. yüzyıllarda Urartu-Asur savaşlarında en büyük rolü bölgedeki zengin bakır ve demir yatakları oluşturmuş olmalıdır.

M.Ö. I. BİN YIL MEZOPOTAMYA-ANADOLU İLİŞKİLERİNDE DEMİR KAYNAKLARININ ROLÜ

Bilindiği gibi Asurlular, Anadolu'ya ilk olarak M.Ö. II. Bin yılın başlarında ticaret yapmak amacıyla gelmişlerdi (Donbaz, 1997: 85 vd.; Sever, 1999: 60 vd.). M.Ö. XIII. yüzyıldan itibaren ise Anadolu ile ilgili olarak siyasal emeller beslemeye başladıkları anlaşılmaktadır. Bu sırada Hititler, kuzeyde Kaşka, güneyde Arzawa ve batıda da Ahhiyawa sorunlarıyla uğraşmaktan iyice zayıflamış, Ege Göçleri sonucu da tarih sahnesinden çekilmişlerdi. Coğrafi konumunun uzaklığı nedeniyle göçlerin yıkıcı etkisinden kurtulan Asur ise, Aramî göçleri engeline takılmıştı. İşte Aramî göçleri tehlikesinden kurtulur kurtulmaz I. Salmanassar (M.Ö. 1274-1244), Asur ve Doğu Anadolu toprakları arasında tampon bir bölge durumunda olan Mitanni (Hanigalbat) Devleti'nin kalıntılarına son verdi. Bu durum, Ön Asya'nın siyasal dengesini Asur lehine değiştirmiş ve elverişli bir ortam hazırlamıştır. Böylece Asur, Aramî göçleri nedeniyle bir süre askıya aldığı nihai hedefi Anadolu topraklarının zenginliklerini sömürmek ve Doğu Akdeniz ticaretini ele geçirmek olan dış politikasını yeniden uygulamaya koydu (Memiş, 1999: 65 vd.). Ön Asya dünyasında “Süper Güç” olma çabasına yönelmiş Asur'un Anadolu'ya yönelik değişik amaç ve stratejiler içeren politikasını hayata geçirebilmesinin güçlü bir ekonomiyi zorunlu kıldığı açıktır. Bunun için demir başta olmak üzere, gerekli olan bütün zenginlik kaynaklarını en kolay karşılayabileceği yer Urartuların

elinde bulunan Doğu Anadolu idi (Memiş ve Köstüklü, 1992: 31). Bu nedenle Yeni Asur Devleti, Urartular için potansiyel bir tehdit oluşturmuş ve Urartu tarihi Yeni Asur Devleti ile mücadelede etmekle geçmiştir. Bu açıdan başa geçen hemen her Asur kralının ilk seferini Urartular üzerine yapmış olmasının temel nedenlerinden birisi, Doğu Anadolu'nun doğal zenginliklerine ve bilhassa demir kaynaklarına sahip olmak olmalıdır. Eğer Urartu Devleti ortadan kaldırılabılırsa, zengin demir yatakları Asur'un eline geçecek, böylece gelecekte yapılacak seferlerin kaynağı da sağlanmış olacaktı. O halde Asur'un Doğu Anadolu ve dolayısıyla Urartular üzerine yönelik seferleri, büyük oranda ekonomik nedenlerden kaynaklanıp, hiçbir zaman işgale yönelik devamlı ve kalıcı bir Asur egemenliği söz konusu olmamıştır (Tarhan, 1982: 75).

Asur için yer altı ve yer üstü kaynaklarının temin edildiği en önemli sahalardan birisi de Kuzey Suriye ve Güneydoğu Anadolu idi. Gerçekten de Urartu'nun devletleşmesinden konfederasyon döneminde bu bölgedeki halklar, Asurlulara çok yüksek miktarda demir ve başka madenlerden vergi ödemekteydiler. Asur vergi listelerinden bölgeye yönelik Asur saldırılarının amacının Doğu ve Güneydoğu Anadolu'da maden üretimi yapan büyük merkezleri ve özellikle de Adıyaman-Malatya-Elazığ ve Tunceli'yi kapsayan sahayı ele geçirmek olduğu anlaşılmaktadır (Dinçol, 1994: 15-16). Geç Hitit Şehir Devletleri üzerindeki Asur-Urartu mücadelesinin kökeninde de büyük oranda bu ülkelerin sahip oldukları maden kaynakları yatmıştır. Çünkü her iki taraf da söz konusu ülkelerden haraç olarak maden almaktadırlar. Orta Fırat Bölgesi'nde hemen her çağda devam eden maden üretimi, yalnızca Doğu Anadolu'daki toplumların maden ihtiyaçlarını karşılamakla kalmamış, özellikle güneyde maden yatakları açısından son derece fakir olan Mezopotamya'nın ihtiyaçlarına da cevap vermiştir. Bu açıdan bölge, maden yatakları sebebiyle Asur Devleti için de hayati önem taşımaktaydı (Yener, 1986: 100; Belli, 2000a; 372).

Yine aynı şekilde Asur kaynaklarında Hubuşkia olarak tanımlanan dağlık bölge (Belli, 1984: 33 vd.; Zimansky, 1990: 19 vd.), maden rezervi bakımından düşük olmakla birlikte, buradaki maden üretimi, Urartu Devleti'nin kurulmasında çok önemli bir rol oynamış görünmektedir (Belli, 1993: 255). Çünkü bu bölge, Urartu Devleti'nin kurulup geliştiği Van Gölü çevresine en yakın maden yataklarını oluşturmaktadır. Mezopotamya'da kurulan devletlerle bu bölge arasındaki ekonomik ve ticari ilişkiler, barıştan çok savaş şeklinde cereyan etmiştir. Asur Devleti ile Nairi ve Urartu krallıkları arasında M.Ö. XIII. yüzyıldan M.Ö. VIII. yüzyılın ilk çeyreğine kadar aralıklarla devam eden savaşlar, bu bölgedeki maden yataklarından yapılan üretimin ürünü olan çeşitli metal eşya ve silahın elde edilmesi mücadelesinin sonucudur (Belli, 1998: 305 vd.).

Yeni Asur belgelerinden anlaşıldığına göre; Anadolu’ya doğru gücünü genişleten ve Asur’un geleneksel Anadolu politikasını ilk defa etkin bir şekilde hayata geçiren III. Salmanassar (M.Ö. 858-824) olmuştur. Bu kral hâkimiyetinin ilk yılında (M.Ö. 858) Geç Hitit Şehir Devletleri ve Kuzey Suriye krallıklarının oluşturdukları koalisyonu karşı Fırat’ı geçmiş, Amanos Dağları eteklerine bir zafer anıtı diktirmiştir. Bu olay, Asur’un asırlardır düşlediği, ancak bir türlü hayata geçiremediği Anadolu içlerine yayılma politikasının kararlıkla uygulamaya koyulduğunun açık göstergesiydi (Houwink ten Cate, 1961: 20; Lemaire, 1991: 269).

Asur’un bu enerjik kralı, muhtemelen Urartu’nun maddi desteğini sağlayarak yeniden güçlenen Geç Hitit Şehir Devletleri üzerine M.Ö. 857 yılında bir sefer daha yapma gereği duymuştur. Söz konusu devletlerin tümüyle Asur egemenliği altına alınmasıyla sonuçlanan sefer, Asur’un Anadolu’ya yönelik politikalarının hedeflerini de gözler önüne serer niteliktedir. Öyle ki Salmanassar’ın, ikinci hâkimiyet yılındaki bu seferde Sam’al, Asur kralına hediyeleriyle birlikte 30 demir ustası sunmuş olup, Hattina (Patin/Unqi) halkının 3 altın ustası, 100 gümüş ustası, 300 bakır ustası, 1000 bakır kap ve 300 demir ustası sunduğu kaydedilmektedir Kargamış kralı Sangara da Asur için 1000 demir ustası vermiş ve 500 silah üretmiştir. Öyle anlaşılıyor ki III. Salmanassar’ın seferinden sonra yalnız ticaret yolları değil, Sam’al (Zincirli), Gurgum (Maraş), Meliddu (Malatya), Tabal ve Que’nin zengin demir kaynakları Asur kontrolüne geçmiştir (Maxwell-Hyslop, 1974: 151). Sultantepe tabletleri arasında bulunan şîir metinleri de III. Salmanassar döneminde demirin kullanımını yansıtmakta, burada “düşmanlara boyun eğdiren demir kılıçlar keskinleştirilecek” ve “atlar için demir zırhlar” ibaresi geçmektedir (Maxwell-Hyslop, 1974: 149).

Asur, III. Salmanassar döneminde yaptığı seferlerle, hedeflediği ekonomik amaçlara ulaşmış görünmektedir. Çünkü Que (Çukurova) ve Tabal (Kapadokya) hâkimiyet altına alınarak, batıya uzanan önemli ticaret yolları ele geçirilmiştir. Böylece Asur için asıl hedef olan Toros maden yataklarının kontrolü ele geçirilmiştir (Desideri ve Jasink, 1990: 114; Jasink, 1991: 253). III. Salmanassar’ın son zamanlarında ülkenin çeşitli yerlerinde çıkan isyanlar yüzünden 70-80 yıllık bir otorite boşluğu yaşanmıştır ki, böylesine bir zaaftan düşmanların yararlanmak isteyeceği açıktır. Nitekim Urartu Devleti’nin başını çektiği geniş çaplı bir koalisyon, Asur aleyhine genişlemiş ve Doğu Akdeniz liman kentlerini tehdit etmeye başlamıştı (Luckenbill, 1968: I 610; Bahar, 1999: 9).

Salmanassar’ın 34 yıl süren başarılı bir saltanat sonunda M.Ö. 824 yılında ölmesi üzerine, Asur Devleti’nde yeni krallık için yapılan taht kavgalarının sebep olduğu bir bunalım devri yaşanmıştır. Bu sırada Urartuların başına geçen kral Menua (M.Ö. 810-786), doğuda İran sınırındaki Mannalara ve batıda ise Asur’a saldırmak için, harekete geçti (Delaporte, 1940: 44). Onun egemenliğini

Fırat'ın ağzındaki Malatya'nın kuzeyine kadar yayması, Urartuların Kuzey Suriye ile olan siyasal ilişkilerinin de başlangıcı olmuştur. Menua, Ön Asya'da Asur'un iç sorunlarının bir sonucu olarak ortaya çıkan siyasî boşluğu doldurmakla kalmayıp, sözü edilen coğrafyada Urartu hâkimiyetini belirgin bir şekilde hissettirmeyi amaçlamıştır. Bunun için adı geçen Urartu kralı, Kuzey Suriye'yi Anadolu'ya bağlayan yolların üzerindeki konumu ve maden bakımından zengin bir bölge olması nedeniyle, batıdaki Meliddu (Malatya) üzerine sefer düzenlemiş ve bu krallığı kendisine bağlamıştır (Erzen, 1992: 29, 78). Bu dönemde Urartu Devleti'nin kısa sürede güçlenerek yükselişini demir madenine borçlu olduğu yolunda ortaya atılan görüşler (Tarhan, 1982: 71 dn. 8), bölge maden kaynaklarından yeterince yararlanıldığını doğrulamaktadır.

Urartu kralı II. Sarduri (M.Ö. 764-735)'nin III. Tiglatpileser (M.Ö. 745-727)'e karşı Kummuh (Kommagene) kralı Kuştaspi ile imzaladığı dostluk antlaşmasıyla başlayan, Gurgum ve Meliddu krallarının katılımıyla genişleyen koalisyonun temelinde de bölge maden zenginlikleri yatmış olmalıdır. Sarduri, bu şekilde bölge üzerindeki hâkimiyetini pekiştirmek suretiyle, Asur Devleti'ni bu maden kaynaklarından mahrum bırakmayı amaçlamıştı. Ancak M.Ö. 743 yılında Halpa (Adıyaman/Gölbaşı)'da yapılan savaşta sözü edilen koalisyonun yenilmesiyle bölgenin kontrolü de Asur'a geçmiştir. Gurgum, Kummuh ve Meliddu krallıklarının Urartu yerine Asur'a maden haracı vermeye başlamaları, Urartu ekonomisi ve maden endüstrisine büyük bir darbe indirmiştir (Belli, 2000b: 413). Bu bakımdan Urartu'nun söz konusu savaşta aldığı yenilginin olumsuz etkisi, askerî ve siyasî olduğundan daha fazla ekonomik olmuştur. Ayrıca bu bölge, Hindistan, Afganistan ve İran üzerinden gelerek Doğu Akdeniz liman kentleriyle Kuzey Suriye'de sona eren yolların kontrolü açısından, ticarî bir öneme de sahipti. Halpa yenilgisi, Urartu Devleti'ni Doğu Akdeniz ve Kuzey Suriye ticaretinden ve bölge maden kaynaklarından da yoksun bırakmıştır. Urartu, maden temini için alternatif bir bölge olarak Erzincan-Erzurum-Gümüşhane-Artvin ve Kağızman'ı içine alan bölgedeki kuzey maden kaynaklarına yönelmek zorunda kalmıştır (Belli, 2000a: 373).

III. Tiglatpileser dönemi belgelerinde, bu kralın M.Ö. 738 yılında düzenlediği sefer sonucunda "Gümüş Dağları" olarak adlandırılan Toroslar ve Antitoroslardaki Bulgarmaden ve Aladağları ele geçirerek Asur nüfuz sahasını Orta Anadolu'ya kadar genişlettiği görülmektedir (Bing, 1987: 11). Tiglatpileser'in sözü edilen sefer sırasında vergiye bağladığı krallıklardan diğer vergiler yanında bol miktarda demir aldığı anlaşılmıştır (Olmstead, 1923: 285; Luckenbill, 1968: I 276). Her ne kadar Torosların dışındaki Tabal Krallığı, Bulgarmaden'in gümüş yataklarını elinde tutmasına ve metal işleme konusundaki şöhretine rağmen, Asur'a ödenen vergilerin bir bölümünü oluşturan madenler içerisinde demirden söz edilmemektedir. Ancak bugün Tabal bölgesi içerisinde çeşitli demir filizi kaynakları bilinmektedir (Maxwell-

Hyslop, 1974: 151). Tabal’ın güneydoğusundaki Que Krallığı ise, III. Tiglatpileser’e vergi ve de demir veren krallıklar listesinde görülmektedir. Bölgede yer alan Tarsus, Seyhan Nehri Vadisi ve Kilikya geçitleri, Faraşa (Çamlıca) ve Niğde bölgelerindeki demir rezervlerine doğal bir erişim sağlamaktaydı. Öyle anlaşılıyor ki Sargon’un hükümdarlığından sonra Anadolu ve Kuzey Suriye’nin en önemli demir bölgeleri ve bunlara götüren ticaret yolları Asur kontrolüne alınmıştır (Maxwell-Hyslop, 1974: 151-152). Öte yandan alınmış olan vergilerin miktarı ve çeşitliliği, Anadolu’nun Asur ekonomisi açısından taşıdığı hayatî değeri ve Asur krallarının her yıl yapmış oldukları seferlerin gerekçelerini gözler önüne sermektedir. Kolayca anlaşılacağı gibi, hemen her yıl bölgeye sefer yapmak durumunda olan ordunun ihtiyaçları, alınan bu vergiler ve özellikle de demirle karşılanmaktaydı.

II. Sargon (M.Ö. 722-705)’un Anadolu işlerine çok önem verdiği, Kuzey Suriye krallıkları üzerine yaptığı seferlerin şiddetini artırmasından anlaşılmaktadır. Söz konusu seferlerin belki de en önemlisi, M.Ö. 719 yılında Muşki (Phryg) kralı Mita (Midas) ve Urartuların desteğiyle ayaklanmış olan Kargamış kralı Pisiris’e karşı yapılan ve Asur’a bağlı hale getirilmesiyle sonuçlanan seferdir (Çilingiroğlu, 1977: 235 vd.). Ayrıca bu dönemde, Güney Anadolu’da egemenlik kurarak Akdeniz’e ulaşmaya çalışan Muşkililerin, Asur’a önemli bir rakip durumuna geldikleri görülmektedir. Bu kral zamanında Muşkilere karşı verilen mücadelelerin siyasî ve askerî olduğu kadar, bölge zenginlik kaynaklarını elde tutma mücadelesi olduğu da rahatlıkla söylenebilir. Gerçekten de M.Ö. VIII. yüzyılın sonlarına doğru Kuzey Mezopotamya’nın en güçlü devleti durumunda olan Asurlular, II. Sargon yönetiminde yurtlarından çıkıp, önce Que’yi denetimleri altına aldılar. Ardından da genellikle Göksu (Kalykadnos) Nehri ağzındaki Silifke’ye eşitlenen Harrua’yı ele geçirdiler (Lemaire, 1991: 272). Bu çağda vadideki sedir ve başka orman ürünleri yanında, kurşun ile demir madenleri, Asur’un mevcut gücünü devam ettirebilmesi için önemli ihtiyaç maddelerini oluşturuyorlardı (Zoroğlu, 1993: 80). II. Sargon, söz konusu seferini anlatan yıllığında “Demir Dağları”nı ele geçirdiğini ve Muşki kralı Mita’yı bu topraklardan kovduğunu anlatmaktadır (Baker vd., 1995: 143). Öyle anlaşılıyor ki kral Mita, Geç Hitit Şehir devletleriyle ittifak yaparak, Göksu Havzası yoluyla Akdeniz’e ulaşma amacını gerçekleştirememiştir. Çünkü onun bu teşebbüsü, Akdeniz ticaretinde söz sahibi olmayı gerekli kılan Asur politikalarını kararlılık ve başarıyla uygulayan II. Sargon tarafından engellenmiştir.

Sanherip zamanında (M.Ö. 705-681), isyan eden İllubru (Namrun/Çamlıyayla) şehrinin valisi olan Kirua, Hilakku halkını isyana zorlamış, Tarzi (Tarsus) ve İngirra (Anchiale/Zephyrium) şehirlerinin de destek vermesiyle, bölgede Asur’a karşı geniş çaplı bir başkaldırı olmuştur. İsyancıların ^{GIRRU.MAT} Que (Que Yolu)’yi ele geçirmeleri, Asur’u ekonomik

açından güç durumda bırakmıştır. Asur'un can damarı durumunda bulunan Toros madenlerinin ve özellikle de demirin Mezopotamya'ya sevki, bu yolun kapanması sonucu engellenmiştir. Çünkü isyanla Kilikya Ovası ve Silifke'ye kadar olan sahaları ellerinde tutan Kilikyalılar, Toros Dağlarının değerli madenlerini Asur'a ulaştırmak yerine, ticaretlerini Akdeniz'e doğru kaydırmışlardır (Jasink, 1991: 127). Böyle bir faaliyet ise, Asur'un geleneksel Anadolu politikası için oldukça tehlikeli bir durumdur. Bölgenin ekonomik açıdan sahip olduğu önemden dolayı, Sanherip'in isyanın uzun sürmesinden dolayı duyduğu kaygı da doğal olarak ticarîydi. Sonuçta Asur kralı, isyanı bastırarak kaybedilen yerleri geriye almış, uzun süren isyan sonucunda büyük zarara uğramış olan Asur'un rahat bir nefes almasını sağlamıştır.

Asarhaddon (M.Ö. 680-669), M.Ö. 679 yılında seleflerinin yaptığı gibi, Anadolu seferlerinde bir üs olarak kullanmak için Que'yi ele geçirmiştir. Hilakku'nun bir bölümünde de egemenlik kuran Asur kralı, Tabal sınırına kadar ulaşmıştır (Lemaire, 1991: 274). Burada birinci amaç, her zaman olduğu gibi Tabal ve Toros demir kaynaklarının Mezopotamya'ya aktarımını sağlamak olmalıdır. O halde Asarhaddon da Que ve Kilikya kapılarının kontrolünü sağlayıp, Akdeniz limanlarını elde tutma esasına dayanan ve ekonomik çıkarların ön planda tutulduğu Asur politikasını devam ettirmiştir.

Bilindiği gibi, M.Ö. 610 yılında Asur İmparatorluğu'nun yıkılmasıyla, mirasını Yeni Babil Devleti devralmıştır. Yeni devletin kurucusu olan Nabopolassar (M.Ö. 625-605)'dan Nabonidus (M.Ö. 555-539)'un hakimiyetinin sonuna kadar, Kuzey Suriye ve Güney Anadolu'nun büyük bir bölümü, Babil yönetiminde kalmıştır. Yeni Babil Devleti dönemine ait belgelerin bazıları Hume (Düz Kilikya/Çukurova) ülkesinden getirilmiş demirden söz eden ve aynı zamanda Mezopotamya ile Anadolu arasında gelişmiş bir ticaretin varlığını gösteren kayıtlardır. Hume Ülkesi'nden demir götürüldüğüne dair ilk metin, Uruk Tapınağı'nda bulunmuştur. Nabopolassar'ın onuncu hâkimiyet yılına ait olan metinde, hakla üretmek için 27 mina (13, 5 kg) Hume demirinden söz edilmektedir (Albright, 1950: 24 dn. 14; Houwink ten Cate, 1961: 28). Asur kralı Asurbanipal'in son zamanlarına ait olan bir metinde (NCBT 1093) Kilikya demirinden söz edildiği hatırlanırsa, Hume demirinin kontrolünün bu tarihten itibaren Yeni Babil Devleti lehine el değiştirmiş olduğu anlaşılır.

Ayrıca Yeni Babil kralı Nabonidus'un beşinci (M.Ö. 551-550) ve altıncı (M.Ö. 550-549) hükümlerlik yıllarına ait olup, Erech Mabedi'ndeki değerli eşyaları gösteren metal envanteri listesinde, İamana (İonya)'dan gelen bronz ve demirin eklendiği görülmektedir. Adı geçen Babil kralının aynı mabede bulunan ve dokuzuncu, onuncu ve on birinci hâkimiyet yıllarına (M.Ö. 546-543) ait olan üç belgede de Hume demiri istenmektedir (Oppenheim, 1969: 241; Joannès, 1991: 264). Ovalık Kilikya'dan Babil'e demir naklini gösteren bu belgeler,

Mezopotamya devletleri için Kilikya'nın ve dolayısıyla Anadolu'nun önemine işaret ederler.

Bir Uruk metni olan Yale Oriental Series (YOS) 6, 210, Kilikya demirinin ticaret yoluyla Mezopotamya'ya ulaştığını gösteren bir diğer belgedir. Burada Kilikya demiri başka yerlerden gelenler yanında en çok aranan takımlardan birisini oluşturmaktaydı. Zira Babil'li tüccarların Kilikya demiri için “Hume demiri” şeklinde özel tanımlayıcı kayıtlara yer vermeleri, diğerlerinden kaliteli ve tutulan bir maden olduğunu göstermektedir. Öyle anlaşılıyor ki daha batıdan sağlanan demirin fiyatı, nakliye nedeniyle yükseldiğinden Babilliler için Kilikya demirinin değeri daha da artıyordu (Oppenheim, 1969: 241; Joannès, 1991: 264, dn. 29). Bu durum, Yeni Babil krallarının Kilikya seferlerinin (Joannès, 1991: 262 vd.) veya en azından Ovalık Kilikya'nın giriş yolunu korumadaki hassasiyetlerini anlamaya izin vermektedir. Çünkü Demir Çağı Tabal Bölgesi ve kuzeydoğu Anadolu'da üretilen demir de Kilikya kapıları yoluyla Tarsus'a ulaştırılmış ve oradan Mezopotamya'ya aktarılmıştır. Bu nedenle Asurlular için olduğu gibi Yeni Babilliler için de söz konusu geçitlerin ve yolun kontrolü hayati önem taşımaktaydı. O halde Yeni Babil krallarının Hume'nin kontrolü için gösterdikleri çabalar, bölgenin Babil açısından güvenlik yanında özellikle ekonomik değerinin sonucu olmalıdır.

Babil'e demir naklini anlatan kayıtların, Babillilerin Asur'u Güney Mezopotamya'dan atmaya hazırladıkları dönemlerde yoğunluk kazanması da son derece anlamlıdır. Hume demiri, M.Ö. 616'da Babil'de ilk kaydedildiği zaman kral Nabopolassar, on yıldan beri Asurlulara karşı bağımsızlık savaşı veriyordu. Hume'nin yüksek kaliteli demiri, Babil'de ilk defa adı geçen Babil kralının onuncu hâkimiyet yılından itibaren kısıtlıdır. Ekonomik levhalarda yer alan demirle ilgili kayıtlar, M.Ö. 555 yılından sonra Hume'nin kaybı ve Babil'in karşılaştığı zorluklar arasında bir paralelliğin olduğunun açık göstergeleridir. Öyle ki böyle durumlarda Babil yöneticileri, Güney Anadolu'nun değerli bronz ve demirini elde etmek için, Fenike limanlarını Grek tüccarlarına açmak zorunda kalmışlardır. Çünkü böylesine kapsamlı bir askerî hazırlıkta demir, son derece gerekli ve o oranda da değerli bir malzemeydi (Bing, 1987: 148). Böyle bir tehlike karşısında Asurlular ise muhtemelen Kilikya ve Babil arasındaki demir ticaretine engel olmaya çalışmışlardır. Bundan dolayı iki ülke arasındaki ticaret zor ve tehlikeli bir döneme girmiştir. Engellenen ticaret nedeniyle madenin kıtlığından kaynaklanan maliyet yüksekliği, bu konuda diğer önemli bir etken olmalıdır. O halde ekonomik tabletlerde yer alan demirle ilgili bölümler, Babil'in güç dönemleriyle paralellik göstermektedir. Pers kralı Kyros'un Babil Devleti'ne saldırıyı planladığı M.Ö. 546-543 yılları arasındaki dönemde de “Hume demiri” tanımlayıcı ifadesinin kullanılması, bu konuda bir genelleme yapılabileceğini göstermektedir (Bing, 1987: 149).

SONUÇ

Anadolu'nun zengin demir kaynaklarının Eski Ön Asya tarihinin seyri üzerinde önemli bir rol oynamış olduğu anlaşılmaktadır. Urartu Devleti'nin kuruluşu ve medeniyetinin gelişiminde demir madeni büyük pay sahibi olmuştur. Çünkü Doğu Anadolu gibi dağlık bir coğrafyada kanallar, göletler, yollar yapmak ve böyle engebeli bir araziye işleyerek tarımı geliştirmek ancak demir gibi sağlam bir maden sayesinde olabilmektedir.

Öte yandan Anadolu'nun Mezopotamya ile olan ilişkilerinde sahip olduğu zengin demir kaynaklarının belirleyici bir rol oynadığı anlaşılmaktadır. M.Ö. I. Bin yılda Mezopotamya'da kurulan ve kendisini güçlü hissedenden her devlet, demir silahlarla donatılmış ordusundan aldığı gücünü devam ettirebilmenin yolunu Anadolu'ya doğru yayılmak ve buranın maden kaynaklarını sömürmekte görmüştür. Bu nedenle Anadolu sahip olduğu zengin demir yatakları yüzünden, sürekli olarak Mezopotamya devletlerinin tehdidine maruz kalmış, onların yayılmacı politikalarında ilk sırayı almıştır. Anadolu'nun zenginliklerini sömürmeyi ve Doğu Akdeniz ticaretini ele geçirmeyi hedefleyen Yeni Asur Devleti tarafından Anadolu demir kaynaklarının çok önceden fark edildiği ve politikalarında öncelikli bir yer tuttuğu görülmektedir. Yeni Babil Devleti döneminde de Anadolu'dan Mezopotamya'ya demir götürüldüğüne ilişkin metinler, bu maden sayesinde iki ülke arasında gelişmiş bir ticaretin varlığına işaret etmektedir. Öte yandan Yeni Babil Devleti'nin Asurlulara, Perslerin de Babilirere karşı vermiş oldukları mücadeleleri başarıyla sonuçlandırmalarında Kilikya demirinin önemli bir rol oynadığı anlaşılıyor. Çünkü "Hume demiri" şeklinde özel tanımlarla verilen kayıtların bu dönemlerde yoğunluk kazandığı görülmektedir. Bu şekliyle Kilikya demiri, Anadolu yanında Mezopotamya tarihinin şekillenmesinde de büyük pay sahibi olmuştur.

KAYNAKÇA

- Albright, William F. (1950), "Cilicia and Babylonia Under The Chaldean Kings", *Bullein of the American Schools of Oriental Research*, 120, 1950, 22-25.
- Bahar, Hasan (1999), *Demirçağında Konya ve Çevresi*, S.Ü. Yaşatma ve Geliştirme Vakfı Yayınları, Konya.
- Baker, H. D.-Collon, D.-Hawkins, J. D.-Pollard, T.-Postgate, J. N.-Symington, D.-Thomas, D. (1995), "Kilise Tepe 1994", *Anatolian Studies*, XLV, 1995, 139-191, Lev. I-XXVII.
- Belli, Oktay (1984), "Nairi-Hubushkia Ülkesi Araştırmaları", *I. Araştırma Sonuçları Toplantısı (23-26 Mayıs 1983)*, 31-39.
- Belli, Oktay (1986), "Doğu Anadolu Bölgesinde Antik Demir Metalürjisinin Araştırılması", *III. Araştırma Sonuçları Toplantısı (20-24 Mayıs 1985)*, 363-378.

- Belli, Oktay (1995), "Eskiçağ ve Ortaçağda Doğu Anadolu Bölgesinde Kurulan Uygarlıklar İçin Demir Madencilikinin Önemi", *Prof. Dr. Hakkı Dursun Yıldız Armağanı*, Ankara, 1995, 129-131.
- Belli, Oktay (1998), "Van Gölü'nün Güneyindeki Maden Yataklarının Mezopotamya İçin Önemi", *XXXIV. Uluslar arası Assiriyoloji Kongresi (XXXIV. International Assyriology Congress (6-10/VI/1987-İstanbul))*, Ankara, 305-313.
- Belli, Oktay (2000a), "Eskiçağ Dünyasının En Büyük Madenci Krallığı Urartular", *Türkiye Arkeolojisi ve İstanbul Üniversitesi (1932-1999)*, Ankara 2000, 371-378.
- Belli, Oktay (2000b), "Doğu Anadolu'da Urartu Yol Şebekesinin Araştırılması", *Türkiye Arkeolojisi ve İstanbul Üniversitesi (1932-1999)*, Ankara 2000, 409-414.
- Belli, O.- Onar, V.- Konuralp, İ. Z.- Ayman, İ. (2006), "Van Yoncatepe Kalesi'nde Bulunan Kemik Ok Uçları", *Arkeoloji ve Sanat*, 121, 2006, 11-30.
- Bing, J. D. (1987), *A History of Cilicia During The Assyrian Period*, Ann. Arb, (Tez), Michigan.
- Brandau, Birgit-Schickert, Hartmut (2004), *Hititler*, (Çeviren: Nazife Mertoğlu), Arkadaş Yaymevi, Ankara.
- Çambel, Halet-Özyar, Aslı (2002), *Karatepe-Aslantaş, Azatiwataya Die Bildwerke*, Verlag Philip von Zabern, Mainz am Rhein.
- Çilingiroğlu, Altan (1977), "Sargon'un Sekizinci Seferi ve Bazı Öneriler", *Anadolu Araştırmaları*, IV-V, 1976-1977, 235-251.
- Delaporte, Louis (1940), *Malatya Arslantepe La Portes Des Lions*, Paris.
- Desideri, Paolo-Jasink, Anna M. (1990), *Cilicia. Dall'eta di Kizzuwatna alla Conquista Macedona*, Torino.
- Dinçol, Ali M. (1994), "Cultural and Political Contacts Between Assyria and Urartu", *Tel Aviv*, 21, 1994, 6-21.
- Donbaz, Veysel (1987), "Eski Anadolu Koloni Çağında Anadolu'da Ticaret", *Palmet, I, Sadberk Hanım Müzesi Yıllığı*, 1987, 57-71.
- Erzen, Afif (1992), *Doğu Anadolu ve Urartular, Eastern Anatolia and Urartians*, Ankara.
- Goetze, Albrecht (1940), *Kizzuwatna and the Problem of Hittite Geography*, Yale University Press, New Haven.
- Gurney, Oliver R. (2001), *Hititler*, (Çeviren: Pınar Arpaçay), Dost Yayınları, Ankara.
- Houwink ten Cate, Philo H. J. (1961), *The Luwian Population Group of Lycia and Cilicia Aspera During the Hellenistic Period*, Leiden.
- Jasink, Anna M. (1991), "Hittite and Assyrian Routes to Cilicia", *Anatolia Antiqua*, I, 1991, 253-259.

- Joannès, Francis (1991), “L’Asie Mineure Méridionale D’après La Documentation Cunéiforme D’époque NéO-Babylonienne”, *Anatolia Antiqua*, I, 261-266.
- Lemaire, André (1991), “Recherches De Topographie Sur Le Pays De Qué (IX^e-VII^e siècle av. J. C.)”, *Anatolia Antiqua*, I, 1991, 265-275.
- Luckenbill, Daniel D. (1968), *Ancient Records of Assyria and Babylonia*, I-II, New York.
- Maxwell-Hyslop, K. R. (1974), “Assyrian Sources of Iron, A Preliminary Survey of the Historical and Geographical Evidence”, *Iraq*, XXXVI, (In Honour Sir Max Mallowan), London 1974, 139-154.
- Memiş, Ekrem-Köstüklü, Nuri (1992), *Tarih Boyunca Ortadoğu-Anadolu İlişkileri*, Selçuk Üniversitesi Basımevi, Konya.
- Memiş, Ekrem (1999), “Asur Devletleri’nin Anadolu Politikası”, *XII. Türk Tarih Kongresi Bildirileri*, I. Cilt, Ankara, 1999, 65-73.
- Oates, Joan (2004), *Babil*, (Çeviren: Fatma Çizmeli), Arkadaş Yayınevi, Ankara.
- Olmstead, A. T. (1923), “The Assyrian In Asia Minor”, *Anatolian Studies Presented to Sir W. M. Ramsay (Edited by. W. H. Buckler, W. M. Calder)*, 1923, 283-296.
- Oppenheim, A. Leo (1969), “Essay On Overland Trade In the First Millenium B.C.”, *Journal of Cuneiform Studies*, 21, 1969, 236-254.
- Ramsay, William M. (2000), *Tarsus, Aziz Pavlus’un Kenti* (Çeviren: Levent Zoroğlu), Ankara.
- Savaş, Özkan S. (2006), *Çivi Yazılı Belgeler Işığında Anadolu’da (İ.Ö. 2. Bin Yılında) Madencilik ve Maden Kullanımı*, Türk Tarih Kurumu Yayınları, Ankara.
- Tarhan, M. Taner (1982), “Urartu Devleti’nin <Kuruluş> Evresi ve Kurucu Krallardan <Lutupri=Lapturi> Hakkında Yeni Görüşler”, *Anadolu Araştırmaları*, VIII, 1982, 295-310.
- Sevin, Veli (1999), *Anadolu Arkeolojisi*, Der Yayınları, İstanbul.

Öğretim Üyelerinin Algılarına Göre Takım Çalışması ve İş Doyumu Arasındaki İlişki: Fırat Üniversitesi Örneği

İ.Halil ÇANKAYA

Arş. Gör. Fırat Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Bölümü.

Çetin TAN

Doktora Öğrencisi, Fırat Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Özet: Bu araştırmanın amacı öğretim üyelerinin algılarına göre takım çalışması ve iş doyumu arasındaki ilişkiyi incelemektir. Araştırmanın çalışma evrenini 2008–2009 akademik yılı bahar döneminde Fırat Üniversitesinde görev yapan öğretim üyeleri oluşturmaktadır. Araştırmada örneklem seçimine gidilmemiş, ölçekler tüm öğretim üyelerine (610) dağıtılmıştır. Öğretim üyelerinden geriye dönen 256 ölçek değerlendirilerek analiz edilmiştir. Araştırmada kullanılan takım ölçeği Pfaff ve Huddleston tarafından (2003), iş doyumu ölçeği ise Ho ve Au (2006) tarafından geliştirilmiştir. Araştırmada değişkenler arasındaki ilişki, Spss.13 programında değerlendirilmiş ve doğrusal regresyon ve korelasyon analizleri kullanılmıştır. Araştırmanın sonucuna göre, takım çalışması öğretim üyelerinin iş doyumu düzeyini anlamlı olarak yordamaktadır. Takım çalışması ile öğretim üyelerinin iş doyumu düzeyi arasında pozitif bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Takım çalışması, takım yönetimi, iş doyumu.

The Relationship Between Teamwork and Job Satisfaction According To Academic Members' Perceptions: Sample of Fırat University

Abstarct: The aim of this research is to determine the relationship between teamwork and job satisfaction according to academic members' perceptions. The population of the survey includes Fırat University academic staff who worked in the spring semester during 2008-2009. The questionnaires were delivered to all the academic members (610) working in Fırat University in Elazığ downtown in 2008-2009 academic year. Data way obtained from academic members by 256 questionnaires and analyzed. Teamwork scale was developed by Pfaff and Huddleston (2003) and job satisfaction scale developed by Ho and Au (2006). In this research the data obtained from the answers given by teaching staff were analyzed by SPSS 13 data analysis program and findings related to correlation matrix of variables and linear simple regression analysis have been detected. According to the results of the survey, teamwork, predicts the level of the job satisfactions academic members meaningfully .

Keywords: Teamwork, team management, job satisfaction.

GİRİŞ

Örgütler, çevreleri ile iletişim içerisinde bulunan ve çeşitli alt unsurları olan sistemlerdir (Sağlam, 1979:18). Örgütlerin amaçlarına ulaşmaları açısından iş görenler, en önemli örgütsel unsuru oluştururlar ve bu süreçte örgütler, iş görenlerinden örgüte karşı uyum sağlamasını beklerler (Karlı, 2004:126). Bu uyum süreci etkileşim aracılığı ile gerçekleşmekte olup takım çalışması uyum sürecini hızlandırmaktadır. Takım çalışması, örgütler açısından rekabet üstünlüğünün ve müşteri memnuniyetinin temelini oluşturmaktadır (Bursalıoğlu, 1999:34). Takım çalışmasına dayalı bir örgütsel yapıda amaç genellikle yetki kullanımını tabana yaymaktır. Bunun arkasında yatan temel beklenti genellikle daha esnek bir örgütsel yapı içerisinde müşteri ile daha yakın ilişki kurmaktır (Gard vd, 2003:97). Rekabet ortamından istifade etmek ve diğer örgütlere göre avantajlı duruma gelmek için örgütler her türden işte ve her düzeyde çalışanların yeteneklerinden yararlanma gereksinimi duyarlar. Bu anlamda geleceğin örgütlerinin ayakta durmasını sağlayabilecek unsur, çalışanlarının yaratıcılığını kullanma becerisine bağlı olacaktır. Örgütler birçok nedene bağlı olarak çalışma takımları oluşturmaktadırlar. Özellikle örgütün kültürel yapısı, faaliyet gösterdiği alan, yöneticilerin bakış açısı gibi faktörler takım oluşturma sürecini etkilemektedir. Takım oluşturma temel nedeni örgütün etkililiğini artırmaktır (Karlı, 2004:127).

Takım, işlerinde birbirine bağlı ve eşgüdümlü olan iki veya daha fazla çalışanın oluşturduğu bir birimdir (Yılmaz, 2008). Her düzeyde işgörenlerine ortak bir amaç için bağlılık sağlamak, örgütün içinde fonksiyonel bir bütün oluşturmak amacıyla oluşturulan birleşmeler ve işgörenlerin daha başarılı olması amacı ile oluşturulan birliktelikler olarak ta tanımlanmaktadır (Sümer, 2003:73). Sinerji oluşturmak, üyelerine ortak bir amaç ve bağlılık sağlamak, örgütün içinde fonksiyonel bir bütün oluşturmak amacıyla oluşturulan birleşmeler de takım olarak nitelendirilebilir (Fettahlıgil, 2005). Bu tanımlar çerçevesinde, takımların genel özellikleri şu şekilde ifade edilebilir (Balcı, 2002:14; Başaran, 1982:29) :

- En az iki üyeden oluşan,
- Üyeleri arası sürekli etkileşim olan,
- Ortak paylaşılan değerleri olan,
- Ortak amaçları olan,
 - İş paylaşımı olan,
 - Çalışanlar arasında yüksek motivasyon ve yüksek düzeyde bağlılık olan,
 - Karşılıklı güven ve açık iletişime dayalı grup faaliyetleridir.

Örgütler içerisinde pek çok takım çeşidi bulunabilir. Örgütsel takımlar amaçlarına, üyeleri arasındaki ilişkilerin niteliğine, süresine, üyeliğin zorunlu

veya gönüllü oluşuna, otonomlaşmış bir örgüt yapısının olup olmamasına göre farklı şekillerde sınıflandırılabilirler. Takımlar; formal, kendi kendini yönetebilen ve sanal takımlar olmak üzere 3 grupta sınıflandırılmaktadır.

Formal Takımlar

Bir projenin, işin tamamlanması veya örgütün yeni stratejilerinin belirlenmesi gibi değişik amaçlarla oluşturulan takımlardır. Formal takımlar, biçimsel örgüt yapısının bir bölümüdürler ve örgüt tarafından oluşturulurlar (Öztürk, 1999: 76). Dikey, yatay ve görev takımları olmak üzere 3 alt kategoride sınıflandırılmaktadır.

Dikey Takımlar (İş Takımları)

Emir-komuta zinciri çerçevesinde, bir yönetici ve ona bağlı astlar tarafından oluşan takımlardır. Tipik olarak dikey takım, bir örgütte tek bir birimi içine alır. Finans analizi birimi, kalite kontrol birimi, insan kaynakları birimi gibi takımlardan oluşmakta olup üyeleri özel hedeflere ulaştıracak etkileşim ve ortak aktiviteler örgüt tarafından belirlenir (Şimşek, 2002:388).

Yatay Takımlar

Aynı hiyerarşi kademesinde olan fakat farklı uzmanlık alanlarına sahip bireylerden oluşan takımlardır. Yatay takım üyeleri, verilen özel bir görev için çeşitli birimlerden bir araya gelen yatay takım üyeleri görev tamamlandıktan sonra dağılırlar (Öztürk, 1999:77).

Görev Takımları

Bu takımlar, bir proje için çeşitli birimlerden seçilen, gerekli becerilere sahip işgörenlerin oluşturduğu takımlardır. Bu takımlar amaca ulaşmayı müteakip dağılan takımlardır. İşgörenler geçici olarak görevlerinden ayrılmakta, proje üzerinde tam zamanlı olarak çalışmakta, projenin veya işin bitimine müteakip kendi görevlerine dönmektedirler (Argıç, 2002:15).

Kendi Kendini Yöneten Takımlar

Örgütler içerisinde çoklu beceriye sahip kişilerden oluşan iş rotasyonu yolu ile kolayca hareket edip hizmet üretmeyi hedefleyen gruplar şeklinde tanımlanabilir. Kendini yönetebilen takımlar sorun çözücü takımlar ve çapraz fonksiyonel takımlar olmak üzere 2 ye ayrılmaktadırlar.

Sorun Çözücü Takımlar

Aynı birimde çalışan 5 ila 12 arasındaki işgörenden oluşan haftada iki saat için gönüllü olarak toplanıp örgütteki kalite artışı, verimlilik artışı ve çalışma ortamını iyileştirmek üzere tartışmalarda bulunan takımlardır. Bu tartışmalarda ulaşılan sonuçlar öneriler şeklinde yönetime sunulur (Şimşek, 2002:390).

Karşılıklı(Çapraz)-Fonksiyonel Takımlar

Örgütler çalışanlar arasında sinerji oluşturabilmek için örgütün farklı birimlerinde çalışmakta olan bireyleri bir araya getirmek suretiyle çapraz fonksiyonel takımlar oluşturabilirler. Bu farklı birimlerden gelen insanların ortak noktaları aynı hiyerarşik kademede görev yapma özelliklerine sahip olmalarıdır (İnce vd, 2004: 445). Takım çalışmaları aracılığıyla örgütler vizyonlarını yeniden gözden geçirirken, kaliteli hizmeti ortaya koymak öncelikli hedefleri arasında yer almaktadır.

Sanal Takımlar

Bilgisayar ve telekomünikasyon teknolojisi, bilgisayara bağlı bireyler üzerinde etkili olabilen elektronik ortamda liderliği ortaya çıkarmıştır. Bir veya daha fazla kişi aynı veya farklı mekânlardan bir veya daha fazla kullanıcıya ulaşarak sanal takımlar oluşturabilir. Günümüzde iş dünyası ve diğer organizasyonlar, çoğunlukla birbirinden mesafe olarak çok uzak olan insanların bilgisayar ortamında birlikte çalışmalarına olanak sağlayan elektronik iletişim imkânlarına sahiptir. Sanal takımların potansiyel avantajları arasında, takımdaki bireylerin yüz yüze görüşmesinin zor olduğu durumlarda takım çalışmasının maliyet verimliliğini azaltması ve işe hız kazandırması yer almaktadır (Fettahlıgil, 2007: 11).

TAKIM YÖNETİMİ İLE İLGİLİ TEMEL KAVRAMLAR

Takım Çalışması

Yönetimin, çalışana olan güvenini gösteren ve bu yolla onlara karar verme, problem çözme fırsatı vererek kalitenin, verimliliğin ve kararlılığın artması gibi konularda sorumluluk yükleyen bir çalışma biçimidir (Kaldırım, 2003: 4). Takım çalışması, bağlılık, iletişim ve çatışma yönetimi süreçlerini kapsamaktadır. Örgütlerin performansı; çalışanların birbirine olan bağlılığı ile, örgüt içi iletişim ise takım çalışması aracılığı ile artmaktadır (Dionne vd, 2003: 181).

Takım Atmosferi

Takım atmosferi, genellikle grubun "sosyal havası" olarak bilinir (Baysal,1987:50). Başarılı takımlarda atmosfer sıcak, samimi, rahat, resmiyetten uzak ve esnektir. Böylelikle takım üyeleri diğer üyelerin bilgi ve becerilerini ortak bir kaynak olarak kabul ederler. Bu tip ortamlarda üyeler arasındaki paylaşma isteği ve tecrübe aktarımı son derece fazladır (Adair, 1986:95). Takım üyeleri arasında, olumsuz bir atmosfer var ise bu durum takımının verimliliğini ve başarısını olumsuz yönde etkiler. Bu noktada takım liderine önemli bir görev düşmektedir. Bu görev, takım içindeki doğru atmosferi oluşturmaktır (Yedievli ve Ersen, 1997:49).

Takım Bağlılığı

Takım bağlılığı, üyelerin takımı cazip bulma ve takımda kalma isteklerinin bir ölçüsüdür. Bu bağlılığın yüksek olduğu durumlarda üyeler takım aktivitelerini aksatmazlar. Takım üyeleri hedefler üzerinde hemfikirse bağlılık daha fazla olur (Draft,1994:27). Belirtilen bu özelliklerin gözlemlenebilmesinde kritik olan araç iletişimdir. Takım çalışması insanların karşılıklı olarak iletişimine dayanır. İletişim, yüz yüze konuşarak, e-posta, vb. yollarla gerçekleştirilebilir ancak, hangi yöntem aracılığı ile olursa olsun iletişim ortak bir dil aracılığıyla yürütülür (Achtherberg, 1986:45). Takımları anlamamın en iyi yolu, takımlardaki iletişim özelliklerini ve üyelerin kullandıkları ortak dili incelemektir (Donnollen, 1998:68).

Takım Kültürü

Takım kültürü belirli bir süredir var olan takımlarda bir davranış kodu ya da neyin kabul edilebilir olduğu konusunda standartlar bütünü oluşturur (Adair, 1986:96). Takım kültürünün en önemli unsurları, örgütün amaçları, açık olma derecesi, bu amaçlara yönelen üyelerin bunları benimseme düzeyleri, takım üyelerinin belirlediği standartlar, değerler ve normlardır (Kılınç, 1986:24).

Takım Liderliği

Takım liderliği takımlar için çok önemli bir unsuru oluşturur. Takımların performansı, liderin performansı ile yakından ilgilidir. Takım lideri, takım için hayati önemi olan iletişim, eşgüdüm, motivasyon ve etkileşimi organize eden kişidir (Elma, 2002:62). Etkili bir takım olabilmek için gerekli şartlardan birisi, takım içinde etkili liderliğin varlığıdır. Takım çalışması, bütüncül bir anlayışın ürünü olmakla birlikte, bunun başarıya ulaşması, büyük ölçüde takımdaki liderin etkili olmasına bağlıdır. Takım liderlerinin en önemli görevlerinden birisi, takımın stratejilerine yönelik olarak takım içinde oluşan anlaşmazlıkları gidermek ve takımdaki olumlu heyecanı canlı tutmaktır (Zaccaro vd, 2001:453). Takım liderinin en önemli özelliklerinden biri paylaşılabilen normları ortaya koyması, takım içinde iletişime müsaade etmesi ve takımın benimsenmiş ortak vizyonunu oluşturmasıdır (Leithwood vd, 1997:305). Takım liderliğinin temeli, takımın misyonunu düşünmek, bunu tanımlamak ve açık bir şekilde ortaya koymaya dayanır (Drucker, 1996: 27).

Sinerji

İki veya daha fazla işgörenin bir araya gelerek çalışmaları sonucunda bireysel olarak elde edebileceklerinin ötesinde enerji, güç ve başarı elde etmeleridir (Pmar, 2005:16).

İş Doyumu

İş doyumu, bir kimsenin işi veya işteki deneyimleriyle ilgili değerlendirmeleri sonucunda ortaya çıkan olumlu ve hoşça giden duygusal durumları ifade etmektedir (Locke, 1976:27).

YÖNTEM

Araştırma, tarama modeli niteliğindedir. Tarama modeli, çok sayıda elemandan oluşan evren hakkında genel yargıya ulaşmak amacıyla evrenin tümü yada temsil yeteneği olan örneklem üzerinde yapılan çalışmadır (Karasar, 2003).

Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, öğretim üyelerinin (Prof, Doç, Yrd Doç) algılarına göre takım çalışması ve iş doyumu arasındaki ilişkiyi incelemektir. Bu nedenle araştırmada şu sorulara cevap aranmıştır.

Takım çalışması ile iş doyumu arasında bir ilişki var mıdır?

Takım çalışması işdoyumunu anlamlı olarak yordamakta mıdır?

Evren ve Örneklem

Araştırmanın çalışma evrenini 2008–2009 akademik yılı bahar döneminde Fırat Üniversitesinde görev yapan öğretim üyeleri oluşturmaktadır. Araştırmada, örneklem seçimine gidilmemiş, anketler tüm öğretim üyelerine (610) dağıtılmıştır. Öğretim üyelerinden geriye dönen 256 ölçek analize dahil edilmiştir.

Veri Toplama Araçları

Takım Çalışması Ölçeği: Pfaff ve Huddleston (2003:43) tarafından geliştirilmiştir. Ölçeğin araştırmacılar tarafından güvenilirlik çalışmaları yapılmıştır. Yapılan faktör analizi sonucuna göre faktör yükü .35 altında olan 1 madde (Büyüköztürk, 2007: 124) ölçekten çıkarılmış olup (**) 13 ölçek maddesi “Takım Olma” tek faktörü altında toplanmıştır. Ölçeğin faktör analizi sonuçları çizelge 1’de gösterilmiştir.

Çizelge 1. Takım Çalışması Ölçeğinin Faktör Analizi Sonuçları

Maddeler	Faktör Yüğü	\bar{X}	Cron Alp	KMO
Birlikte bölüm ile ilgili ortak stratejiler geliştirilir.	,919	4.48	.913	.839
Bölüm ile ilgili ortak hedefler belirlenir.	,889	4.70		
Herkes görevinin farkındadır.	,739	4.61		
Öğretim üyeleri arasında işbölümü vardır.	,735	4.06		
Bölüm ile ilgili kararlar ortak olarak alınır.	,932	4.67		
Takım üyesi gibi çalışırlar.	,787	3.45		
İşbirliği yaparlar.	,568	3.38		
Kendilerini bölümün önemli bir parçası olarak kabul ederler.	,469	3.21		
Birbirlerinin tecrübelerinden faydalanırlar.	,543	3.18		
Uyum içerisinde çalışırlar.	,567	3.98		
Aralarında güçlü bir iletişim bağı vardır.	,613	4.02		
Birbirlerinin sözlerini dinlemezler.	,326**	1.00		
Problemleri toplantılar yaparak diyalogla çözmeye çalışırlar.	,640	4.38		
Bilgilerini birbirleriyle paylaşırlar.	,522	4.58		
TOPLAM		$\bar{X} = 4.05$		

Ölçeğin cronbach alpha iç tutarlılık katsayısı .913 olup, Pfaff ve Huddleston'un (2003: 43) orijinal çalışmadaki tespit ettikleri iç tutarlılık katsayısı ise .925'tir. Öğretim üyelerinin takım çalışması ile ilgili görüşlerinin genel aritmetik ortalamasına bakıldığında $\bar{X} = 4.05$ (katılıyorum) düzeyinde olduğu tespit edilmiştir. Öğretim üyeleri genel olarak kendi aralarında bir takım çalışması içerisinde olduklarını bildirmişlerdir.

İş Doyumu Ölçeği: Ho ve Au (2006:177) tarafından geliştirilmiştir. Yapılan faktör analizi sonucuna göre ölçek orijinal metin kısmında olduğu gibi 5 madde olarak değerlendirilmiştir. Ölçek maddeleri "Genel İş Doyumu" adı altında tek faktörden oluşmaktadır. Ölçeğin faktör analizi sonuçları çizelge 2'de gösterilmiştir.

Çizelge 2. İş Doyumunu Ölçeğinin Faktör Analizi Sonuçları

Takım Çalışmasından Açısından	Faktör Yüğü	\bar{X}	Cron. Alp	KMO
İşimi ideallerime uygun buluyorum.	,709	4.50	.829	.814
İşimin çalışma şartları iyi düzeydedir.	,789	4.60		
İşimden memnunum.	,808	4.44		
İş yaşamımdaki önemli önceliklerim arasındadır.	,675	4.06		
Yeni bir iş seçmek durumda olursam yine şu anki işimi tercih ederim.	,689	4.09		
Toplam		$\bar{X} = 4.33$		

Ölçeğinin cronbach alpha iç tutarlılık katsayısı .829 olarak saptanmış olup, Ho ve Au'nun (2006:177) yaptıkları orijinal çalışmadaki iç tutarlılık katsayısı ise .844 olarak tespit edilmiştir. Takım çalışması açısından iş doyumunu konusunda deneklerin verdikleri cevapların genel aritmetik ortalamasına bakıldığında $\bar{X} = 4.33$ (katılıyorum) düzeyinde olduğu saptanmıştır. İki ölçeğinde Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayılarının .60'dan yüksek olması verilerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir (Büyüköztürk, 2007:125). Araştırmada kullanılan her iki ölçekte 5'li likert tipi ölçeklerdir. Ölçek maddeleri, 1.00-1.80 Tamamen Katılmıyorum, 1.81-2.60 Katılmıyorum, 2.61-3.40 Kısmen katılıyorum, 3.41-4.20 Katılıyorum, 4.20-5.00 Tamamen Katılıyorum aralıklarında değerlendirilmiştir.

Verilerin Analizi

Araştırmada, öğretim üyelerinin görüşlerine göre takım çalışması ile iş doyumunu arasındaki saçılma diyagramı incelenmiş ve aradaki ilişkinin doğrusal olduğu tespit edildikten sonra (Kalaycı, 2008: 201) bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni anlamlı olarak yordayıp yordamadığını tespit etmek için basit doğrusal regresyon analizi tekniği ve değişkenler arasındaki ilişkinin yönünün tespiti için ise korelasyon analizi tekniği uygulanmıştır.

BULGULAR

Araştırmada, takım çalışması ile iş doyumunu düzeyi arasında bir ilişkinin olup olmadığına yönelik korelasyon analizi sonuçları çizelge 3'te gösterilmiştir. Takım çalışmasının öğretim üyelerinin iş doyum düzeyini anlamlı olarak yordayıp yordamadığını tespit etmeye yönelik yapılan basit regresyon analizi sonuçları ise çizelge 4'te gösterilmiştir.

Çizelge 3. Korelasyon Matrisi

Değişkenler		Takım Çalışması	İş Doyumu
Takım Çalışması	r	1	.563(**)
	P		.000
İş Doyumu	r	.563(**)	1
	P	.000	

** P<.01 düzeyinde anlamlıdır

Çizelge 3'de takım çalışması ile iş doyumunu arasındaki ikili korelasyon incelendiğinde pozitif bir ilişkinin ($r = .563$, $p < .01$) olduğu görülmektedir. Takım çalışması ile öğretim üyelerinin iş doyumunu arasında pozitif ve orta düzeyde bir ilişki vardır.

Çizelge 4. Takım Çalışmasının İş Doyumunu Yordamasına İlişkin Regresyon Sonuçları

Bağımsız Değişken Takım Çalışması Modeli	B	Standart Hata	β	t	p	F	R	R ²
Sabit	9.710	1.669		5.816	.000		.492**	.302**
Takım Çalışması	.192	.037	.492*	5.214	.000	27.18		

R ve R²= **p<.01, β = *P<.001

Çizelge 4’e bakıldığında takım çalışmasının, akademik personelin iş doyumunu anlamlı ve pozitif olarak yordadığı ($R=.492$, $p<.01$) görülmektedir. Standardize edilmiş β (Beta) etkisine bakıldığında ($\beta=.492$, $P<.001$) düzeyinde takım çalışmasının, akademik personelin iş doyumunu düzeylerini anlamlı olarak yordadığı görülmektedir. Takım çalışması genel olarak iş doyumunun yaklaşık % 30’unu açıklamaktadır. Bu durumda toplam varyansı açıklama yüzdesi için yapılan F testi sonucunda istatistiksel açıdan ($F= 27.18$, $Sig = .000$) düzeyinde anlamlı bir sonuç elde edilmiştir.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Araştırmanın sonucunda, öğretim üyelerinin algılarına göre takım çalışması ile iş doyumunu düzeyi arasında orta düzeyde pozitif ve anlamlı ($r=.563$, $p<.01$) bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Takım çalışması öğretim görevlilerinin iş doyumunu düzeyini anlamlı yordamaktadır. Benzer şekilde konu ile ilgili literatürde yer alan çalışmalar incelendiğinde, Çetin (2001) yılında Çanakkale’de ortaöğretim kurumlarında yaptığı araştırmada öğretmen ve yöneticilerin görüşlerine göre takım çalışmasının okul ortamında verimliliğe ve iş doyumuna pozitif etkide bulunduğunu tespit etmiştir. Sümter (2003) takım çalışmasının uygulandığı özel işletmelerde yaptığı araştırmada çalışanların iş doyum düzeylerinin de yüksek olduğunu tespit etmiştir. Tuna (2003) Eskişehir’de faaliyet gösteren özel sektörde takım çalışmalarının işgörenler arası güveni, örgüt içi iletişimi ve işgörenlerin genel iş doyumunu pozitif oranda etkilediğini bildirmiştir. Chrispeels vd. (2000) Amerika Birleşik Devletlerinde yaptıkları araştırmada takım çalışmasının uygulandığı otomotiv sektöründe örgüt ikliminin pozitif olduğunu ve bu durumun çalışanların iş doyumuna olumlu olarak yansıdığını gözlemlemiştir. Mehra vd. (2006) araştırmasında yöneticilerin takım liderliği konusunda göstermiş oldukları performansın çalışanların iş doyumunu üzerinde önemli etkilere sahip olduğunu bildirmişlerdir. Aydın (2000) İstanbul’da pazarlama şirketleri üzerinde yaptığı araştırmada takım halinde gerçekleştirilen çalışmaların daha iyi sonuç verdiğini ve işgörenlerin de bu çalışma şekli ile daha fazla tatmin oldukları ve başarının arttığını tespit etmiştir. Short (1993) takım çalışmasının uygulandığı Amerika Birleşik Devletlerindeki bazı okullarda öğretmenlerin daha enerjik ve pozitif düşünen kişiler olduğunu saptamıştır. Uşman (2006) ise İstanbul’da özel sektörde yaptığı araştırmada takım çalışmaları eğitiminin, çalışanların iş doyumunu pozitif olarak etkilediğini tespit etmiştir. Literatürde yer alan çalışmalar ile karşılaştırıldığında bu araştırmada, takım çalışması ile iş doyumunu arasında pozitif bir ilişkinin ve iş doyumunu üzerinde takım çalışmasının temelini oluşturan paylaşımın öne çıkması, anlamlıdır. Takım çalışması ve iş doyumunu arasında pozitif bir ilişkinin olması, üniversitelerin sahip oldukları potansiyellerini geliştirebilmeleri açısından takım çalışmasının önemini

artırmaktadır. Çünkü; üniversitelerin, bilim, teknoloji, sosyal alanlarda yaptıkları araştırma ve projeler ile toplumsal kalkınma ve sosyal değişim üzerinde önemli etkilerinin olması, bu örgütlerde takım çalışmasını gerekli hale getirmektedir. Örgütsel açıdan üniversitelerin performans düzeylerinin, insan kaynakları açısından ise akademik ve idari personelin verimliliğinin yüksek olabilmesi için;

- Takım çalışmalarına daha fazla imkan sağlanabilmesinin,
- Üniversitelerde takım çalışmasını yaygınlaştırmaya yönelik olarak, akademik bölümlerin veya anabilim dallarının yetki ve sorumluluklarının artırılarak yatay örgütlenme biçimini benimsemenin,
- Üniversitelerde, takım kurma ve proje hazırlama çalışmalarına yönelik uygulama derslerinin konulmasının,
- Üniversitelerde akademik ve idari birim yöneticilerinin takım çalışması konusunda hizmet içi eğitime alınmalarının önemli olduğu düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

Achtherberg, John ve Sey, A. (1986), "Theoretical Framework for the Analysis of Structure of Groups", **Journal of Management Studies**, Vol. 29, No: 5, s. 44-49.

Adair, John (1986), **Effective and Team Building**, Gover Publication, London.

Argıç, Maver (2002), "İşletmelerde Takım Oluşturma Süreci, Takım Çalışmasını Etkileyen Faktörler ve Türk Demirdöküm A.Ş.'de Bir Uygulama", **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Aydın, Bülent (2000), "Pazarlama Alanında Takım Çalışması", **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Başaran, İbrahim E. (1982), **Örgütsel Davranışın Yönetimi**, Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Yayınları.

Balcı, Ali (2002), **Örgütsel Gelişme**, Pegem A Yayıncılık, Ankara.

Baysal Can, (1987), "Örgütsel Ekinliği Arttırmada Aşama: Kalite Çevrimleri", **İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi**, Vol. 13, s. 49-53.

Bursalıoğlu, Ziya (1994), **Okul Yönetiminde Yeni Yapı ve Davranış**, Pegem A Yayıncılık, Ankara.

Büyüköztürk, Şener (2007), **Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı**, Pegem A Yayıncılık, Ankara.

Chrispeels, Janet,- Castillo, Salvador - Brown, Janet (2000), "School Leadership Teams: A Process Model of Team Development", **School Effectiveness and School Improvement**, Vol.11, No.1, s. 20-56.

Çetin, Sibel (2001), “İlköğretim Okullarında Takım Çalışması Konusunda Öğretmen Görüşleri”, **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Çanakkale On Sekiz Mart Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Draft, Richard (1994), **Management**, Dryden Press, Orlando.

Dionne, Shelley, - Yammarino, Francis - Atwater, Leanne - Spangler, William (2003), “Transformational Leadership and Team Performance”, **Journal of Organizational Change Management**, Vol. 13, No: 2, s. 7-19.

Donnollen, Anne (1998), **Takım Dili**, (Çev. Osman Akinhay), Sistem Yayıncılık, İstanbul.

Drucker, Peter F. (1996), **Yönetimin Geleceği**, Mess Yayıncılık, İstanbul.

Elma, Cevat (2002), “Eğitim Kurumlarında Takım Çalışması”, **Bilim ve Akıl Aydınlığında Eğitim Dergisi**, Vol. 3, No: 33, s. 60-69.

Fettahlıgil, Mehmet (2007), “Takım Çalışmaları Çeşitleri ve Oluşum Süreci”, www.danismend.com. (05.02.2009).

Gard, Gunvor, Lindstrom, Keller, Dallner, M. Bentinger (2003), Towards a Learning Organization: The Introduction of A Client-Centered Team-Based Organization in Administrative Surveying Work, **Journal of Applied Ergonomics**, Vol. 34, No: 2, s. 97-105.

Ho, Chung ve Au, Wing T. (2006), “Teaching Satisfaction Scale: Measuring Job Satisfaction of Teachers”, **Educational and Psychological Measurement**, Vol: 66, s. 172-181.

İnce, Mehmet, Bedük, Aykut, Aydoğan, Enver (2004), “Örgütlerde Takım Çalışmasına Yönelik Etkin Liderlik Nitelikleri”, **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Vol: 12, No: 2, s. 443-447.

Kalaycı, Şeref (2008), **Spss Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri**, Asil Yayınları, Ankara.

Kaldırım, Saliha (2003), “İlköğretim Okullarındaki Öğretmen ve Yöneticilerin Takım İklimine İlişkin Görüşleri”, **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Karlı, Durdu M. (2004), **Yönetimsel Etkililik**, Pegem A Yayıncılık, Ankara.

Karasar, Niyazi (2003), **Bilimsel Araştırma Yöntemleri**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

Kılınç, Tanıl (1986), “Takım Kurma ve Geliştirme Yoluyla Örgüt Geliştirme İlişkileri ve Karar Verme Süreçlerine Yönelik Bir Uygulama”, **Yayınlanmamış Doktora Tezi**, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Leithwood, Kenneth - Steinbach, Rosanne - Ryan, Sherrill (1997), “Leadership and Team Learning in Secondary Schools”, **School Leadership and Management**, Vol. 17, No: 3, s. 303-325.

Locke, Arnold. (1976). **The Nature And Causes Of Job Satisfaction**. In **M.D. Dunnette Handbook Of Industrial And Organizational Psychology**, Rand McNally: Chicago.

Mehra, Ajay, Smith, Breth, Dixon, Robertson, B. (2006), "Distributed Leadership in Teams: The Network of Leadership Perceptions and Team Performance", **The Leadership Quarterly**, Vol. 17, No: 3, s. 232-245.

Öztürk, Kemal N. (1999), "Kamu Yönetiminde İnsan Kaynakları Yönetimi", **Türk İdare Dergisi**, Vol. 7, No:1, s.123-131.

Pfaff, Elizabeth ve Patricia, Huddleston (2003), "Does It Matter if I Hate Teamwork What Impacts Student Attitudes Toward Teamwork", **Journal of Marketing Education**, Vol. 25, No: 2, s. 37-45.

Pınar, Haluk (2005), "Bir Rekabet Stratejisi Olarak Sinerjik Yönetimin Endüstri İşletmelerinde Geliştirilmesi Üzerine Bir Araştırma", **Yayınlanmamış Doktora Tezi**, Adana Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı.

Sağlam, Mehmet (1979), **Örgütsel Değişme**, Today Yayınları, Ankara.

Short, Paula M. (1993), **School Empowerment Through Self-Managing Teams: Leader Behaviour in Developing Self-Managing Work Groups in Schools**, The Pennsylvania State University Pres, USA.

Sümtür, Esra (2003), "Örgütlerde Takım Çalışması ve Performansa Etkileri", **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Şimşek, Mehmet (2002), **Yönetim ve Organizasyon**, Güney Ofset, Konya.

Tuna, Bekir (2003), "Yönetici ve Öğretmenlerin Takım Çalışmasına İlişkin Görüşleri", **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Uşman, Başak (2006), "Endüstride Takım Çalışması Eğitiminin İş Doyumu, Motivasyon ve Kaygı Düzeyine Etkisi", **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yedievli, Semih ve Ersen, Cem (1997), "Takım Çalışması Sistematiği", **Önce Kalite Dergisi**, Vol. 30, s. 47-54.

Yılmaz, Hüseyin (2008). "İşletme Yönetiminde Takım Çalışması ve Avantajları", <http://www.ceterisparibus.net/isletme.htm> (05.06.2009).

Zaccaro, Stephen - Rittman, Andrea - Marks, Michelle (2001), "Team Leadership", **The Leadership Quarterly**, Vol. 12, No: 4, s. 451-483.

Kasko Sigortalarında Risk Faktörleri İle Ödenen Hasar Arasındaki İlişkinin Tanımlayıcı Araştırma Yöntemi İle Modellenmesi

Feyiz ÇAKIROĞLU

Dr., Doğuş Üniversitesi, Meslek Yüksekokulu, Bankacılık ve Sigortacılık Programı.

Erişah ARICAN

Prof. Dr., Marmara Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Yüksekokulu Müdürü.

Özet: Bu araştırmada sigortanın önemli branşlarından olan Kasko sigortası risk faktörleri, araç marka-model, araç yaşı, sürücü yaşı, araç kullanım türü, meslek, ikametgâh gibi faktörleri ile ödenen hasar verileri esas alınarak bu veriler arasındaki ilişkiler araştırılmıştır. Araç marka ve modellerinin adedi çok fazla olduğundan gruplara ayırmak için hiyerarşik olmayan kümeleme k-ortalamar yöntemi uygulanmıştır. Bu faktörleri ilişkilendiren çoklu regresyon metodu kullanılarak analitik bir model oluşturulmuştur. Bu regresyon analizinde SPSS programı kullanılmıştır. Trafik Bilgi Merkezi (TRAMER) den, farklı sigorta şirketlerinin 2006 yılına ait 29.537 adet verileri alınarak modele uygulanmış ve elde edilen sonuçlara göre, kasko sigortasının fiyatlandırılmasına ilişkin risk faktörleri arasında bağlantı araştırılmış ve bu risk faktörlerinin ödenen hasar ile ilişkisi belirlenmeye çalışılmıştır. Bu araştırmadan elde edilen sonuçlar tablolar ve grafikler halinde sunulmuştur.

Anahtar Sözcükler: Sigorta Sektörü, Risk Faktörleri, Kasko Fiyatlandırma, Çoklu Regresyon Analizi, Kümeleme Analizi.

The Relationship Between Risk Factors and Claim in Motor Insurance

Abstract: In this research, one of the important branches of insurance, motor insurance (casco) is handled. Risk factors in automobile insurance, that consists one of the most important factors in the prevention of the technical damages are taken as the basis for damages in the payment such as vehicle brand and age, driver's age, habits of driving, residence. In order to reduce the number of brands and models, grouping k-averages method was implemented. Bu using multiple regression that associates these factors with each other, an analytical model is formed. In this regression analysis, SPSS program is used. By taking 29.537 data of insurance companies for the year 2006, from the Traffic Information Center (TRAMER) it was applied to the model and according to the results obtained, the relationship between the risk factors in the pricing of the automobile insurance was researched and the relationship between these risk factors and the damage paid for was determined. The results obtained are presented as tables and graphics.

Keywords: Insurance Sector, Risk Factors, Motor Insurance Pricing, Multiple Regression Analysis, Grouping Analysis.

GİRİŞ

Sigorta sektörünün lokomotif branşı olarak nitelendirilen ve sektördeki payı % 32 civarında olan Kasko branşı sigorta sektörünün uzun yıllardır zarar ettiği branşların başında gelmektedir. Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği tarafından yayınlanan 2006 Faaliyet Raporu sonuçlarına göre sigorta sektöründe 2006 yılında hayat dışı branşlarda, 8 milyar 282 milyon TL prim üretimi gerçekleşmiştir. Kasko Branşı, 2 milyar 664 milyon TL prim üretimi ile hayat dışında % 32,2 paya sahiptir. 2006 yılında hayat dışı branşlarda 4 milyar 721 milyon TL hasar ödenmiş olup bu hasarın 2 milyar 93 milyon TL'si yani % 44,3 ü kaskodan kaynaklanmaktadır. Acente komisyonu, genel giderler eklendiğinde şirketlerin kaskodan zarar ettikleri açık olarak görülmektedir. Nitekim Kasko branşında teknik zarar 2005 yılında 207 milyon TL'ye, 2006 yılında ise 250 milyon TL'ye ulaşmıştır. Sigorta sektöründeki rekabetin teknik karlılığın göz ardı edilerek yapılması bugüne değin sektöre çok zarar vermiştir. Sigorta şirketlerinin varlıklarını devam ettirmeleri, hasarlarını düzgün olarak ödeyebilmeleri için mali açıdan güçlü olmaları gerekmektedir. Sigorta şirketlerinin sayılarının artması, daha fazla prim üretmesi, kişi başına düşen sigorta primini arttırması ve GSYİH dan daha büyük paylar alması ve teknik kar etmesi güçlü olması için kaçınılmaz bir gerçektir. Hasar frekansı yüksek olan müşteriler ile hasar frekansı düşük müşterileri birbirinden ayıran müşteri sınıflandırmaları ile risk faktörlerini belirleme ve bu faktörlere göre matematik temellere dayalı fiyat politikaları uygulamaları gerekir. Teknik kar elde etmenin yolu da doğru fiyatlandırma ve doğru hasar ödemesinden geçmektedir. Sigorta şirketleri artık sadece satış değil, aynı zamanda kârlılık yönünden de analizler yapıp rekabeti hizmet kalitesine taşımaları gerekmektedir. Bunu yapmadıkları takdirde sonuçlar sektöre zarar vermeye devam edecektir. Bu çalışmanın amacı kaskoda risk faktörlerinin belirlenmesi ve risk faktörleri ile prim üretimi ve ödenen hasar arasındaki ilişkinin tanımlayıcı araştırma yöntemi ile ortaya konulmasıdır.

LİTERATÜR VE ARAŞTIRMADA KULLANILAN VERİLER

Sigortacılıkta fiyatlandırma ile ilgili teorik modelleme üzerine çalışmalar yapıldığı literatürde rastlanmaktadır (Cummins, 1991: 261). Fakat veriler kullanılarak modellemeye pek rastlanmamaktadır. Toplam ödenen hasarın tahmin edilerek, fiyatlandırma yapılmasına ilişkin modelleme Valdez ve Frees tarafından 2006 yılında yapılmıştır. Sigortacılığın geliştirilmesi ve bilimsel esaslar dahilinde yürütülebilmesi için sektöre ait verilerin sağlıklı ve güvenilir bir biçimde toplanması ve analiz edilmesi büyük önem taşımaktadır. Risk primini doğru hesaplayabilmek için sigortacıların yeterli istatistikî veriye, büyük verilerle işlem yapabilecek iyi bir bilgi işlem sistemine, bu sistemi kullanabilecek yeterli matematik ve istatistik bilgisine sahip uzman kişilere

sahip olması gerekmektedir(Coutts, 1982). Günümüzde sektörde faaliyet gösteren sigorta şirketleri rekabet olgusu içerisinde sadece prim yazma kaygısından hareket edebilmekte ve risk faktörlerini dikkate almadan fiyatlandırma yapmaktadır. Oysa sigorta şirketi kar ve zarar ettiği grupları belirleyerek buna göre risk segmentasyonu yapar ise, sigortacılık tekniğinde önemli olan portföy çeşitliliğini oluşturması ve kontrolü oldukça kolaylaşır ve beklediği karlılık sonucuna ulaşır (Kütük, 2007). Bu araştırmada kullanılan veriler TRAMER'in (Trafik Sigortaları Bilgi Merkezi) izni ile araştırmada kullanılmak üzere temin edilmiştir. Veriler Türkiye'de sigortacılık sektöründe hizmet vermekte olan yerli ve yabancı sigorta şirketlerinden ortak olarak toplanan bilgiler ile hazırlanan havuzdan rasgele olarak seçilmiştir. Veriler 2006 yılında düzenlenen poliçelere ilişkindir. Bu araştırmanın amacı kapsamında tanımlayıcı araştırma yöntemi tercih edilmiştir. Tanımlayıcı araştırma modelinde amaç, eldeki problemi, bu problemle ilgili durumları değişkenleri ve değişkenler arasındaki ilişkileri tanımlamaktır. Bilimsel araştırmalarda değişkenler arasındaki ilişki düzeylerini belirleyebilmek amacıyla çeşitli tanımlayıcı istatistik teknikler yaygın olarak kullanılmaktadır. Bu çalışmada araştırma sonucu elde edilen bulguların anlamlı bir biçimde yorumlanması ve raporlanması için SPSS istatistik çözümleme yazılımından faydalanılmıştır.

ARAŞTIRMADA KULLANILAN İSTATİSTİKLER

Araştırmada yer alan araç türlerine göre dağılım incelendiğinde; Tablo2 de görüldüğü üzere %60,7'sinin hususi araçlar, %26,1'inin kamyonetler, %8,6'sının kamyonlar, %3'ünün minibüsler, %0,8'inin otobüsler ve %0,8'ide diğer araç türlerinden oluşmaktadır.

Tablo 1 Araçların türlerine göre dağılımı

	Frekans	Yüzde
Şahıs	20386	69
Şirket	9151	31
	29537	100

Tablo 1 de görüldüğü üzere araştırmada yer alan araçlar %69'u şahıslara, %31'i ise şirketlere aittir

Tablo 2 Araçların kullanım türlerine göre dağılımı

	Frekans	Yüzde
Hususi oto	17920	60,7
Kamyonet	7712	26,1
Kamyon	2553	8,6
Minibüs	876	3
Otobüs	243	0,8
Diğer	233	0,8
	29537	100

Araştırma verilerinde 66 farklı markaya ait araç yer almaktadır. Araçların markalarına göre dağılımına Tablo 8 de yer verilmiştir. Araçların model yıllarına göre dağılımları incelendiğinde %1,1’inin 1991–1992, %2,9’unun 1993–1994, %4,2’sinin 1995–1996, %24.’ünün 1997–1998, %18,9’unun 1999–2000, %13,6’sının 2001–2002, %25,9’unun 2003–2004, %20,9’unun 2005–2007 yıllarına ait araçlar olduğu saptanmıştır. Araçların % 60’ ı geçmiş üç yıla aittir.

Tablo3:Araçların Model Yıllarına Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1991-1992	319	1,1	1,1
1993-1994	871	2,9	4
1995-1996	1244	4,2	8,2
1997-1998	3667	12,4	20,7
1999-2000	5596	18,9	39,6
2001-2002	4022	13,6	53,2
2003-2004	7642	25,9	79,1
2005-2006	6176	20,9	100
	29537	100	

Araçların hasarsızlık oranlarına göre dağılımı incelendiğinde %47,2’sinin hasarsız veya yeni araç olduğu, %25,6’sinin %30, %11,7’sinin %40, %10,3’ünün %50, %5,2’sinin ise %60 hasarsızlık oranı indirimine sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 4 Hususi araçların hasarsızlık oranlarına göre dağılımı

		Frekans	Yüzde
Hususi oto	0	8453	47,2
	30	4585	25,6
	40	2102	11,7
	50	1843	10,3
	60	937	5,2
	Toplam	17920	100

Araç sürücülerinin yaş gruplarına göre dağılımı incelendiğinde %15,1'inin 18-30, %21,6'sının 31-39, %31,5'inin 40-60, %0,9'unun 61 ve üzeri yaş gruplarına dahil olduğu görülürken %30,9'unun yaş grubu verilerde yer almamaktadır.

Tablo 5 Araç sürücülerinin yaş gruplarına göre dağılımı

	Frekans	Yüzde
18-30	4448	15,1
31-39	6377	21,6
40-60	9304	31,5
61 ve üzeri	280	0,9
Bilinmiyor/bulunamadı	9128	30,9
	29537	100

Tablo 6 Hususi araç kullanım tarzlarına göre sürücülerinin meslek grupları dağılımı

		Frekans	Yüzde
Hususi oto	Diğer	5200	29
	Bilinmiyor	3382	18,9
	Öğretmen	2836	15,8
	Esnaf	2468	13,8
	Emekli	1080	6
	SSK kayıtlı	731	4,1
	Doktor/Hemşire	664	3,7
	Devlet memuru	627	3,5
	Muhasebeci/Mali müşavir	293	1,6
	Mühendis	230	1,3
	Ev hanımı	210	1,2
	Hukuk ile ilgililer	199	1,1
	Toplam	17920	100

Araç sürücülerinin meslek gruplarına göre dağılımları incelendiğinde %13 ’ü esnaf, %15,8’i öğretmen, % 6’sı emekli, %4,1’i SSK’ya kayıtlı çalışan, %3,7’si doktor/hemşire, %3,5’i devlet memuru, %1,6’sı muhasebeci, % 1,3’ü mühendis, %1,2’si ev hanımı, %1,1’i ise hukuk ile ilgili bir mesleği olduğu görülürken, %29’u diğer meslek gruplarına bağlıdır %18,9’unun ise mesleği bilinmemektedir.

Tablo 7 Araç plaka illerine göre dağılım

	Frekans	Yüzde
1. grup	11360	38,5
2. grup	1490	5,0
3. grup	7970	27,0
4. grup	3695	12,5
5. grup	4740	16,0
6. grup	282	1,0
	29537	100

Araçların kayıtlı oldukları illere göre dağılımda ise tüm illeri kapsayan bir yayılım söz konusudur. Analizin sağlıklı yapılabilmesi açısından hasar frekansı açısından benzerlik gösteren iller aynı grupta toplanmıştır. Bu gruplandırma sonucunda iller 6 gruba ayrılmıştır.

Gruplandırmada yer alan iller aşağıdaki gibidir.

1. **Grupta yer alan iller:** İstanbul, Kocaeli, Sakarya.

2. **Grupta yer alan iller:** Adana, Bingöl, Bolu, Diyarbakır, Mardin, Siirt, Şırnak, Iğdır, Yalova, Osmaniye, Düzce.

3. **Grupta yer alan iller:** Ankara, Bilecik, Bitlis Bursa, Denizli, Edirne, Erzurum, Gaziantep, Hatay, İzmir, Kars, Kayseri, Samsun, Tekirdağ, Uşak, Zonguldak, Batman, Kilis.

4. **Grupta yer alan iller:** Afyon, Amasya, Antalya, Artvin, Balıkesir, Çorum, Elazığ, Isparta, Konya, Malatya, Rize, Trabzon, Kırıkkale.

5. **Grupta yer alan iller:** Adıyaman, Ağrı, Aydın, Burdur, Çanakkale, Erzincan, Eskişehir, Gümüşhane, Hakkâri, İçel, Kırklareli, Kırşehir,

6. **Grupta yer alan iller:** Kütahya, Manisa, Kahramanmaraş, Muğla, Nevşehir, Ordu, Sinop, Sivas, Tokat, Şanlıurfa, Van, Yozgat, Aksaray, Bayburt, Karaman, Bartın, Ardahan, Karabük.

Grupta yer alan iller: Çankırı, Giresun, Kastamonu, Muş, Niğde, Tunceli.

Tablo 8 Hususi Araçların Kullanım Tarzlarına Göre Markaları

	Frekans	Yüzde
RENAULT (OYAK)	2684	15
OPEL	2134	11,9
TOFAS-FIAT	2103	11,7
VOLKSWAGEN	1542	8,6
HYUNDAI	1345	7,5
TOYOTA	1278	7,1
FORD	1160	6,5
RENAULT	1008	5,6
HONDA	795	4,4
PEUGEOT	533	3
NISSAN	351	2
SKODA	318	1,8
MERCEDES	299	1,7
CITROEN	244	1,4
BMW	233	1,3
SEAT	229	1,3
FORD/OTOSAN	174	1
KIA	172	1
LADA	172	1
MITSUBISHI	170	0,9
FIAT	152	0,8
MAZDA	139	0,8
PEUGEOT (KARSAN)	118	0,7
AUDI	106	0,6
VOLVO	67	0,4
CHEVROLET	60	0,3
SUZUKI	58	0,3
DACIA	46	0,3
ROVER	45	0,3
CHRYSLER	43	0,2
LAND ROVER	38	0,2
DAIHATSU	33	0,2
DAEWOO	28	0,2
ALFA ROMEO	17	0,1
PROTON	8	0
RANGE ROVER	6	0
SUBARU	4	0
JAGUAR	2	0
PORSCHE	2	0
ISUZU	1	0
OTAYOL\IVECO\FIAT	1	0
SAAB	1	0
TATA	1	0
Toplam	17920	100

Tablo 9 Araç Kullanım Türlerine Göre Ödenen Hasar Ve Araç Bedeli Tanımlayıcı İstatistikleri

	N		Ort lama	Standart Sapma	M i n .	M a x .
Araç Bedeli(TL)	1 7 9 2 0	H u s u s i o t o	2 1 4 1 4 , 6	1 5 1 1 7 , 4	2 9 1 5	2 0 8 1 1 5
Ödenen Hasar(TL)			6 5 5 8 4 7 4 , 0	2 0 8 2 , 4	0	5 1 0 0 0
Araç Bedeli(TL)	2 5 5 3	K a m y o n	6 6 8 2 0 7 , 0	3 5 9 3 2 , 6	8 6 4 6	1 9 5 0 0 0
Ödenen Hasar(TL)			1 2 7 7 8 6 2 , 0	5 5 0 5 , 6	0	8 8 3 5 4
Araç Bedeli(TL)	7 7 1 2	K a m y o n e t	2 4 7 0 3 8 3 , 0	9 2 7 6 , 2	3 8 1 9 , 2	1 2 1 2 8 9
Ödenen Hasar(TL)			3 8 1 9 , 2	2 1 8 1 , 8	0	3 6 1 4 6 , 6
Araç Bedeli(TL)	8 7 6	M i n i b ü s	3 1 0 9 7 2 5 , 0	1 2 3 3 3 , 1	5 6 2 5	8 0 2 4 5
Ödenen Hasar(TL)			7 0 7 6 0 2 8 , 0	2 5 3 8 , 8	0	3 5 0 9 6
Araç Bedeli(TL)	2 4 3	O t o b ü s	5 1 4 1 7 4 2 , 0	2 5 4 8 2 , 3	1 1 9 2 5	1 2 5 0 0 0
Ödenen Hasar(TL)			7 4 4 4 7 1 6 , 0	2 7 5 2 , 8	0	2 7 0 2 5
Araç Bedeli(TL)	2 3 3	D i ğ e r	3 8 7 2 0 2 3 , 0	2 9 6 5 7 , 7	1 4 0 0	1 8 0 0 0 0
Ödenen Hasar(TL)			4 3 3 7 1 6 1 , 0	2 1 3 6 , 1	0	2 0 4 4 1 , 6
Araç Bedeli(TL)	2 9 5 3 7	G e n e l	2 6 8 6 8 5 4 , 0	2 1 2 8 9 , 5	1 4 0 0	2 0 8 1 1 5
Ödenen Hasar(TL)			7 0 8 6 1 5 7 , 0	2 6 1 0 , 1	0	8 8 3 5 4

Kümeleme Analizi

Kümeleme analizi verileri birbirlerine benzerliklerine göre sınıflandırarak veriler hakkında araştırmacının amaçlarına uygun olarak özetleyici bilgiler vermeyi amaçlayan bir çok değişkenli istatistiksel yöntemdir. Sosyal bilimlerde, tıpta, mühendislik bilimleri gibi birçok alanda uygulama imkanı vardır.

Küme birbirine yakın (benzer) bireylerin çok boyutlu bir uzayda oluşturdukları bulutlar benzetmesi ile ifade edilebilir. Bu ifadeden de anlaşılacağı üzere küme kavramı, benzerlik ve uzaklık kavramları ile ilişkilidir (Tatlıdil, 2002 : 330)

Kümeleme analizi nitel, nicel veya her iki tip veriyi de bulunduran veri setlerine farklı teknikler ile uygulanabilmektedir.

Çalışmada kümeleme analizi araç marka ve modellerini indirgemek amacıyla araç bedeli ve ödenen hasar değişkenleri üzerinden uygulanmıştır. Uygulama sırasında her araç kullanım tarzı için farklı kümeleme analizleri yapılmıştır. Kümeleme analizi uygulaması sırasında küme sayısının belirlenebilmesi amacıyla farklı denemeler yapılmıştır. Analizin uygulanması sırasında araştırmacının deneyimlerinden yola çıkarak belirlediği bir küme sayısının olması ve analizin daha güvenilir olması amacıyla Hiyerarşik olmayan kümeleme k-ortalamlar yöntemi tercih edilmiştir (Nakip, 2003: 440)

Çalışmada hususi araçlar için uygulanan kümeleme analizi denemelerine 2 kümeden başlanmıştır. Sırasıyla 10 kümeye kadar yapılan denemeler sonrasında 6 küme sonuçları uygulama açısından kullanışlı olması ve istatistiksel olarak uygun olması sebebiyle tercih edilmiştir.

Oluşan küme merkezleri analizin en önemli sonucudur. Bu tablo ile ve küme üyelikleri incelenerek kümeler isimlendirilmektedir. Küme isimlendirilmesinde araçların sigorta bedelleri ile, araçlara ödenen hasar durumuna göre az ve çok hasarlı olarak isimlendirilmiştir.

1.Küme : Sig Bedeli 52.000-105.000- az hasarlı

2.Küme: Sig.Bedeli 106.000-208.000- az hasarlı

3.Küme: Sig. Bedeli 10.000-55.000- çok hasarlı

4.Küme: Sig Bedeli 17.000-28.000- az hasarlı

5.Küme: Sig. Bedeli 28.000-52.000- az hasarlı

6.Küme: Sig. Bedeli 0-17.000- az hasarlı

Tablo 10 Hususi araçlar için başlangıç küme merkezleri

	Kümeleme					
	1. Küme	2. Küme	3. Küme	4. Küme	5. Küme	6. Küme
Araç Bedeli	154113	208115	55000	49000	101834	2915
Ödenen Hasar	0	975	45118	0	0	1714

Küme merkezleri değerleri bir aritmetik ortalama değeri olmayıp her kümenin ilgili değişken itibarıyla merkezini gösteren bir sonuçtur. Buna göre 1. küme 154113 TL araç bedeli ve 0 ödenen hasar, 2. küme 208115 TL araç bedeli ve 975 TL ödenen hasar, 3. küme 55000 ödenen hasar ve 45118 TL ödenen hasar, 4. küme 49000 araç bedeli ve 0 ödenen hasar, 5. küme 101834 araç bedeli ve 0 ödenen hasar, 6. küme 2915 araç bedeli ve 1714 ödenen hasar ile çözümlemelere başlamıştır.

Küme merkezlerinde meydana gelen değişimlerin yer aldığı iterasyon tablosuna göre merkezlerde herhangi bir değişim olmaması veya çok küçük bir değişim olması sebebiyle iterasyon işlemleri 65 basamakta sonuçlandırılmıştır. Başlangıç merkezlerine en yakın uzaklık 45515,404'tür. Yapılan iterasyonlar sonucu elde edilen final küme merkezleri şu şekildedir;

Tablo 11 Hususi araçlar için final küme merkezleri

	Kümeleşmeler					
	1. Küme	2. Küme	3. Küme	4. Küme	5. Küme	6. Küme
Araç Bedeli	69561	141264	26758	22157	35108	12190
Ödenen Hasar	1057	1241	14248	477	561	470

Tablo 12 Hususi araçlar kümeleşmelerdeki gözlem sayısı

	Frekans	Yüzde
1. Küme	504	2,8
2. Küme	98	0,5
3. Küme	196	1,1
4. Küme	6842	38,2
5. Küme	2299	12,8
6. Küme	7981	44,5
	17920	100

Regresyon Analizi

Araştırma bu bölümünde ödenen hasarın tahmin edilmesi amacıyla farklı araç türleri için regresyon modelleri kurulmuştur. Regresyon modelinin belirlenmesi aşamasında verilerde nitel ve nicel değişkenlerin bir arada bulunması sebebiyle bu tip verilerin bir arada analiz edildiği ortak varyans çözümlemesi modelleri tercih edilmiştir (Gujarati, 1999:98).

Bu modellerde nitel değişkenler bir değişkenin o özelliği taşıması durumunda 1 taşımaması durumunda 0 değerini alan iki kategoriden oluşan dummy değişken olarak adlandırılan değişken olarak kullanılmaktadır. Modelde bir değişken için kategori sayısının 1 eksiği kadar dummy değişken oluşturulmaktadır. Böylece referans olarak kullanılan bir kategori varlığı söz konusu olmaktadır. Regresyon modeli kurulurken kullanılan değişkenler ve bu değişkenlere ilişkin tanımlamalar şu şekildedir;

Tablo 13 Regresyon modelinde kullanılan değişkenler

		Değişkenin kategori sayısı	Regresyonda kullanılan değişken sayısı	Değişkenin aldığı değer
Bağımlı değişken	Ödenen hasar	-	-	-
	Araç Bedeli	-	-	-
	Hasarsızlık oranı	-	-	-
Bağımsız değişkenler	Küme değişkeni	6	5	0; gözlem o kümeye ait değilse 1; gözlem o kümeye aitse
	Meslek	12	11	0; kişi o meslekten değilse 1; kişi o meslektense
	Sürücü yaşı	5	4	0: sürücü o yaş grubunda değilse 1: sürücü o yaş grubundaya
	Araç kullanım türü	2	1	0; araç şahsa ait değilse 1; araç şahsa aitse
	Araç model yılı	8	7	0; araç o model yılında değilse 1; araç o model yılındaysa
	Plaka	6	5	0: araç ilgili plaka grubunda değilse 1: araç ilgili plaka grubunda ise

Regresyon modeli kurulurken enter metodu kullanılmıştır. Enter metodu tüm değişkenlerin modeldeki katsayıları anlamlı veya anlamsız olsun modele katıldığı bir yöntemdir. Model kurulurken her değişkenin ilk kategorisi referans kategori olarak seçilmiştir. Bu yöntem kullanılarak hususi araçlar için kurulan regresyon modeline ilişkin sonuçlar şu şekildedir; Kurulan modele ilişkin özet istatistikler incelendiğinde modelde yer alan bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni açıklama yüzdesi olan R^2 %48 olarak bulunmuştur. Model ile açıklanmayan %52'lik bir kısım vardır.

Tablo 14 Regresyon modeli özet istatistikleri

R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası	Serbestlik derecesi 1	Serbestlik derecesi 2	F değişimi anlamlılığı
,696	0,485	0,484	1496,021	35	17884	0.000

Kurulan modele ilişkin özet istatistikler incelendiğinde modelde yer alan bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni açıklama yüzdesi olan R² %48 olarak bulunmuştur. Model ile açıklanmayan %52’lik bir kısım vardır.

*p<0.05 istatistiksel olarak anlamlı. Kurulan regresyon modeli R² düşük fakat istatistiksel olarak anlamlı bir modeldir(p<0.05). Modelde yer alan sabit ve beta katsayıların anlamlılığı incelendiğinde;

$$H_0 = \beta_0 = 0$$

$$H_1 = \beta_0 \neq 0 \text{ olarak sabit katsayı için ;}$$

$$H_0 = \beta_i = 0,$$

$$H_1 = \beta_i \neq 0 \text{ olarak beta katsayıları için;}$$

hipotezler kurulmuştur. Katsayıların anlamlılığına ilişkin sonuçlar ise şu şekildedir;

Sabit katsayı, aracın şahsa mı yoksa şirkete mi ait olduğu, aracın 1993-2000 yılları arasında oluşturulan almaması, devlet memuru olup olmaması dışında kalan yıl gruplarında olup olmadığı, araç sürücüsünün yaşının bilinip bilinmediği, 6. plaka grubunda yer alıp değişkenler için kurulan H₀ hipotezleri %5 anlamlılık seviyesinde kabul edilmiştir. Buna göre katsayılar istatistiksel olarak anlamsızdır.

Modelde yer alan küme değişkenine ilişkin tüm kategoriler, 2001 ve 2006 yılları arası için oluşturulan yıl değişkenleri, 31-39, 40-60, 61 ve üstü yaş değişkenleri, hasarsızlık oranı, 2. grup plaka, 3. grup plaka, 4. grup plaka, 5. grup plaka, araç bedeli ve devlet memuru olup olmama değişkenleri için kurulan hipotezleri H₀ %5 anlamlılık seviyesinde red edilmiştir. Buna göre katsayılar istatistiksel olarak anlamlıdır.

Tablo 15: Regresyon modeline ilişkin anlamlılık

	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi	Kareler Ortalaması	F	p değeri
Regresyon	3,77E+10	35	1,08E+09	480,97	,000*
Artıklar	4E+10	17884	2238078		
Genel	7,77E+10	17919			

Tablo 16 Regresyon Modeli Katsayıları Anlamlılığı

	Standardize olmayan katsayılar		Standardize katsayılar	t	P değeri	βi katsayıları için %95 güven aralığı	
	βi	Standar				Alt sınır	Üst sınır
Sabit	-207,693	425,951		-0,488	0,626	-1042,6	627,211
Şahıs	68,484	375,057	0,013	0,183	0,855	-666,664	803,631
2. Küme	-1767,28	242,453	-0,063	-7,289	0,000*	-2242,51	-1292,04
3. Küme	14245,76	164,548	0,712	86,575	0,000*	13923,23	14568,29
4. Küme	693,235	135,882	0,162	5,102	0,000*	426,893	959,576
5. Küme	453,719	112,785	0,073	4,023	0,000*	232,65	674,788
6. Küme	867,77	154,71	0,21	5,61	0,000*	564,5	1171,0
1993-1994	-160,60	116,55	-0,02	-1,38	0,168	-389,1	67,8
1995-1996	-123,89	112,82	-0,01	-1,10	0,272	-345,0	97,2
1997-1998	-152,96	106,80	-0,03	-1,43	0,152	-362,3	56,4
1999-2000	-208,07	106,19	-0,04	-1,96	0,05	-416,2	0,1
2001-2002	-279,63	108,65	-0,05	-2,57	0,01*	-492,6	-66,7
2003-2004	-349,98	109,99	-0,07	-3,18	0,001*	-565,6	-134,4
2005-2007	-413,01	112,94	-0,07	-3,66	0,000*	-634,4	-191,6
31-39	-165,78	35,16	-0,03	-4,72	0,000*	-234,7	-96,9
40-60	-297,99	32,94	-0,07	-9,05	0,000*	-362,6	-233,4
61 ve üzeri	-211,35	106,32	-0,01	-1,99	0,047*	-419,8	-2,9
Bilinmiyor	-61,21	376,62	-0,01	-0,16	0,871	-799,4	677,0
Hasarsızlık or.	-4,44	0,53	-0,05	-8,37	0,000*	-5,5	-3,4
2. grup	-172,12	60,65	-0,02	-2,84	0,005*	-291,0	-53,2
3. grup	-87,76	28,27	-0,02	-3,11	0,002*	-143,2	-32,4
4. grup	-219,16	37,81	-0,03	-5,80	0,000*	-293,3	-145,0
5. grup	-168,49	35,50	-0,03	-4,75	0,000*	-238,1	-98,9
6. grup	-102,47	113,90	-0,01	-0,90	0,368	-325,7	120,8
Araç bedeli	0,03	0,00	0,20	10,79	0,000*	0,0	0,0
Devlet memuru	-165,56	66,71	-0,02	-2,48	0,013*	-296,3	-34,8
Diğer	3,28	33,84	0,00	0,10	0,923	-63,1	69,6
Doktor/Hemşire	1,86	64,57	0,00	0,03	0,977	-124,7	128,4
Emekli	87,64	55,35	0,01	1,58	0,113	-20,9	196,1
Esnaf	-11,45	40,38	0,00	-0,28	0,777	-90,6	67,7
Ev hanımı	-104,94	107,01	-0,01	-0,98	0,327	-314,7	104,8
Hukuk ile	80,66	109,69	0,00	0,74	0,462	-134,3	295,7
Muh./Mali Müh.	-152,79	91,55	-0,01	-1,67	0,095	-332,2	26,7
Mühendis	-148,92	102,36	-0,01	-1,46	0,146	-349,5	51,7
Öğretmen	-27,43	39,99	-0,01	-0,69	0,493	-105,8	51,0
SSK'ya kayıtlı	-44,18	62,02	0,00	-0,71	0,476	-165,7	77,4

SONUÇ

Bu çalışmada kaskoda ödenen hasar ile sigortalıya ilişkin ulaşılan risk faktörlerine etki eden sonuçlar bulunmuştur.

Araştırmada çıkan sonuçlar aşağıdaki şekilde özetlenebilir:

- Sigortalı yaşı arttıkça ödenen hasar azalmaktadır. En fazla hasar yapan grubun 20-30 yaş arasındaki grup olduğu görülmektedir.

- Sigortalı meslek grupları içinde devlet memuru olanlara daha az hasar ödendiği ortaya çıkmıştır. Meslekler bilgisi sigortalılardan daha detaylı ve sağlıklı alınamadığı takdirde ödenen hasar ile ilişkili başka mesleklerin de olduğu istatistiksel açıdan ortaya çıkabilir.

- Sigortalının daha önce hasar yapıp yapmadığı ve hasar sayısı fiyatlandırmayı etkileyen faktörler arasındadır. Hasar frekansı hasarsızlık indirimi alan poliçelerde düşmektedir. Modelde de hasarsızlık indirim oranı arttıkça ödenen hasarın düştüğü görülmektedir.

- Hasar frekansına göre, sigortalıların ikamet ettiği iller ile ödenen hasar araştırmasında iller 6 grupta toplanmıştır. Bu gruplar içerisinde en az hasar ödenen iller grubu Afyon, Antalya, Amasya, Artvin, Balıkesir, Çorum, Elazığ, Isparta, Konya, Malatya, Rize, Trabzon ve Kırıkkale olduğu verilerden görülmüştür.

- Araç marka ve tipleri ödenen hasar ve sigorta bedeline göre 6 kümeye ayrılmış ve kümeler bağımsız değişken olarak kullanılmıştır. Ödenen hasar bağlantısına bakıldığında, sigorta bedeli 106.000 ile 208.000 arasında olan gruba daha az hasar ödendiği ortaya çıkmıştır. Bunun nedeni yüksek bedelli araçları kullanan kişilerin genellikle makam aracı olarak kullanılan ve şoförlü araçlar olduğu verilerden anlaşılmaktadır.

Ülkemizde en önemli problemlerden biri sigortalılara ait cinsiyet, yaş, medeni durum, çocuk sayısı, meslek, gelir durumu, ikamet ettiği coğrafi bölge, hasarsızlık durumu, senede kaç km yaptığı, gibi konularda detaylı verilerin sağlanamamasıdır. Sigortalıya ait bu bilgiler henüz birçok şirketin veri tabanında yoktur, ancak son yıllarda müşteri profilinin riski etkileyen önemli unsurlar içinde olduğunun anlaşılması ile oluşturulmaya başlanmıştır. Bu çalışmada sigortalının yaşı, mesleği, ikamet ettiği coğrafi bölge gibi ulaşılabilen veriler alınmıştır. Ancak sigortalının cinsiyeti, medeni durumu, çocuk sayısı, geliri, senede yaptığı kilometre gibi bilgilere ulaşılamamıştır. Ulaşılan veriler ile yapılan regresyon analizleri ödenen hasar ile müşteri kişisel bilgileri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Bu çalışmada kullanılan metot uygulanarak, ulaşılamayan bilgilerin elde edilmesi durumunda daha detaylı ve yol gösterici çalışmalar da yapılabilir.

Ayrıca bu çalışma, sigorta sektörüne, akademisyenlere ve tüm ilgililerine kasko sigortaları fiyatlandırması açısından ışık tutacaktır.

KAYNAKÇA

- Coutts A.S., (1982), “ Motor Premium Rating”, Presented at a joint meeting with the General Applications Section of the Royal Statistical Society, Erişim Adresi : <http://www.actuaries.org.uk/files/pdf/library/SIAS-1982/motor.pdf>, (01.12.2007)
- Cummins J.D.(1991), **Statistical and Financial Models of Insurance Pricing and the Insurance Firm**, Journal of Risk and Insurance, Vol. 58, No:2,ss. 261-302
- Gujarati D.N.(1999), **Temel Ekonometri** (Çev. Ümit Şenesen, Gülay Günlük Şenesen), İstanbul, Literatür Yayıncılık.
- Koutsyiannis A.,(1989), **Ekonometri Kuramı Ekonometri Yöntemlerinin Tanıtımına Giriş**, Ankara, Verso Yayıncılık.
- Kütük F., (2007),”Risk Primi Hesaplamasında Risk Faktörlerinin Önemi”, Erişim Adresi:<http://www.habersigorta.com/makaleArsiv.php>, (18.07.2007).
- Nakip M.(2003), **Pazarlama Araştırmaları**, Ankara 2003, Seçkin Kitapevi.
- Tatlıdil H.(2002), **Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistiksel Yöntemler**, Ankara.
- Valdez Emiliano A., Frees Edward W.(2006), **Longitudial Modeling of Singapore Motor Insurance**, Actuarial Studies Research Seminar, Sydney.
- Faaliyet Raporu* ,(2006) Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği, Erişim Adresi : <http://www.tsrbs.org.tr/NR/rdonlyres/DAC83FF8-C7F6-4B47-82E8-4288579B8CDA/3021/FaaliyetRaporu1.pdf>, (01.07.2007).
- Özel Görüşme :Trafik Sigortası Bilgi Merkezi (TRAMER)

ARAŞTIRMA NOTLARI / RESEARCH NOTES

A Brief Note on Pay Trend in Cyprus

Adem Yavuz ELVEREN

Yrd. Doç. Dr., Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İİBF, İktisat Bölümü.

Abstract:Using Theil's T statistic, this short work analyzes the pay trend in Cyprus from 1995 to 2007. It attempts to provide some additional information to the literature on income distribution in the Cypriot Economy by providing detailed decomposition of pay inequality by sectors.

Kıbrıs Ücret Trendi Üzerine Kısa Bir Not

Özet:Bu kısa çalışma Theil İndeksini kullanarak Kıbrıs'ta 1995 ve 2007 yılları arasında ücret trendini incelemektedir. Ücret eşitsizliğini sektörlere göre ayrıştıran bu çalışma Kıbrıs ekonomisinde gelir dağılımı yazınına yararlı bir ek bilgi eklemeyi amaçlamaktadır.

INTRODUCTION

This short work analyzes the pay trend in Cyprus from 1995 to 2007. Using Theil's T statistics, it attempts to provide some additional information to the literature on income distribution in the Cypriot Economy.

Cyprus is a typical island economy in that it has limited natural and human resources, small internal markets, family owned small scale enterprises, a small manufacturing sector, and a significant tourism sector

(Tsoukalas and Loizides, 1999: 143). In the period of 1960-1974, from independence to

the battle with Turkey, the Cypriot Economy had overall annual growth rate averaged 7 per cent. The average rate of growth went from 6.1% in the 1980s, to 4.4% in the 1990s to 3.6% from 2000 till 2007. In the past two decades, in line with the general trend in the world economy, the Cypriot economy has shifted from agriculture to light manufacturing and services, in which tourism was the fastest growing industry (see Table 1 and Table 2 for the current situation).

Table 1: Structure of the Cypriot Economy, 2008 (%)

	Share in GDP	Share in Labor Force
Agriculture	3.1	8.5
Industry and Construction	18.6	20.5
Service	78.3	71.0

Source: The Statistical Institute of Cyprus (SIC)

Table 2: Share of Employment by Sectors (%)

Trade	Hotels	Construction	Manufacturing	Public Admin.	Transportation	Real Estate	Education
18.4	10.4	9.9	9.8	9.1	6.8	6.4	5.6
Other Services	Banking	Private Households	Agriculture	Health	Electricity	Mining	Fishing
5.2	4.6	4.5	4.4	4.0	0.4	0.2	0.1

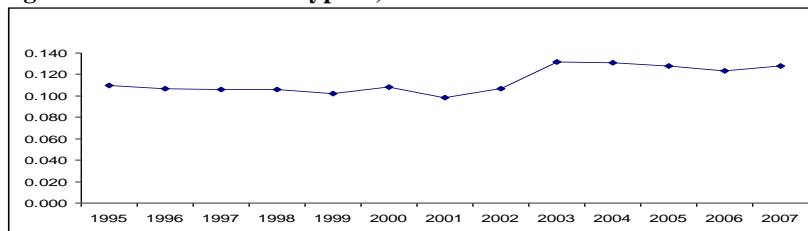
Source: Author's Calculation based on the data by SIC

The limited land and water resources since 1974 were the key factors that shrunk the contribution of agriculture to the GDP (Tsoukalas and Loizides, 1999: 143). The customs union agreement with the ex-EEC led the decline in the growth of the manufacturing sector (Mamuneas and Pashardes, 1999: 120), and the poor performance of the industry continued after Cyprus becoming full member of the European Union in 2004. On the other hand, large trade deficit has been covered by invisible tourism revenues.

INCOME DISTRIBUTION IN CYPRUS

In contrast to the new member states, where poverty among old age is lower than the average of EU-15, in Cyprus, over half of the elderly population fall below the poverty line (Ward, 2005: 22). On the other hand, Cyprus has a lower child poverty and lower poverty among unemployed. There is not any study on income distribution in Cyprus until the mid 1990s (Karagrigoui and Vonta, 2006: 383). It is a fact that there was a moderate decline in income inequality between 1991 and 2000. However, this was no longer the case in 2001 (see Figure 1).

Figure 1: Theil Index for Cyprus, 1995-2007



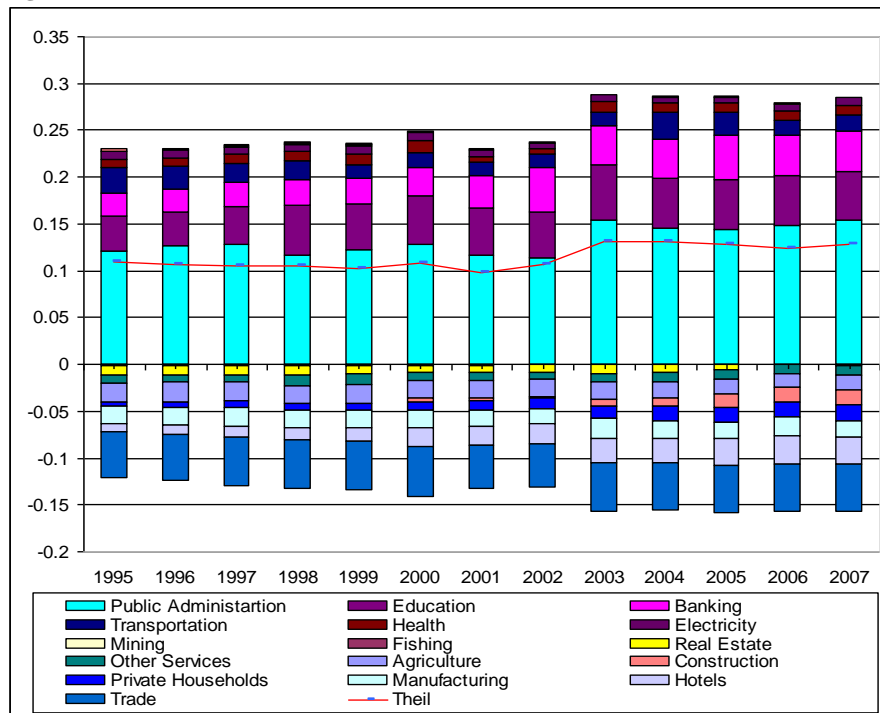
Source: Author's Calculation based on the data by SIC

Regardless of how one chooses to measure inequality, the position of single parents, large families and families with unemployed head was worse off on average in 2003 compared with 1991 (Hajispyrou and Nicalaidou, 2007: 92).

Figure 2 yields a detailed decomposition of pay inequality by sectors. Accordingly, while sectors of *public administration, education, banking, transportation, health, mining and electricity* have higher wages than average, sectors of *fishing, real estate, other services, agriculture, construction, private households, manufacturing, hotels* and particularly *trade* suffer from lower wages compared with average of the all sectors.

As is shown in Figure 2, public administration has the highest contribution to the inequality (see the Appendix for the Theil's T statistic). Indeed, families in which the breadwinner was a public employee had the highest income among all categories (Karagrıgoui and Vonta, 2006: 389). This figure also helps to explain a very high gender wage gap in the Cypriot Economy in which female earns only 60 % of what men earn because women mostly participate in low paid service jobs mainly in tourism sector (Christofides and Vrachimis, 2007: 4)

Figure.2



Source: Author's Calculation based on the data by SI

Figure 3: Real Wages (annual, million CYP)



Source: Author's Calculation based on the data by the SIC

Figure 3 shows that real wages in Cyprus has increased through the period except for 2004 and 2005.

There was significant increase in participation in loans and direct stockholding particularly among high income groups from 1999 to 2000 (Haliassos et. al., 2003: 3 and Karagrigoui and Vonta, 2006: 382) and 2002 witnessed a crash in the Cyprus Stock Market. Since usually young Cypriot adults receive financial help from their parents in terms of accommodation, there are significant amount of resources left for them to invest in the Cyprus Stock Market. Particularly, assets are highly concentrated at the top of the wealth distribution (Karagrigoui and Vonta, 2006: 387). Also, having considered the fact that in Cyprus gross wages make up only about three-quarters of household income (Toth, 2008: 95) and that there is no significant increase in pay inequality as we show, one can argue that the main reason for the end of the declining trend in inequality up until 2000 and the following slight increase after that is greater accessibility by middle and high-income groups for loans and stocks. It is also argued that the overall effect of the reform in the income tax system is to widen income inequalities in Cyprus (Ward, 2005: 214).

CONCLUSION

The Cypriot Economy is performing well in terms of income inequality compared with other EU member states. However, competitive pressure and structural changes due to the EU accession in 2004 is a crucial issue in terms of inequality. With the accession, there is concern over the viability of many small and mid-sized firms and the end result of this process may be a wave of company closures and farm failures that will stoke unemployment and social pressures (Roussakis, 2005: 111). Indeed, according to a report by the European

Commission in 2007, relative poverty in Cyprus has risen in recent years (European Commission, 2007: 265).

REFERENCES

- Christofides L. N. and Vrachimis K. (2007), The Gender Wage Gap in Cyprus, Economic Analysis Paper No: 10-07, Economics Research Centre, University of Cyprus.
- European Commission (2007), Joint Report on Social Protection and Social Inclusion at http://ec.europa.eu/employment_social/spsi/docs/social_inclusion/2007/joint_report_en.pdf
- Hajispyrou S., and Nicolaidou, N. (2007), Income Inequality in Cyprus, **Cyprus Economic Policy Review**, Vol. 1, No.1, 81-94.
- Haliassos M., Hassapis C., Karagrigoriou A., Kyriacou G., Michael M. C. and Syrichas G. (2003), Debts of Cyprus Households: Lessons from the First Cyprus Survey of Consumer Finances, Discussion Paper 2003-04, Department of Economics, University of Cyprus.
- Karagrigoriou A. and Vonta I. (2006), On Distributional Changes of Financial Characteristics in Cyprus: What Does the Survey of Consumer Finances Say?, **Financial Theory and Practice**, 30(4), 380-403.
- Mamuneas T. P. and Pashardes P. (1999), Growth and Productivity in Cyprus Manufacturing Industries, 1977-1994, **Ekonomia**, 3(2), 113-124.
- Roussakis E. N. (2005), Problem Loans in Cyprus Commercial Banks and the U.S. Experience, **Ekonomia**, 8(1), 103-119.
- Theil H. (1972), **Statistical Decomposition Analysis: With Applications in the Social and Administrative Sciences**, Amsterdam-London: North Holland Publishing Company
- Toth I. G. (2008), Tarki European Social Report, Budapest, at http://www.tarki.hu/en/research/european_social_report/20080701.pdf
- Tsoukalas D. and Loizides I. (1999), Regional Aspects of the Cyprus Economy and the Impact of the EU Structural Funds, **Ekonomia**, 3(2), 141-156.
- Ward T. (2005), Network on Social Inclusion and Income Distribution, Final Report, European Observatory on the Social Situation, Contract No: VC/2004/0462

APPENDIX

We use the between-groups component of Theil's T statistic to analyze the overall evolution of pay inequality in the Cypriot Economy and the contributions to inequality of each sector.

Theil's T statistic has two components, the between-group (T^B), and the within-group component (T^W).

$$T = T^B + T^W$$

Since we have aggregated data, the within-group component of inequality is unobserved; the between group-component, on the other hand, provides the lower-bound estimate of general pay inequality in this case (Theil 1972). T^B can be stated as

$$T^B = \sum_{i=1}^n \left\{ \left(\frac{p_i}{P} \right) * \left(\frac{y_i}{\mu} \right) * \ln \left(\frac{y_i}{\mu} \right) \right\}$$

where i indexes groups, p_i is the population of group i , P is the total population, y_i is the average wage in group i , and μ is the average wage of the entire population.

This measure provides a robust indicator of the trend of overall inequality and demonstrates the evolution of the contribution to inequality of various groups for whom data on average income and population weights are available.

We use the wage and employment data provided by the Statistical Service of Cyprus.

**KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ YAZIM KURALLARI**

1. **Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, sosyal bilimlerin farklı disiplinlerinin ilgi alanlarına giren, çok yönlü olarak tartışma, araştırma ya da uygulamalar sonucunda üretilen bilimsel çalışmaları ve çözümleri içeren “**hakemi**” bir dergidir. Dergi yılda iki kez yayımlanır.
2. Dergiye gönderilecek makaleler başka bir yerde yayınlanmamış ya da yayınlanmak üzere gönderilmemiş olmalıdır. Ayrıca makale ile birlikte yazar(lar) tarafından KSÜ web sayfasında yer alan Makale Başvuru Formu ve Telif Hakları Devir Formu'nun da doldurulup imzalanarak Dergi Yayın Kurulu Başkanlığına gönderilmesi gerekmektedir.
3. Makalelerin 2500 kelimedenden az, 5000 kelimedenden fazla olmaması (derginin sayfa düzenine göre yaklaşık 8–15 Sayfa aralığında olması), incelemeye alınmasının ön koşuludur.
4. Türkçe ve İngilizce özetler çalışmanın başında yer alacak ve madde 5'te belirtilen marjlar doğrultusunda 11 punto olarak yazılacaktır. Türkçe ve İngilizce başlıklar sayfa ortasında yer almalı, ilk harfler büyük olacak şekilde küçük harflerle ve koyu yazılmalıdır. Yazarların isimleri küçük, soyadları büyük harflerle ve koyu, unvan ve kurumları, ilk harfleri büyük olacak şekilde küçük harflerle ve açık olarak isimlerin altına yazılmalıdır. Bütün ana bölüm başlıkları büyük; alt bölüm başlıkları ilk harfler büyük olacak şekilde koyu; ikincil alt başlıklar ilk harfler büyük olacak şekilde koyu-italik olarak yazılmalıdır. Bölüm ve alt bölüm başlıklarına numara konulmamalıdır.
5. Eser, Times New Roman karakterinde, makale başlığı İlk harfler büyük 12 punto ve koyu; metin ve alt başlıklar 11 punto ve 1 satır aralığı ile yazılmalıdır. Başlıklar ve paragraf başı metinden 0,5 cm içeriden başlamalıdır. Yazım marjları A4 boyutundaki kağıda, üstten 5 cm, alttan 6 cm, sağdan 4 cm soldan 4,5 cm, üst bilgi için 4 cm ve alt bilgi için 5 cm boşluk bırakılacak şekilde olmalıdır.
6. Metin içindeki göndermeler, araç içinde (yazarın/yazarların soyadı, kaynağın basım yılı: ilgili sayfa numarası sırasını izleyerek) verilmeli ve yararlanılan kaynakları eksiksiz ve tam künyesiyle içeren kaynakça listesi, metin sonunda gösterilmelidir.
7. Niteliğine göre, kaynağın metin içindeki göndermelerde ve kaynakçadaki yazılış biçimleri aşağıda örneklenmiştir:
 - a) Tek yazarlı kitaplar ve makaleler:

Metin içinde: (Öktem, 1999: 71)

Kaynakçada: Öktem, Niyazi (1999), **Devlet ve Hukuk Felsefesi Akımları**, Der Yayınları, İstanbul.

Metin içinde: (Van de Walle, 1999: 25)

Kaynakçada: Van de Walle, Nicolas (1999), “Economic Reform in a Democratizing Africa”, **Comparative Politics**, Vol. 32, No: 1, October, ss. 21-41.
 - b) İki yazarlı kitaplar ve makaleler:

Metin içinde: (Weiss ve Hobson, 1995: 12)

Kaynakçada: Weiss, Linda ve Hobson, John M. (1995), **Devletler ve Ekonomik Kalkınma**, (Çev. Kıvanç Dünder), Dost Kitabevi, Ankara.

Hall, Stuart ve Held, David (1995), "Yurttaşlar ve Yurttaşlık", **Yeni Zamanlar 1990'larda Politikanın Değişen Cepheleri**, (Der. Hall, Stuart – Jacques, Martin), Ayrıntı Yayınları, İstanbul, ss.47-68.

c) İki yazarlı kitaplar ve makaleler

Metin içinde: (Miller vd., 1994: 131)

Kaynakçada: Miller, David - Coleman, Janet – Connolly, William – Ryon, Alan (1994), **Blackwell'in Siyasal Düşünce Ansiklopedisi**, (Çev. Bülent Peker-Nevzat Kıraç), Ümit Yayınları, Ankara.

Makaleler için de aynı sistematik izlenecektir.

d) Derleme yayınlar:

Metin içinde: (Çitci, 1998: xii)

Kaynakçada: Çitci, Oya (Der.) (1998), **20. Yüzyılın Sonunda Kadınlar ve Gelecek**, TODAİE, Ankara.

e) Yazarsız/kolektif yayınlar:

Metin içinde: (TODAİE, 1991: 101)

Kaynakçada: TODAİE (1991), **Kamu Yönetimi Araştırması–Genel Rapor**, TODAİE, Ankara.

f) İkincil kaynaktan yapılan alıntılar:

Metin içinde: (Erer, 1963: 219)

Kaynakçada: Erer, Tekin (1963), On Yıllık Mücadelesi, Ticaret Postası Matbaası, İstanbul'dan aktaran

Cem Eroğul, **Demokrat Parti (Tarihi ve İdeolojisi)**, AÜ SBF Yayın No: 294, Ankara 1970, s. 102.

g) Elektronik ortamdan yapılan yollamalar:

i) Alıntı bir yazarın eserinden yapılmış ise, metin içindeki yollamalar yazılı kaynaklardaki yöntemle yapılmalı; kaynakçada ise, yazar/yazarların soyadı, adı, yayım ya da gözden geçirilme tarihi, belgenin tam adı, açılı parantez içinde eksiksiz http ya da ftp adresi ile belgeye ulaşma tarihi, aşağıdaki örneğine uygun olarak verilmelidir.

Metin içinde: (Hiro, 1998)

Kaynakçada: Hiro, Philip (1988) "Politics Lebanon: Lebanese Voting Again", IPS World News, <http://www.oneworld.org/ips2> (10.02.2000).

ii) Alıntı doğrudan bir siteden yapılmış ise, metin içinde sitenin genel adresi, kaynakçada alt adresleri de kapsayan genel bağlantı adresi, bağlantı tarihi ile birlikte verilmelidir.

Metin içinde: (todaie.gov.tr, 1999)

Kaynakçada: <http://www.todaie.gov.tr/inshak/konferans.html> (10.11.1999).

h) Göndermeler dışındaki açıklamalar dipnot olarak ilgili sayfa altında belirtilmelidir.

8. Bilgisayar ortamında yazılmış makalelerin dört nüsha bilgisayar çıktısı, Microsoft Office 2003 şartlarında kopyalanmış ve dosya adı belirtilmiş bir Cd ile birlikte gönderilmelidir. Makalenin yaklaşık 100'er sözcükten oluşan Türkçe ve İngilizce özeti, yine İngilizce ve Türkçe olarak, dahil edileceği disiplin ya da alan ile işlediği konuyu doğrudan gösterecek 3-5 anahtar sözcük metne eklenmelidir.
9. Eserde yer alacak her türlü şekil, grafik, harita ve fotoğraflar bilgisayar ortamında hazırlanmalıdır.
10. Yazarlar, kısa mesleki öz geçmişlerini, iletişim adreslerini ve telefon/faks numaraları ile varsa e-posta adreslerini bildirmelidirler. Öz geçmiş bilgileri, yazarın kurum adresini, akademik ve/veya yönetsel unvanını, çalışma alanlarını içermeli ve yaklaşık 30-40 kelimeden oluşmalıdır.
11. Yayımlanan eserlerin sorumluluğu yazar(lar)a aittir. Yayımlanan veya yayımlanmayan eserler iade edilmez.
12. Dergiye gönderilen makaleler Yayın Kurulunca ön incelemeden geçirilmekte ve uygun bulunanlar hakemlere gönderilmektedir. Hakemlerden gelen raporlar doğrultusunda, makalenin basılmasına, yazardan rapor çerçevesinde düzeltme istenmesine ya da geri çevrilmesine karar verilmekte ve bu karar yazara bildirilmektedir. Basımı uygun bulunan makalelerin, derginin hangi sayısında yayımlanacağına Yayın Kurulu karar vermektedir. Yazar, bu karar konusunda da bilgilendirilmektedir.
13. Yazarlar Garanti Bankası K.Maraş Şubesi 118 6299841 nolu KSÜ Vakfı hesabına **Sosyal Bilimler Dergisi** açıklamasıyla KSÜ Personeli için 15 TL; Üniversite dışı başvuranlar için 30 TL yatırarak banka dekontunu eserlerine eklemiş olarak başvuru yapmalıdırlar.

ÖNEMLİ NOT: Yukarıdaki yazım kurallarına uymayan öneriler değerlendirmeye alınmayacaktır.

KSÜ SBD Yayın Komisyonu Başkanlığı
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü Aşar Kampusu-Kahramanmaraş
ksusbd@ksu.edu.tr

