

GIIBF DERGİSİ

Cilt: 17 Sayı:1 Yıl:2015

ISSN: 2148-1792

ISSN:1302-2024

T.C. GAZİ ÜNİVERSİTESİ

İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ DERGİSİ

SAHİBİ

Prof. Dr. Süleyman BÜYÜKBERBER
Gazi Üniversitesi Rektörü

SORUMLU YAZI İŞLERİ MÜDÜRÜ

Prof. Dr. Hikmet KAVRUK İİBF Dekan V.

YAYIN KURULU

Prof.Dr.Cem KILIÇ
Prof.Dr.Aydın ÜNSAL
Prof. Dr.Hakan TAŞDEMİR
Prof. Dr.Necat ÇOŞKUN
Prof.Dr.Şükrü KIZILOL
Prof.Dr.Kürşat YALÇINER
Prof.Dr.Şenol DURGUN

EDİTÖRLER

Prof. Dr. Nezir KÖSE
Doç. Dr. Mehmet BAŞ

EDİTÖR YARDIMCILARI

Prof.Dr.Alptekin SÖKMEN
Doç.Dr.Bülent BAYAT
Doç.Dr.Özge AYNAGÖZ ÇAKMAK
Doç. Dr. Nükhet DOĞAN
Doç.Dr.Soyalp TAMÇELİK
Doç.Dr.Güler SAĞLAM ARI
Doç.Dr.Seyhan KOÇIYIT ÇİL
Doç. Dr. Atilla GÖKÇE
Yrd.Doç.Dr.Seçil Mine TÜRK
Yrd.Doç.Dr.İsmail ENGIN
Uzm. A.Aziz YILDIZ

YAYIN ALT KURULU

Araş. Gör. Burcu ZENGİN
Araş. Gör. Serhat Celal BİRDAL
Araş. Gör. Melike Rana DAYIOĞLU
Araş. Gör. Kübra FİDAN
Araş. Gör. Alp Gökhan İNÇİ
Araş. Gör. Sertaç DEMİRCİ
Araş.Gör. Metin ÇELİK
Araş.Gör. Ş. Anıl TOYGAR
Araş.Gör. Ayşegül E. SERTOĞLU

İDARE MERKEZİ YAZIŞMA -HABERLEŞME

Gazi Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
06500 Beşevler/Ankara
Tel: (0312)216 10 04
E-Posta : iibfdergi@gazi.edu.tr

DANIŞMA KURULU

Prof.Dr.Ahmet ŞAHİNÖZ (Hacettepe Üniversitesi)
Prof.Dr.Celal KÜÇÜKER (Pamukkale Üniversitesi)
Prof.Dr.E.Abdülgaffar AĞAOĞLU (Yeditepe Üniversitesi)
Prof.Dr.Ercan UYGUR (Ankara Üniversitesi)
Prof.Dr.Erinç YELDAN (Bilkent Üniversitesi)
Prof.Dr.Halil İbrahim ÜLKER(Atılım Üniversitesi)
Prof.Dr.Haluk GÜNUĞUR (Başkent Üniversitesi)
Prof.Dr.Hüseyin BAĞCI (ODTÜ)
Prof.Dr.İsmail BULMUŞ (İzmir Ekonomi Üniversitesi)
Prof.Dr.John CONLEY (California State University, San Bernardino)
Prof.Dr.Kürşat AYDOĞAN (Bilkent Üniversitesi)
Prof.Dr.Nuri TORTOP (Başkent Üniversitesi)
Prof.Dr.Orhan ŞENER (Kadir Has Üniversitesi)
Prof.Dr.Osman AYDOĞUŞ (Ege Üniversitesi)
Prof.Dr.Özdemir AKMUT (Çankaya Üniversitesi)
Prof.Dr.Öznur YÜKSEL (Çankaya Üniversitesi)
Prof.Dr.Ralph H. SALMI (California State University, San Bernardino)
Prof.Dr.Selami SARGUT (Başkent Üniversitesi)
Prof.Dr.Sibel TURAN (Trakya Üniversitesi)
Prof.Dr.Taner BERKSOY (İstanbul Bilgi Üniversitesi)

TASARIM, DİZGİ

A.Aziz YILDIZ

Yayın Türü: Yerel Süreli

Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi

Hakemli bir dergidir.

Dergimiz TÜBİTAK-ULAKBİM (SBVT), EBSCO ve ASOS İndex tarafından taranmaktadır.

ISSN 1302-2024

ISSN 2148-1792(Elektronik)

T.C.
GAZİ ÜNİVERSİTESİ
İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ DERGİSİ

ISSN 1302-2024

ISSN 2148-1792 (Elektronik)

iibfdergisi.gazi.edu.tr

Cilt: 17 Sayı: 1

İÇİNDEKİLER

Katılımcı Liderliğin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Örgütsel Feda Etmenin Aracılık Rolü M. Gökhan BİTMİŞ, Burcu RODOPMAN, M. Mithat ÜNER, Alptekin SÖKMEN.....	1-13
Starbucks Coffee Tüketicilerinin Demografik Özelliklerinden Biri Olan Cinsiyete Göre Hedonik Tüketim Nedenlerinden Etkilenme Tutumlarının Belirlenmesi Mehmet BAŞ, Güliz SAMSUNLU	14-34
Ankara Şehir İçi Trafik Kazalarının Analizi: Bir Yapay Sinir Ağı Modeli Uğur YILDIRIM, Uğur ÖZCAN	35-63
Petrol Fiyatı Şoklarının BDT Borsaları Üzerine Etkisi: Rusya, Kazakistan ve Ukrayna Yeliz YALÇIN	64-81
Ergonomical Analysis Of Work Environments Of Customer Representatives Working In Call Centers Elif ÇELENK KAYA, Mehmet Merve ÖZAYDIN, Necla İrem ÖLMEZOĞLU	82-106
Akademik Personelin Algıladığı Psikolojik Taciz Davranışları İle İş Performansı, Psikolojik ve Fizyolojik Sağlık İlişkisi Üzerine Bir Araştırma Rıza ŞENERKAL, Sıtkı ÇORBACIOĞLU	107-135
Hasta Hakları Uygulamalarına İlişkin Tarafların Görüşleri: Bir Eğitim ve Araştırma Hastanesi Örneği Şükrü Anıl TOYGAR, Çağdaş Erkan AKYÜREK, İlkay Sevinç TURAÇ	136-159
Hekim ve Hemşirelerin İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi Mevlüt KARADAĞ, Oğuz IŞIK, İbrahim Halil CANKUL, Hüseyin ABUHANOĞLU...	160-179
Tek Boyutlu Kesme Problemi: Bir İşletme Uygulaması Fatma DEMİRCAN KESKİN	180-196
Etik İklim ve Etik Liderliğin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Görgül Bir Araştırma Gülfiz Ergin DEMİRDAĞ, Emre Burak EKMEKÇİOĞLU	197-216
Polis Disiplin Politikasının Disiplin Suçları ve Cezaları Yönünden Analizi Ufuk TAŞCI	217-236

T.C.
GAZİ ÜNİVERSİTESİ
İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ DERGİSİ

ISSN 1302-2024

ISSN 2148-1792 (Elektronik)

iibfdergisi.gazi.edu.tr

Volume: 17 No: 1

CONTENTS

- The Impact Of Participative Leadership On Job Satisfaction:
The Mediating Role Of Organizational Sacrifice**
M. Gökhan BİTMİŞ, Burcu RODOPMAN, M. Mithat ÜNER, Alptekin SÖKMEN 1-13
- Determining Influencing From The Hedonic Consumption Reasons According To Sex
As One Of The Demographic Qualities Of Starbucks Coffee Consumers**
Mehmet BAŞ, Güliz SAMSUNLU 14-34
- The Analysis Of Accidents In The City Of Ankara: An Artificial Neural Network Model**
Uğur YILDIRIM, Uğur ÖZCAN 35-63
- Impact Of Oil Price Shocks On Cis Countries Stock Markets: Russia, Kazakhstan, Ukraine**
Yeliz YALÇIN 64-81
- Çağrı Merkezinde Çalışan Müşteri Temsilcilerinin Çalışma Ortamlarının
Ergonomik Analizi**
Elif ÇELENK KAYA, Mehmet Merve ÖZAYDIN, Necla İrem ÖLMEZOĞLU 82-106
- A Research On The Relationship Between Mobbing Behaviors And Job Performance,
Psychological Health, And Physiological Health As Perceived By Academic Personnel**
Rıza ŞENERKAL, Sıtkı ÇORBACIOĞLU 107-135
- The Views Of Counterparts Related To Patient Rights Practices: A Training
And Research Hospital Example**
Şükrü Anıl TOYGAR, Çağdaş Erkan AKYÜREK, İlkey Sevinç TURAC 136-159
- Evaluation Of Communication Skills Of Physicians And Nurses**
Mevlüt KARADAĞ, Oğuz IŞIK, İbrahim Halil CANKUL, Hüseyin ABUHANOĞLU... 160-179
- One Dimensional Cutting Stock Problem: An Application On A Company**
Fatma DEMİRCAN KESKİN 180-196
- The Effects Of Ethical Climate And Ethical Leadership On Organizational Commitment:
An Empirical Study**
Gülfiz Ergin DEMİRDAĞ, Emre Burak EKMEKÇİOĞLU 197-216
- The Analysis Of Police Discipline Policy In Terms Of Offences And Penalties**
Ufuk TAŞCI 217-236

KATILIMCI LİDERLİĞİN İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: ÖRGÜTSEL FEDA ETMENİN ARACILIK ROLÜ

M.Gökhan BİTMİŞ* Burcu RODOPMAN** M.Mithat ÜNER*** Alptekin SÖKMEN****

Öz:

Temel olarak işgörenlerin iş ortamlarında karar alma süreçlerine katılması olarak ifade edilen katılımcı liderlik, işgörenele hem içsel bir motivasyon kaynağı olmakta hem de işgörenelede güven algısını artırıcı bir etki yaratmaktadır. Katılımcı liderlik; performans, bağlılık ve iş tatmini gibi bir çok çıktıyı olumlu olarak etkilemektedir. Ancak katılımcı liderliğin bu çıktıları etkilerken kullandığı aracı mekanizmalara ilişkin yapılan çalışmalar ise alanyazında sınırlı sayıda bulunmaktadır.

Bundan dolayı bu çalışmada; katılımcı liderliğin iş tatmini üzerindeki etkisinde örgütsel feda etmenin aracılık rolü incelenmiştir. Araştırmanın verileri, anket yöntemi ile telekomünikasyon sektöründe öncü bir firmada çalışan 310 işgörenden toplanmıştır. Araştırmada kullanılan ölçüm araçlarına ilişkin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Bu çalışmada aracılık etkisinin tespiti için iki farklı strateji izlenmiştir. Bunlardan bir tanesi Baron ve Kenny (1986) yaklaşımı diğeri ise Sobel(1982) testidir. Araştırma sonuçları, katılımcı liderliğin örgütsel feda etme ve iş tatminini olumlu ve anlamlı bir şekilde etkilediğini ortaya koymuştur. Ayrıca örgütsel feda etme, katılımcı liderlik ile iş tatmini ilişkisinde aracılık rolü oynamaktadır. Katılımcı liderlik, örgütle ilgili feda etmeyi artırmakta bu da işgörenlerin tatmin düzeyini yükseltmektedir.

Anahtar Kelimeler: Katılımcı liderlik, iş tatmini, örgütsel feda etme, aracılık

* Arş.Grv.Dr. Gazi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü.
mgbitmis@gazi.edu.tr

** Yrd.Doç.Dr. Boğaziçi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü.
burcu.rodopman@boun.edu.tr

*** Prof.Dr. Gazi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü.
mithatuner@gazi.edu.tr

**** Prof.Dr. Gazi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü.
asokmen@gazi.edu.tr

THE IMPACT OF PARTICIPATIVE LEADERSHIP ON JOB SATISFACTION: THE MEDIATING ROLE OF ORGANIZATIONAL SACRIFICE

Abstract:

Participative leadership, which has been generally defined as participation of employees in decision-making processes, both leads to intrinsic motivation for employees, and also increases their trust perceptions. Participative leadership has a positive effect on various outcomes such as performance, commitment, and job satisfaction. However, there is only limited research on the mediating mechanisms that relate participative leadership to these outcomes.

Therefore, the current study investigates the mediating role of organizational sacrifice in the relationship between participative leadership and job satisfaction. Data for this study were collected from 310 employees working in a major telecommunications company via survey methodology. All scales used in the study have been analyzed for their reliability and validity. In this study, two strategies were used for determining the mediation effect, namely the approach by Baron and Kenny (1986) and the Sobel test (1982). Results indicated that participative leadership was positively related to organizational sacrifice and job satisfaction. Moreover, organizational sacrifice mediates the relationship between participative leadership and job satisfaction. Participative leadership increases organizational sacrifice, which in turn increases job satisfaction of employees.

Keywords: *Participative leadership, job satisfaction, organizational sacrifice, mediation*

GİRİŞ:

Liderlik; iş yaşantısında değişime öncülük etmesi, çalışanları yüksek performans için motive etmesi ve bir örgüte vizyon sağlaması açısından çok önemlidir. Başarılı liderlerin örgütlere birçok olumlu katkısı olmaktadır (Avolio, 1999; Yukl, 2010). Liderlerin iş ortamlarına sunmuş oldukları en önemli katkılarında birisi de işgörenlerin yüksek motivasyon ve performansla işlerini yapmalarını sağlamaktır. Birçok işgören bireysel ve örgütsel sonuçları etkileyen karar alma süreçlerine katılmayı arzu etmektedir. Son zamanlarda liderlik alanyazınında, çalışanların ihtiyaç ve isteklerine önem veren liderlik tarzlarına vurgu yapıldığı görülmektedir. Bu anlamda özellikle örgütte söz sahibi olmak, iş yaşamını şekillendirmek ve işlerinde fark yaratmak isteyen yeni nesil çalışanlar için katılımcı liderlik vazgeçilmez bir araç olarak karşımıza çıkmaktadır. Katılımcı liderlik, House ve Dessler'in (1974) geliştirdiği yol-amaç teorisinde tanımlanan bir liderlik tarzı olup işgörenlerin kararlara katılımını destekleyen liderlik davranışlarını kapsamaktadır. Liderlerin katılımcı bir tarzı benimsemesi, çalışanların örgüte dair birçok algı ve tutumunu etkilemektedir. Bu araştırmanın amacı da, katılımcı liderliğin çalışanların iş tatmini üzerindeki etkisi incelemek ve örgütle ilgili feda kavramının bu süreçteki olası aracılık rolünü değerlendirmektir.

I. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

İşgörenlerin düşüncelerini paylaşmaları, seslilik davranışları göstermeleri ve kararlara katılmaları birçok liderlik modelinde yer almaktadır (Örneğin; Bass & Avolio, 1994; Latham ve arkadaşları, 1994; Vroom, 2000), ancak katılımcı liderlik karar alma süreçlerinde özellikle işgörenin etkin rolüne odaklanan bir liderlik tarzı olarak karşımıza çıkmaktadır (House ve Dessler, 1974; House, 1996; Koopman & Wierdsma, 1998). Katılımcı liderlik, ortak karar alma ya da müşterek etki olarak da ifade edilmektedir (Koopman ve Wierdsma, 1998; Somech, 2006; Miao ve arkadaşları, 2014). Yukl (2010) katılımcı liderliği ortak karar verme, güç paylaşımı ve güçlendirme kavramları ile ilişkilendirmiştir. Liderlik yazınındaki en önemli teorilerden birisi olan yol-amaç teorisine göre (House ve Dessler, 1974), liderlerin en temel görevi işgörenleri bireysel ve örgütsel amaçlara ulaşabilmek için motive etmektir. Bir lider, bu motivasyonu sağlamak için ödüllere giden yolları açabilir ya da işgörenin değer verdiği ödülleri arttırabilir. Bu anlamda yol-amaç teorisinin vurguladığı liderlik tarzlarından birisi olan katılımcı liderlik, işgörenlerin karar alma süreçlerine katılımı üzerine odaklanmaktadır (House ve Dessler, 1974; House, 1996). Katılımcı liderlik, liderin karar alırken astlarının fikir ve önerilerini dikkate almasını, onlara danışmasını ve astlarını karar alma süreçlerine katılım konusunda cesaretlendirmesini ifade eden bir liderlik davranışdır (House, 1996). Katılımcı liderlik, bazı araştırmacılarca (Örneğin; Argyris, 1955; Yukl, 2010) işgörenlerin kararlara katılmasını önemseydiği için otokratik liderliğin karşıtı olan demokratik liderlik olarak da adlandırılmaktadır. Otokratik bir lider tüm kararları genel olarak kendisi verip çalışanlarına danışmaz, fikirlerini sormaz ve kararlarda katkılarını istemezken (De Cremer, 2006); katılımcı

bir lider ise çalışanlarını kararlara katılmaya teşvik ederek onların karar süreçlerinde aktif roller üstlenmesini önermektedir (House, 1996; Yukl, 2010). Katılımcı bir örgütte işgörenler arasında “biz” algısını artırarak işgörenlerin birbirlerine daha toleranslı ve sabırlı davranmalarını sağlayıp örgüt içerisindeki çatışmaları azaltıcı bir etki yaratmaktadır (Argyris,1955).

Birçok araştırma katılımcı liderliği; motivasyon, performans, örgütsel vatandaşlık davranışı, iş tatmini ve işte kalma gibi olumlu sonuçlarla ilişkilendirmiştir (Cotton ve arkadaşları, 1988; Latham ve arkadaşları, 1994; Kim, 2002; Huang ve arkadaşları, 2010). Katılımcı liderliğin iş çıktılarına olan etkisi alanyazındaki motivasyonel ve değişim odaklı modellerle açıklanmaktadır (Huang ve arkadaşları, 2010). Motivasyonel modelde, işgörenlerin karar alma süreçlerine katılımının içsel bir motivasyon kaynağı olacağı üzerinde durulmaktadır (Conger ve Kanungo, 1988; Huang ve arkadaşları, 2010). Değişim odaklı modellerde ise liderin sergilediği katılımcı yönetim davranışı; astlara ilgi, saygı ve güven mesajı ileterek astlarda lidere olan güveni sağlamakta, bunun karşılığında da astlar olumlu iş çıktıları ile örgüte katkıda bulunmaktadırlar (Dirks & Ferrin, 2002; Huang ve arkadaşları, 2010).

Türkiye’de de liderlik üzerine birçok araştırma yapılmasına rağmen (Örneğin; Arıkan, 2003; Tengilimoğlu ve Yiğit, 2005; Kabasakal ve arkadaşları, 2012; Kılınç ve arkadaşları, 2014) katılımcı liderlik ile ilgili çalışmaların sınırlı olduğu görülmektedir. Paşa ve arkadaşları (2001), Türkiye’de liderlik davranışlarını incelemişler ve “otokratik-hiyerarşik” davranışların en yaygın lider davranışları arasında yer aldığını belirlemişlerdir. Yine başka bir çalışmada, eğitim sektörü çalışanları arasında Türkiye’de en çok görülen liderlik tarzının otoriter liderlik olduğu saptanarak (Bakan ve Büyükbeşe, 2010), kamu sektöründe daha çok olmakla birlikte hem kamu hem de özel sektörde otoriter liderliğin yaygınlığına dikkat çekilmiştir. Aynı çalışmada, gelecekte yöneticilerde bulunması gereken liderlik davranışları sorulduğunda ise çalışanların büyük çoğunluğu demokratik liderlik tarzını tercih ettiklerini belirtmişlerdir. Benzer şekilde, Türkiye’nin altı bölgesini kapsayan başka bir çalışmada katılımcılık vurgusu yapan “katılımcı babacan liderlik” olarak adlandırılan liderlik tarzının çalışanlar arasında en çok tercih edilenler arasında yer aldığı görülmüştür (Kuzulugil, 2009). Tüm bu bulgular, Türkiye’deki örgütlerde otoriter liderlik davranışlarının daha yaygın olmasına rağmen işgörenlerin katılımcılık davranışları sergileyen bir lider tarzını arzuladıklarını ortaya çıkarmıştır. Bu yüzden de Türkiye’de katılımcı liderlik üzerine yapılan araştırmalar büyük bir önem taşımaktadır.

Katılımcı liderliğin en önemli etkilerinden birisi de işgörenlerin iş tatmin düzeylerini arttırmasıdır (House, 1996; Kim, 2002; Tengilimoğlu ve Yiğit, 2005; Collins ve arkadaşları, 2014). İş tatmini genel olarak, işgörenin işinden duyduğu memnuniyeti ifade etmektedir (Spector, 1997). İş tatmininin belirleyicileri arasında işin özellikleri, yöneticiyle ilişki, çalışma arkadaşları, iletişim, çalışma koşulları, maaş, ödüllendirmeler, terfi ve diğer olanaklar gibi

konulardaki memnuniyeti saymak mümkündür. Yapılan araştırmalar, çalışanların işteki deneyimlerinin iş tatminleri üzerinde önemli bir rol oynadığını ortaya koymuş ve işgörenlerin yöneticileriyle olan ilişkilerinin iş tatmini de dahil olmak üzere çalışanların birçok tutum ve davranışını belirlediğini göstermiştir (Harris ve arkadaşları, 2011; Fisk ve Friesen, 2012; Braun ve arkadaşları, 2013). House ve Dessler (1974) liderlikteki yol-amaç teorisinde, liderin davranışlarının işgörenlerin şimdiki ve gelecekteki tatmininde etkili olduğu sürece kabul görüp işgörenlerde memnuniyet yarattığını öne sürmüşlerdir. Başka bir deyişle, bir lider çalışanın memnuniyetini göz önünde bulundurmalı ve buna göre ödüllendirme yapmalıdır. Lider-üye kuramına göre de liderleriyle iyi ilişkileri olan ve bu ilişkilerden çeşitli faydalar elde eden işgörenlerin işlerinden daha fazla keyif duymaları beklenmektedir (Graen ve Uhl-Bien, 1995). Birçok çalışan kararlara etki edebilecekleri bir iş ortamı ve karar alma süreçlerine kendilerini de katabilecek bir lideri arzulamaktadır. Katılımcı liderlik, çalışanların bu isteğine cevap vererek gerek işgörenlerin içsel motivasyonunu yükselterek gerekse onlarda güven algısını yaratarak işgörenlerin işle ilgili algılarını olumlu bir şekilde etkilemektedir. Bu yüzden, katılımcı liderliğin işgörenlerin işlerinden duyduğu memnuniyeti olumlu olarak etkilemesini bekleyebiliriz.

H₁: Katılımcı liderlik iş tatminini olumlu yönde etkiler.

Liderliğin işle ilgili algı, tutum ve davranışları etkileme mekanizmaları alanyazında sıkça tartışılmaktadır. İşe gömülmüşlük ise bu aracı mekanizmalardan bir tanesi olarak öne çıkmaktadır (Collins ve arkadaşları, 2014; Harris ve arkadaşları, 2011). İşe gömülmüşlük kavramı, genel olarak bir işin çalışanı ne kadar işe ve örgüte bağladığını belirtmektedir (Lee ve arkadaşları, 2007; Mitchell ve arkadaşları, 2001). Eğer bir işgören işinden ayrıldığında birçok kişisel kayba uğruyorsa, işgörenin işe gömülmüşlüğü yüksek olmakta ve bu durum onun işine daha çok bağlanarak çalışmasını sağlayıp işinden ayrılmasını güçleştirici bir etki yaratmaktadır. Örgütsel feda etme (örgüt ile ilgili feda) ise, işe gömülmüşlüğü en önemli boyutlarından birisi olarak çalışan açısından bir örgütten ayrılmanın maddi ve manevi bedelini ifade etmektedir (Mitchell ve arkadaşları, 2001). Diğer bir deyişle örgütsel feda, işgörenin işinden ayrılması durumunda vazgeçmiş olacağı örgütsel faydalara dair işgörenin algısını yansıtmaktadır. Örneğin, bir çalışan işi bırakınca iş arkadaşlarından, iyi bir çalışma ortamından ve örgütün sağladığı iyi olanaklardan vazgeçmek zorunda kalabilmektedir (Mitchell ve arkadaşları, 2001). Bu anlamda, bir işgören için örgütün sağladığı faydalar ve işten ayrılma durumunda örgüt ile ilgili vazgeçilmesi gerekenler çok çeşitli olabilecektir. Bir işgörenin işinden ayrılması durumunda vazgeçmesi gereken şeyler ne kadar fazlaysa, kendisi için bunlar ne kadar büyük bir anlam ifade ediyorsa ve vazgeçtiklerinin yerine birşeylerin konulması ne kadar zorsa, örgüt ile ilgili fedası o kadar yüksektir ve bu da işgörenin örgütünden ayrılmasını o derece güçleştirebilir. İşgörenin örgütü ile kurduğu bağlar ne kadar güçlüyse ve birey-örgüt uyumu ne kadar yüksekse, örgüt ile ilgili fedanın da o derece yüksek olacağını söylemek mümkündür (Crossley ve arkadaşları, 2007). Örgütsel feda etme; iş tatmini, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti ve yeni işler arama isteği gibi iş yaşamıyla ilgili birçok sonucu da etkilemektedir (Halbesleben & Wheeler, 2008; Lee ve arkadaşları, 2004;

Mitchell ve arkadaşları, 2001). Türkiye’de ise örgütle ilgili feda üzerine yapılmış olan araştırmalar oldukça sınırlıdır. Örneğin; Birsal ve arkadaşlarının (2012) yapmış olduğu bir çalışmada örgütle ilgili feda kavramı, işe gömülmüslük kavramı içerisinde ele alınarak konu daha çok sosyo demografik özelliklerin etkisi açısından değerlendirilmiştir.

Hobfoll (1989)’un geliştirdiği kaynakların korunması teorisine göre, kişiler çeşitli kaynakları elde etmeye, geliştirmeye ve korumaya çalışmaktadırlar. Bu kaynaklardan vazgeçme ve onları kaybetme kişiler üzerinde olumsuz etkiler yaratabilmektedir (Hobfoll ve Shirom, 2001). Çalışanlar için önemli bir feda unsuru da yöneticileri ve yöneticinin iş ortamında yarattığı etkilerdir (Benoil & Somech, 2014). Yöneticiler, örgütün en yakın temsilcileri konumunda olup çalışanların iş yaşamlarını derinden etkilemektedirler (Bass ve Riggio, 2005; House, 1996). Katılımcı liderliği benimsemiş bir yönetici işgörenler için önemli bir kaynaktır, birçok fayda sağlar ve vazgeçilmesi zordur. Katılımcı bir liderden vazgeçmeme ve onu feda etmeme isteği işgörenlerin iş tatmin düzeyini etkileyebilir. Harris ve arkadaşları (2011) ile Collins ve arkadaşları (2014) gömülmüslüğün lider-üye etkileşiminin iş tatminiyle olan ilişkisinde aracılık rolünü üstlendiğini tespit etmişlerdir. Huang ve arkadaşları (2010) ise katılımcı liderlik ile performans ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisinde yönetsel pozisyondaki astlar için psikolojik güçlendirmenin, yönetsel olmayan pozisyondaki astlar için ise yöneticiye duyulan güvenin aracı bir değişken olduğunu bulmuşlardır. Bundan dolayı; katılımcı liderliğin örgütle ilgili fedayı artırmasını ve bu fedanın da işgörenlerin iş tatmin düzeyini yükseltmesini bekleyebiliriz.

H₂: Katılımcı liderlik örgütsel feda etmeyi olumlu yönde etkiler.

H₃: Örgütsel feda etme, katılımcı liderlik ve iş tatmini ilişkisinde aracı bir rol oynar.

II. YÖNTEM

A) Örneklem

Telekomünikasyon sektöründe öncü bir firmada uzman olarak çalışan işgörenlerden elde edilen 310 anket bu çalışmanın örneklemi oluşturmuştur. Katılımcıların ortalama yaş ve deneyimleri sırasıyla 34.37 ve 9.25 yıldır. Katılımcıların %37’si kadındır.

B) Türkçe’ye Çeviri Çalışması

Bu çalışmada katılımcı liderlik, örgütsel feda etme ve iş tatmini değişkenlerini ölçmeye yönelik olarak tasarlanan ölçeklerin Türkçe’ye uyarlanma sürecinde Brislin ve arkadaşları (1973) tarafından izlenen yöntem takip edilmiştir. Çeviri süreçlerinde yazarlar, örgütsel

davranış alanında çalışan iki öğretim üyesi, iki dil bilimci ve bir İngilizce bölümü öğretim görevlisi aktif olarak rol almıştır. Mitchell ve arkadaşları (2001) tarafından kullanılan “organization-related-sacrifice” teriminin Türkçe’ye uyarlanması için yapılan çalışmada terimin Türkçe karşılığı olarak; örgütsel fedakarlık, örgütsel feda etme (örgütle ilgili feda), örgütsel bağlılık bedeli, örgütsel bedel ve vazgeçilmiş kazanç terimleri önerilmiştir. Çeviri çalışmasına katılanların uzlaşa sağladıkları terim ise “örgütsel feda etme (örgütle ilgili feda)” olmuştur.

C) Ölçüm Araçları

Araştırmanın anket formu demografik değişkenler dışında 5’li Likert şeklinde tasarlanmıştır (1=Hiç Katılmıyorum; 5 = Kesinlikle Katılıyorum).

1) Katılımcı Liderlik

Bu çalışmada katılımcı liderlik düzeyi, House ve Dessler (1974) tarafından geliştirilen ölçekte kullanılan 5 ifade ile değerlendirilmiştir. Ölçeğin toplam güvenilirliği Cronbach alfa (α) = 0.96 olarak tespit edilmiştir. Ölçeğe ilişkin örnek ifade; “Yöneticim bir problemle karşılaştığında, astlarına danışır.”

2) Örgütsel Feda Etme

İşgörenin işinden ayrılması durumunda kaybetmesi olası psikolojik faydalar ve üstleneceği maliyetlere yönelik işgörenin algısını ifade eden örgütsel feda etme, Mitchell ve arkadaşları (2001) tarafından geliştirilen ölçekte kullanılan 10 ifade ile ölçülmüştür. Ölçeğin toplam güvenilirliği Cronbach alfa (α) = 0.88 olarak bulunmuştur. Ölçeğe ilişkin örnek ifade; “Eğer bu işten ayrılırsam, birçok şeyi feda etmiş olurum.”

3) İş Tatmini

İşgörenlerin iş tatmin düzeyleri Agho, Price ve Mueller’den (1992) 6 ifade ile ölçülmüştür. Ölçeğin toplam güvenilirliği Cronbach alfa (α) = 0.85 olarak tespit edilmiştir. Ölçeğe ilişkin örnek ifade; “İşimi sıradan bir çalışandan daha çok severim.”

Katılımcı liderlik, örgütsel feda etme ve iş tatmini değişkenlerinden oluşan modele yönelik yapılan doğrulayıcı faktör analizi, modelin geçerliliğine yönelik kabul edilebilir sonuçlar üretmiştir ($\chi^2 / df = 2.71$; CFI=0.93; TLI=0.92; RMSEA =0.07).

III. BULGULAR

Araştırmada kullanılan değişkenlere ilişkin ortalama, standart sapma ve korelasyon değerleri Tablo 1’de sunulmuştur. Buna göre; katılımcı liderlik, örgütsel feda etme ve iş tatmini değişkenlerine ait ortalamalar genel olarak yüksek düzeyde bulunmuştur. İş tatmini değişkeni, katılımcı liderlik (0.39, $p<0.01$) ve örgütsel feda etme (0.53, $p<0.01$) değişkenleri ile olumlu ilişkilidir. Ayrıca bulgularda, katılımcı liderlik ve örgütsel feda etmenin olumlu ilişkili olduğu görülmüştür (0.51, $p<0.01$). Bu sonuçlar araştırmanın H_1 ve H_2 hipotezleri için öncül bulgulardır.

Tablo 1: Ortalama, Standart sapma ve Korelasyon değerleri

Değişkenler	Ort.	S.S.	1	2	3
1.Katılımcı Liderlik	3.44	1.03	----		
2. Örgütsel Feda Etme	3.22	0.76	0.51**	----	
3.İş Tatmini	3.70	0.80	0.39**	0.53**	----

** $p<0.01$

Analiz süreçlerine araştırmanın temel hipotezinin testi için aracılık testleri ile devam edilmiştir. Aracılık etkisinin tespiti için hem Baron ve Kenny (1986) tarafından önerilen üç aşamalı yaklaşım, hem de Sobel Testi uygulanmıştır. Baron ve Kenny (1986) tarafından önerilen yaklaşım ile ilgili bir dizi regresyon analizi yapılmış ve sonuçlar Tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 2: Regresyon Analizleri Sonuçları

	BGML.D.	BGMSZ.D.	B	S.H.	β	t	p	R ²
1	Örg.Feda Etme	Katılımcı Liderlik						
	Sabit		1.94	0.13	-	15.05	0.00	
	Katılımcı Liderlik		0.37	0.04	0.51	10.29	0.00	0.26
2	İş Tatmini	Katılımcı Liderlik						
	Sabit		2.65	0.15	-	18.08	0.00	
	Katılımcı Liderlik		0.31	0.04	0.39	7.50	0.00	0.16
3	İş Tatmini	Katılımcı Liderlik, Örg. Feda Etme						
	Sabit		1.72	0.18	-	9.81	0.00	
	Katılımcı Liderlik		0.13	0.04	0.17	3.01	0.00	
	Örg. Feda Etme		0.48	0.06	0.45	8.16	0.00	0.31

BGML.D.= Bağımlı değişken, BGMSZ.D. = Bağımsız Değişken, S.H. = Standart hata.

Buna göre; katılımcı liderlik örgütsel feda etmeyi ($\beta =0.51$, $p<0.00$) ve iş tatminini ($\beta =0.39$, $p<0.00$) olumlu ve anlamlı bir şekilde etkilemektedir. Bundan dolayı, araştırmanın H₁ ve H₂ hipotezleri kabul edilmiştir. Aracılık etkisi incelendiğinde ise örgütsel feda etmenin katılımcı liderliğin iş tatmini ile ilişkisindeki etkisini ($\beta =0.17$, $p<0.00$) anlamlı bir şekilde düşürdüğü görülmektedir. Diğer bir deyişle; örgütsel feda etme, katılımcı liderlik iş tatmini ilişkisinde kısmi aracılık etkisine sahiptir. Dolaylı etkinin anlamlılığı ayrıca Sobel testi (Sobel, 1982) ile sınanmıştır. Sobel testi sonuçları dolaylı etkinin anlamlılığını desteklemektedir ($z = 6.37$, $p<0.00$). Bundan dolayı araştırmanın temel hipotezi H₃ kabul edilmiştir.

SONUÇ

Bu çalışmada katılımcı liderliğin iş tatmini üzerindeki etkisinde örgütsel feda etmenin aracılık rolü telekomünikasyon sektöründe çalışan işgörenler üzerinde incelenmiştir. Sonuçlar, katılımcı liderliğin örgütsel feda etmeyi ve iş tatminini olumlu bir şekilde etkilediğini, örgütsel feda etmenin bu ilişkide aracılık rolü oynadığını ortaya koymuştur. Aracılık etkisi hem Baron ve Kenny (1986) yaklaşımı hem de Sobel testi (Sobel, 1982) izlenerek sınanmıştır. Her iki yaklaşımda aracılık etkisini destekleyen sonuçlar ortaya koymuştur. Buna göre, katılımcı liderlik işgörenlerde örgütsel feda etmeyi artırarak işgörenlerin işlerinden daha çok tatmin olmalarını sağlamaktadır.

İş ortamlarında önemli konularda karar verirken, bir problemi çözmeye çalışırken ya da herhangi bir stratejiyi eyleme geçirirken yöneticinin astlarına danışıp onların fikirlerini alması, işgörenlerin örgütlerinden sağladıkları psikolojik fayda algısını yükseltmekte ve bu da onların işlerinden daha çok tatmin olarak çalışmalarını sağlamaktadır. Diğer bir deyişle; yönetici tarafından sergilenen katılımcı yönetim anlayışı astlarda içsel bir motivasyon kaynağı olmakta ve yönetici tarafından astlara ilgi ve güven algısı mesajı vermektedir. Tüm bunlar, astlarda örgütü ile ilgili psikolojik fayda algısını yükselterek işinden ayrılmasını güçleştirici bir unsur olarak feda etmeyi artırmaktadır. Bu da astların işlerinden daha çok keyif alarak çalışmalarını sağlamaktadır. Nitekim bu bulgu House ve Dessler'in (1974) yol-amaç teorisi, Hobfoll'un (1989) kaynakların korunması teorisi, Collins ve arkadaşları (2014) ile Harris ve arkadaşlarının (2011) işe gömülmüslük, Huang ve arkadaşlarının (2010) katılımcı liderlik konularında yaptığı çalışmalar ile uyumludur.

Tüm bunlardan ötürü, örgütlerce katılımcı liderliği geliştirici uygulamaların ve eğitim programlarının tasarlanması büyük bir önem arz etmektedir. Böylelikle, işgörenlerin karar alma süreçlerine katılımı yöneticiler tarafından teşvik edilebilecektir. Özellikle takım halinde çalışan gruplarda ise katılımcı yönetim anlayışı, muhtemelen işgörenlerin birbirlerinden öğrenme süreçlerine de yardımcı olacaktır. Böylelikle katılımcı yönetim anlayışı, iş ortamlarında sinerji oluşumunu sağlayarak bireyde psikolojik fayda algısını yükseltecek ve işgörenin işinden duyduğu hoşnutluğu artıracaktır.

Bu araştırmada, örgütle ilgili fedanın önemine de dikkat çekilmektedir. Gelecekteki araştırmalarda, katılımcı liderliğin yanısıra örgütle ilgili fedayı arttırması olası diğer faktörlerin de incelenmesi alanyazına katkı sağlayacaktır. Örgütler, bu tespitlerden insan kaynakları stratejilerini geliştirirken ve özellikle işgörenleri işte tutma alanında uygulamalar yaparken yararlanabileceklerdir.

Araştırmanın bir takım kısıtları da bulunmaktadır. Öncelikle araştırmada kullanılan kesitsel veri, değişkenler arası neden sonuç ilişkisi tasarlamayı engellemektedir. Bu konuda yapılması planlanan gelecekteki araştırmaların boylamsal veri üzerine odaklanması önemlidir. Ayrıca, araştırma sonuçlarının genelleştirilebilmesi için araştırmanın farklı örneklem grupları üzerinde tekrarlanması gerekmektedir.

KAYNAKÇA

- ARIKAN, S. (2003), "Kadın Yöneticilerin Liderlik Davranışları ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama", Gazi Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt.5, No.1, ss. 1-20.
- ARGYRIS, C. (1955), "Organizational leadership and participative management", The Journal of Business, Vol.28, Iss.1, pp. 1-7.

- AGHO, A.O., PRICE J.L., MUELLER, C.W. (1992), "Discriminant Validity of Job Satisfaction, Positive Affectivity and Negative Affectivity". *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol. 65, Iss.3, pp.185-196.
- AVOLIO, B. J. (1999), *Full leadership development: Building the vital forces in organizations*, Thousand Oaks, CA: Sage
- BAKAN, İ., & BÜYÜKBEŞE, T. (2010), "Liderlik "türleri" ve "güç kaynakları" na ilişkin mevcut-gelecek durum karşılaştırması: Eğitim kurumu yöneticilerinin algılarına dayalı bir alan araştırması", *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, Cilt.12, No.19, ss.73-84.
- BARON, R. M., & KENNY, D. A. (1986), "The moderator-mediator variable distinction in social psycho-logical research: Conceptual, strategic, and statistical considerations", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.51, pp.1173-1182.
- BASS, B. M., & AVOLIO, B. J. (1994), *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*, Thousand Oaks, CA: Sage.
- BASS, B. M., & RIGGIO, R. E. (2005), *Transformational leadership*, Psychology Press.
- BENOLIEL, P., & SOMECH, A. (2014), "The health and performance effects of participative leadership: Exploring the moderating role of the Big Five personality dimensions", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol.23, Iss.2, pp.277-294.
- BİRSEL, M., BÖRÜ, M.D., İSLAMOĞLU, G., & YURTKORU, E.S. (2012), "Job embeddedness in Relation with different socio demographic characteristics", *Öneri dergisi*, Cilt.10, No.37, ss.51-61.
- BRAUN, S., PEUS, C., WEISWEILER, S., & FREY, D. (2013), "Transformational leadership, job satisfaction, and team performance: A multilevel mediation model of trust", *The Leadership Quarterly*, Vol.24, Iss.1, pp.270-283.
- BRISLIN, R. W., LONNER, W. J., THORNDIKE, R. M. (1973), *Cross-Cultural Research Methods*, New York: John Wiley&Sons Pub.
- COLLINS, B. J., BURRUS, C. J., & MEYER, R. D. (2014), "Gender differences in the impact of leadership styles on subordinate embeddedness and job satisfaction", *Leadership Quarterly*, Vol.25, Iss.4, pp.660-671.
- CONGER, J. A., & KANUNGO, R. N. (1988), "The empowerment process: Integrating theory and practice", *Academy of Management Review*, Vol.13, Iss.3, pp. 471-482.
- COTTON, J. L., VOLLRATH, D. A., FROGGATT, K. L., LENGNICK-HALL, M. L., & JENNINGS, K. R. (1988), "Employee participation: Diverse forms and different outcomes", *Academy of Management Review*, Vol.13, Iss.1, pp.8-22.
- CROSSLEY, C. D., BENNETT, R. J., JEX, S. M., & BURNFIELD, J. L. (2007), "Development of a global measure of job embeddedness and integration into a traditional model of voluntary turnover", *Journal of Applied Psychology*, Vol.92, Iss.4, pp.1031-1042.
- DE CREMER, D. (2006), "Affective and motivational consequences of leader self-sacrifice: The moderating effect of autocratic leadership", *The Leadership Quarterly*, Vol.17, Iss.1, pp.79-93.
- DIRKS, K. T., & FERRIN, D. L. (2002), "Trust in leadership: Meta-analytic findings and implications for research and practice", *Journal of Applied Psychology*, Vol.87, Iss.4, pp.611-628.
- FISK, G. M., & FRIESEN, J. P. (2012), "Perceptions of leader emotion regulation and LMX as predictors of followers' job satisfaction and organizational citizenship behaviors", *The Leadership Quarterly*, Vol.23, Iss.1, pp.1-12.

- GRAEN, G. B., & UHL-BIEN, M. (1995), "Relationship-based approach to leadership: Development of leader-member exchange (LMX) theory of leadership over 25 years: Applying a multi-level multi-domain perspective", *The leadership quarterly*, Vol.6, Iss.2, pp. 219-247.
- HALBESLEBEN, J. R., & WHEELER, A. R. (2008), "The relative roles of engagement and embeddedness in predicting job performance and intention to leave", *Work & Stress*, Vol.22, Iss.3, pp.242-256.
- HARRIS, K. J., WHEELER, A. R., & KACMAR, K. M. (2011), "The mediating role of organizational job embeddedness in the LMX-outcomes relationships", *The Leadership Quarterly*, Vol.22, Iss.2, pp. 271-281.
- HOBFOLL, S. (1989), "Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress", *The American Psychologist*, Vol.44, Iss.3, pp.513-524.
- HOBFOLL, S. E., & SHIROM, A. (2001), Conservation of resources theory: Applications to stress and management in the workplace. In R. T. Golembiewski (Ed.), *Handbook of organizational behavior* (pp. 57-80). New York, NY: Dekker.
- HOUSE, R. J., & DESSLER, G. (1974), The path-goal theory of leadership: Some post hoc and a priori tests, In J.G. Hunt & L.L. Larson (eds.), *Contingency approaches to leadership* (pp.29-53), Southern Illinois University Press, Carbondale.
- HOUSE, R. J. (1996), "Path-goal theory of leadership: Lessons, legacy, and a reformulated theory", *The Leadership Quarterly*, Vol.7, Iss.3, pp. 323-352.
- HUANG, X., IUN, J., LIU, A., & GONG, Y. (2010), "Does participative leadership enhance work performance by inducing empowerment or trust? The differential effects on managerial and non-managerial subordinates", *Journal of Organizational Behavior*, Vol.31, Iss.1, pp.122-143.
- KABASAKAL, H., DASTMALCHIAN, A., KARACAY, G., & BAYRAKTAR, S. (2012), "Leadership and culture in the MENA region: An analysis of the GLOBE project", *Journal of World Business*, Vol. 47, Iss.4, pp. 519-529.
- KOOPMAN, P. L., & WIERDSMA, A. F. M. (1998), Participative management. *Handbook of Work and Organizational Psychology*, Volume 3: Personnel Psychology, pp.297-324.
- KILINÇ, A. Ç., BÜYÜKÖZTÜRK, Ş., & AKBABA-ALTUN, S. (2014). "Okullarda liderlik kapasitesi ölçeğinin (OLKÖ) Türkçeye uyarlanması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması", *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi [Educational Administration: Theory and Practice]*, Cilt. 20, No.1, ss.23-46.
- KIM, S. (2002), "Participative management and job satisfaction: Lessons for management leadership", *Public Administration Review*, Vol.2, Iss.62, pp.231-241.
- KUZULUGİL, Ş. (2009), Does One Size Fit All? Value-Based Subcultures and Leadership Preferences in Turkey. Unpublished Dissertation, Boğaziçi Üniversitesi.
- LATHAM, G. P., WINTERS, D. C., & LOCKE, E. A. (1994), "Cognitive and motivational effects of participation: A mediator study", *Journal of Organizational Behavior*, Vol.15, Iss.1, pp.49-63.
- LEE, T. W., MITCHELL, T. R., SABLINSKI, C. J., BURTON, J. P., & HOLTOM, B. C. (2004), "The effects of job embeddedness on organizational citizenship, job performance, volitional absences, and voluntary turnover", *Academy of Management Journal*, Vol.47, Iss.5, pp. 711-722.
- MIAO, Q., NEWMAN, A., & HUANG, X. (2014), "The impact of participative leadership on job performance and organizational citizenship behavior: distinguishing between the mediating effects of affective and cognitive trust", *The International Journal of Human Resource Management*, Vol.25, Iss.20, pp. 2796-2810.

- MITCHELL, T. R., HOLTOM, B. C., LEE, T. W., SABLINSKI, C. J., & EREZ, M. (2001), "Why people stay: Using job embeddedness to predict voluntary turnover", *Academy of management journal*, Vol.44, Iss.6, pp. 1102-1121.
- PAŞA, F. S., KABASAKAL, H., & BODUR, M. (2001), "Society, organisations, and leadership in Turkey", *Applied Psychology*, Vol.50, Iss.4, pp.559-589.
- SOBEL, M. E. (1982). "Asymptotic intervals for indirect effects in structural equations models", In S. Leinhardt (Ed.), *Sociological methodology* (pp.290-312), San Francisco: Jossey-Bass.
- SOMECH, A. (2006), "The Effects of Leadership Style and Team Process on Performance and Innovation in Functionally Heterogeneous Teams", *Journal of Management*, Vol.32, Iss.1, pp. 132-157.
- SPECTOR , P. E. (1997), *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*, Thousand Oaks, CA: Sage.
- TENGİLİMOĞLU, D. & YİĞİT, A. (2005), "Hastanelerde Liderlik Davranışlarının Personel İş Doyumuna Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Çalışması", *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, Cilt.8, No.3, ss.374-400.
- VROOM, V. H. (2000), "Leadership and the decision-making process", *Organizational dynamics*, Vol.4, Iss.28, pp.82-94.
- YUKL, G. (2010), *Leadership in organizations*, Seventh edition. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

**STARBUCKS COFFEE TÜKETİCİLERİNİN DEMOGRAFİK
ÖZELLİKLERİNDEN BİRİ
OLAN CİNSİYETE GÖRE HEDONİK TÜKETİM
NEDENLERİNDEN ETKİLENME
TUTUMLARININ BELİRLENMESİ**

Mehmet BAŞ *

Güliz SAMSUNLU**

ÖZ

Günümüz modern yaşamında, etkisinde kalınan sosyo-kültürel ve demografik özelliklerin neticesinde tüketim alışkanlıklarında ve tüketici davranışlarında birtakım değişiklikler gözlemlenmektedir. Bu değişiklikler, mal ve hizmetin özünde var olan ihtiyacı karşılama ve nesnel varlıklar algısına yöneliktir. Yani mal ve hizmetin nesnel varlıklar olmanın ötesinde öznel semboller olarak algılanmaya başlandığı bir dönemden söz edilmektedir. Mal ve hizmetin ne olduğundan ziyade neyi temsil ettiği ve bununla birlikte mal ve hizmetin yarattığı imaj, zihinlerdeki temel odak noktasında yerini almaya başlamıştır. İşte burada Hedonizm, çok çarpıcı bir vaziyette karşımıza çıkmaktadır. Bir felsefi terim olarak Hedonizm, yaşamın amacı olarak haz almayı ön plana çıkarmaktadır. Hedonizm, aynı zamanda var olmak ya da ihtiyacı karşılamak için değil aksine haz almak için tüketimin gerekliliğine vurgu yapmaktadır. Bununla birlikte Hedonik tüketimde; duygusal tepkiler ve hazlar, eğlence, sembolik değerler, statü arayışları ön plana çıkmaktadır. Bu araştırmada, Starbucks Coffee tüketicilerinin demografik özelliklerinden birisi olan cinsiyetleriyle hedonik tüketim nedenleri arasındaki etkileşimin boyutları incelenmiştir. Hedonik tüketim bağlamında yaratılan tüketimden haz alma önceliğine sebebiyet veren nedenler, 2003 yılında Arnold ve Reynolds tarafından geliştirilen “Hedonik Tüketime Yönelten Nedenler” ölçeğinden faydalanılarak anket hazırlanmıştır. Anket, yüz yüze anket yöntemi kullanılarak Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F ’nde görev yapan çalışanlar ve öğrenim gören öğrenciler tarafından gerçekleştirilmiştir. Elde edilen verilerin istatistiksel analizlerinde SPSS 13.0 for Windows (Statistical Packages for Social Sciences) paket programından yararlanılmıştır. Program içinde ortalama (mean), frekans ve frekans yüzdesi dağılımı, güvenilirlik testi, Bağımsız T-test ve faktör analizinden yararlanılmıştır. Sonrasında anket sorularının analizleri yapılarak, değerlendirilip yorumlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Hedonizm, Hedonik Tüketim, Starbucks Coffee

*Doç.Dr, Gazi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, mbas@gazi.edu.tr

**Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Pazarlama Bilim Dalı, gulizsamsunlu@gmail.com

DETERMINING INFLUENCING FROM THE HEDONIC CONSUMPTION REASONS ACCORDING TO SEX AS ONE OF THE DEMOGRAPHIC QUALITIES OF STARBUCKS COFFEE CONSUMERS

ABSTRACT

In today's modern life some alterations are observed on the consumption habits and consumer behaviour as a result of the socio-cultural and demographic characteristics being under whose effect. These changes are for sense of objective living creature and meeting the need which in is the care of good and service. It is mentioned a period in which good and service are perceived as subjective symbols for beyond becoming objective being. Other than what good and service are, what they represent and the image good and service created with this have started to take their places in the main focus points in minds. And here Hedonism stands out as a very impressive situation. Hedonism as a philosophical term puts forward taking pleasure as the purpose of life. Hedonism also emphasizes the need of consumption not for meeting the need of existing but on the contrary for taking pleasure. Besides, in Hedonic consumption formed from Hedonic consumption were made as a questionnaire taking advantage of the scale "Reason Leading To Hedonic Consumption" which was developed by Arnold and Reynolds in 2003. The questionnaire has been developed by the students who study in Gazi University "Faculty of Economics and Administrative Sciences" and who work there using face to face questionnaire method.

In a statical analysis of the data obtained SPSS for Windows Packet Programme has been made use of. In the programme, it has been used of mean, frequency and frequency percentuge range, reliability test, independent T-tes and factor analysis. After that, the analysis of the questionnaire questions have been made, evaluated and they have been interpreted.

Key Words: Hedonism, Hedonic Consumption, Starbucks Coffee

GİRİŞ

Tüketim olgusu, tüm ekonomik sistemlerin ve pazar denem arenasının varlık nedenidir. İnsan ihtiyaçları, istekleri ve arzuları ise tüketim olgusunun ardında yatan itici gücü oluşturmaktadır. Tüketimin söz konusu olmadığı bir ortamda, üretimden bahsetmek anlamsız olacaktır. Üretimin olmadığı bir dünyada ise, günümüz modern iş dünyasının baş aktörleri olan işletmelerden, pazarlardan, ekonomik sistemlerden ve hatta politik sistemlerden bahsetmek anlamını yitirecektir. Bu nedenle, tüketim ve tüketici olguları hem ekonomik sistem hem de bunun doğal sonucu olan pazarlama açısından öğrenilmesi ve yorumlanması gereken önemli bir konudur.(İslamoğlu,2008: 3) Çağdaş pazarlama felsefesi, müşteri memnuniyeti, hatta daha da öteye giderek müşteri tatmini sağlamayı hedefler. Müşteri memnuniyeti ise, ancak müşteri beklentilerinin, daha genel olarak tüketici beklentilerinin, doğru anlaşılması ve karşılanması ile sağlanabilir.Müşteri beklentilerinin belirlenmesi, bu beklentilerin oluşum süreci ve beklentilerin şekillenmesinde rol oynayan faktörlerin saptanması açısından tüketici davranışları araştırmalarının rolü son derece önemlidir.(İslamoğlu, 2008: 3)

Son yıllarda tüketim olgusuna daha geniş bir açıdan, tüketim deneyimi açısından bakılmaya başlanmıştır. Özellikle, teknolojiye, ekonomik yaşamda ve bunların etkisiyle bireylerin yaşam tarzlarındaki değişimler, pazar dinamiklerini o da tüketicilerin beklentilerini, tüketim deneyimlerini ve bunlara ilişkin değerlendirme kriterlerini değiştirmeye başlamıştır. Başka bir ifade ile, günümüz modern yaşamında, tüketiciler değişmeye başlamıştır.(İslamoğlu, 2008: 3)

Tüketici davranışlarını anlama pazarlamacılar için önemli bir işidir. Tüketici satın alma davranışlarındaki araştırmalar son 20 yıl boyunca devam etmesine rağmen, pazarlamacıların ihtiyaçlarına tam olarak cevap verememektedir. Araştırma metotlarındaki gelişme, sadece tüketici davranışları hakkında daha çok bilgi vermekle kalmayıp, aynı zamanda işletme rekabet çevresi hakkında pazarlamacılar için çok daha acil bilgiler içermektedir.Pazarlamanın temel konularında olan tüketici davranışı, insan davranışının alt bölümlerinden biridir. insan davranışı bireyin çevresiyle etkileşime geçtiği bütünsel süreci ifade eder. Tüketici davranışları ise, satın alma bağlamında insan davranışının özel türleriyle ilgilenir. (Walters,Paul,6)

Tüketici davranışı, bir karar verme birimi tarafından malların,hizmetlerin, fikirlerin ve zamanın elde edilmesi, tüketimi ve tüketim sonrası elden çıkarılması ilişkin davranışlardır. (Runyon,Stewart,1987:5) Bir başka tanımda ise tüketici davranışları; ihtiyaç ve arzularını tatmin etmek amacıyla bireyler veya grupların ürünler, hizmetler, fikirler veya deneyimleri seçme, satın alma,

kullanma ve kullanım sonrası elden çıkarılması süreçlerini kapsayan davranışlardır.(Solomon,Bamossy,Askegaard,1999:8) Bu tanımlar incelendiğinde, tanım olarak tüketici davranışları kavramını, tüketicilerin ihtiyaç ve isteklerini tatmin etmek için, tüketim sürecinde yürüttükleri davranışların tümü tüketici davranışı olarak tanımlanabilir. En genel anlamda tüketim süreci, tüketicinin bir ihtiyacın varlığını hissetmesinden başlayan,ihtiyacı karşılamak amacıyla yaptığı araştırmalar, mevcut alternatifler arasından seçim yapma davranışı satın alma kararı, ürünün tüketimi, tüketim deneyiminin değerlendirilmesi ile tüketim sonrası aşamalarını kapsayan bir süreci ifade etmektedir. Bazı araştırmacılar tüketim sürecini satın alma öncesi süreç, satın alma süreci ve satın alma sonrası süreç olmak üzere üç aşamada değerlendirme yoluna gitmektedir. Tüketici davranışları araştırmalarında ağırlıklı olarak tüketim öncesi, tüketim süreci ve tüketim tercihlerini etkileyen faktörler üzerinde durulmakta olduğu gözlemlenmektedir.(Mowen, 1993) Örneğin, tüketicilerin mal ve hizmetler hakkında bilgi toplarken başvurdukları kaynaklar, gençlerin spor ayakkabı tercihinde sembolik unsurların rolü, tercih edilen mekanlar ile yaşam tarzı arasındaki ilgi, kişilik faktörlerinin otomobil sahipliğindeki rolü, duygusal faktörlerin tercihlerdeki etkisi gibi konular, tüketici davranışları literatüründe sıkça rastlanan araştırmalar arasında yer almaktadır. Satın alma sürecinde, tüketicinin mal ve hizmetleri satın alması esnasında yaşadıkları olaylar ile çevresel faktörlere karşı verdikleri tepkilerin incelenmesi tüketici davranışlarının nasıl etkilendiği konusunda ipuçları verir. Örneğin tüketicilerin mal ve hizmetleri kullanırken yaşamış oldukları duygusal deneyimler satın alma sürecinde üzerinde durulan konuların başında gelmektedir. Tüketici davranışları sadece ihtiyaç karşılama özelliği olan iktisadi ürünlerin(mal,hizmet, fikir, zaman ve deneyim) elde edilmesi ve kullanımıyla sınırlı değildir. Tüketim sonrası değerlendirme (müşteri memnuniyeti ve şikayetler) ve deneyimler ile tüketim faydası elde edildikten sonra ürünlere ait hurda, atık, yan ürün gibi unsurlardan kurtulma davranışları da tüketici davranışları bağlamında incelenmektedir. Ekonomik ömrünü tamamlayan bir buzdolabının değiştirilmesi neticesinde eskisinin ne yapılacağı, ambalajı açıldıktan sonra yenen bir dondurmanın çöplerinin ne yapılacağı gibi çok sayıda tüketim bağlantılı konunun da tüketici davranışları çerçevesinde ele alındığı gözlemlenmektedir.Tüketici davranışlarını, tüketicilerin tüketim sürecindeki tüm davranışları şeklinde yorumlamak mümkündür.Bu bağlamda araştırmacılar tüketicilerin bu süreçte sergiledikleri davranışların neler olduğunu, söz konusu davranışların nedenleri ile sonuçlarının neler olacağını ortaya koymaya çalışmaktadır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

I. HEDONİZİM KAVRAMI VE TANIMI

Kireneli Aristippos'un bir öğretisi olan hedonizm, insan aktivitelerinin nihai anlamda haz sağlayacak şekilde planlamasının gerekliliğini ve devamlı haz verene doğru yönelmenin en uygun davranış biçimi olduğunu savunan bir felsefi görüştür. Aristoppos'a göre her davranışın nedeni, mutlu olmak istediğidir. Yaşamın gereği hazdır. Haz insanı insan eden duygudur. Bilgilerimiz duygularımızla alabildiğimiz kadardır, bundan öteye geçmez. Bu yüzden Aristippos duygularımızın getirdiği hazzıya yönelmeyi, acıdan kaçmayı söyler. En üstün iyi, hazdır. Ancak gerçek haz sürekli olmandır. (Vikipedia)

Hedonizm veya hazcılık felsefi bir terim olarak haz almayı yaşamın amacı olarak görmekte ve sürekli olarak metalden edinilebilecek hazları ön plana çıkarmaktadır. Yani var olmak ya da ihtiyaçları karşılamak için değil haz almak için tüketmek anlamına gelmektedir.(Baudrillard, 2004:94) Hedonizm veya hazcılık, bir felsefi terim olarak yaşamın amacı için hazzı seçen felsefe sistemini veya hazzı aşırı düşkünlüğü anlatmaktadır. Ekonomide ise, ekonomik bir faaliyetin en az çabayla en çok tatmin elde etme çabası şeklinde ifade edilmektedir.(Büyük Larousse, 5144). Merriam Webster's Collegiate Dictionary de ise hedonizm, yaşamdaki tek iyi şeyin zevk veya mutluluk olduğu öğretisi ve hedonizmin ilkelerine dayalı yaşam biçimi olarak tanımlanmaktadır. Bencil hedonizm kavramı ise, kendi iç mutluluğuna erişebilmenin hayattaki en önemli mutluluk olduğunu savunan ahlaki teori olarak açıklanmaktadır.

Hirschman ve Holbrook'a göre hedonik tüketim, birinin ürünlerle ilgili tecrübelerinin duygusal, fantezi ve çoklu duyumsal yönleriyle ilgili tüketici davranışlarını işaret eder. Çoklu duyumsal terimi aracılığıyla tatları, sesleri, kokuları, dokunmayla ilgili etkileri ve görsel imajları içeren çoklu duyumsal tarzlardaki deneyimler kastedilmektedir. Bireyler bu duyumsal girdileri çözerek sadece dış uyarıcılardan gelen çoklu duyumsal etkilere tepki göstermezler (örneğin,parfüm.); aynı zamanda içlerinde çoklu duyumsal imajlar yaratarak da reaksiyon gösterirler. Örneğin, bir parfümü koklamak tüketicinin sadece onun kokusunu almasını ve çözümlemesine neden olmaz; aynı zamanda daha önce tecrübe edilmiş dokunma hislerini, sesleri, görünüşleri de kapsayan içsel imajları da üretir ki bu imajların hepsi "tecrübe/deneyim" dir. Bir parfüm kokusu tüketicinin bu parfümü kullanan biriyle olan bir gönül anısını hatırlamasına sebep olabilir ya da tüketici eskiden yaşadığı bir olayı tekrar yaşamak yerine, düşlerinde bir yenisini üretir. Çoklu-duyumsal imajların üretilmesinin yanı sıra hazzal tüketimle ilgili bir başka tepki türü de duygusal uyarımdır. Duyguların içinde; neşe, kıskançlık,korku, öfke, sevinç vardır. Duygusal tepki hem psikolojik hem de duygusal tepkiler taşır hem zihinde,

hem de vücutta değişken durumlar yaratır. Hazsal tüketimin anlaşılmasında, bu duygu yelpazesi çok önemli rol oynar.(Hirschman, Holbrook,1982:92-101)

Hedonik tüketim görüşüne göre ürünler nesnel varlıklar olarak değil de öznel semboller olarak tanımlanırlar. Ürünün ne olduğundan çok, neyi temsil ettiği önemlidir. Gerçeğin yerine ürünün taşıdığı ve yarattığı imaj odak noktasıdır. Anahtar ölçüt ise, anlam öğrenilmesinden çok tüketicinin duygusal tepkisidir. Tüketiciler bir ürünün somut, bilinen nitelikleri belirgin ve anlaşılır olmasına rağmen, bu niteliklere katkıda bulunacak özel bir anlam eklerler. Bir ürünün somut bir nesneden çok öznel bir sembol olarak algılanması markaların nasıl seçildiğini izah edebilir. Tüketici açısından ürünün açık ve belirgin/somut nitelikleri bakımından önemi, onun yaratacağı öznel sembollerden daha az önemlidir.

Hedonizmin çarpıcı bir şekilde karşımıza çıkan yönü alışveriş yapmadaki beklentiler olmaktadır. Hedonik beklentilerde duygusal tepkiler, duygusal hazlar, düş kurma, fanteziler, eğlence, tensel zevkler, sembolik değerler, statü arayışları ve estetik kaygılar ön plandadır. Yükseltilmiş arzular, genişletilmiş ilgilenimler, algılanan özgürlükler, fantezileri gerçekleştirmeler ve gerçeğin tatsızlığından kaçmalar gibi faktörlerin hepsi hazsal alışveriş deneyimlerinin belirtirlerdir.(Çelik, 2009:58) Bu açıdan bakıldığında, hazsal beklentiler öznel olduğu kadar semboliktir. Ürünün nesnel özelliklerinden farklı ve bunlardan uzaklaşmış, ayrı olarak değerlendirilme ağırlığı vardır. Yılbaşı alışverişlerinde bazılarının “kendimi şekerleme dükkanında bir çocuk gibi hissediyorum.” demeleri, oyuncak almayı sevenlerin “ içimdeki küçük çocuk” benzetmeleri yapmaları ya da “alışverişten, sorunlarımdan uzaklaşmak istediğimde bana yardımcı olursa, zevk almaktayım” açıklamaları, alışverişin sadece ürüne sahip olmanın ötesinde bir anlam kazandığını bizlere açıkça göstermektedir. (Babin, Darden,Griffin, 1994:646)

Günümüzde mallar, üretim dünyasını terk edip tüketim alanına geçerken, fantezi nesnelere ve haz alma araçlarına dönüşmektedirler. Tüketicilerin yaşamları, tüketim yapma ile ilgili fanteziler ve düş kurma etrafında örgütlenmiştir. Bu açıdan ele alındığında, tüketiciler ilke olarak haz alma ile ilgilenen, bireyci ve genel olarak kendi amaçlarını gerçekleştirmeye çalışan, diğerlerine aldırmayan hedonistler olarak tanımlanmaktadır. (Yanıklar, 2006, s.101)

Tüketimin bu yönüyle ilgili olarak Campell (1987), hazsal tüketimin zevk ve güdüler ile ilgili olduğunu ve bireyselliğin, bireylerin hazsal deneyimlerinde çok önemli bir rolü olduğunu vurgular. Campell'e göre: “Çok az insan kendini tamamen zevke adanmış halde, hazsal deneyim aramak yaygındır.Duygu spontane ve şiddetlidir, kendini açığa vurur; sınırsız hayal gücü hayal kuranlarca eninde sonunda kontrol edilir ve hedonizm bireysel rüyalar için

fırsat yaratır. Hedonizm aracılığıyla büyü yaratılır ya da dünyaya büyü katılır. (Hopkinson, Pujari 1999:274)

II. HEDONİK TÜKETİM KAVRAMI VE TANIMI

Hedonik alışveriş görüşü, ilk kez Hirschman ve Holbrook'un seminer makalesinde ele alınmış ve açıklanmıştır. Yazarlara göre; tüketici satın aldığı ürünlerden sadece yarar sağlamak için alışveriş yapmamaktadır. Alışveriş yapma deneyimini bir zevk olarak görebilmekte ve bu zevki tatmin için de alışveriş yapabilmektedir. Hirschman ve Holbrook, hedonik tüketimi kişinin ürünlere yönelik, fantezi ve duygusal deneyiminin değişik görünümüleri olarak tanımlamaktadır. Tatlar, sesler, kokular, bakışlar ve dokunmaya ilişkin olan ve kişinin kendini tanımlaması için kullandığı tercihler, kişiye özel tercihlerdir ve hedonik tüketimin temel unsurlarıdır. Bireyin bir ürün hakkında birçok algı, hayal ve duyguları bulunmaktadır. İşte, hedonik tüketim bize tüketici davranışının bu unsurlarla ilgili yönlerini açıklamaktadır. Çoklu algılayış kavramıyla deneyimin tat, ses, koku, dokunma ve görmeyi içine alan tüm duyu alma biçimleriyle algılanması kastedilmektedir. Bireyler, sadece dış uyarıcılardan gelen çoklu duyuşsal izlenimlere cevap vermekle kalmazlar, aynı zamanda kendi içlerinde birçok imaj yaratarak tepki verirler. Çoklu algılayışın gelişmesinin yanı sıra, hedonik tüketim ile yakından ilişkili bir diğer tepki türü de duygusal uyarıdır. Duyguların içinde; neşe, kıskançlık, korku, öfke ve sevinç olduğu bilinmektedir. Duygusal tepki hem psikolojik hem de fizyolojik özellikler taşır ve hem zihinde hem de vücutta değişken durumlar yaratır. Kısaca hedonik tüketim, tüketicilerin ürün kullanımında çoklu algısal imajlarına, fantezilerine ve duygusal uyarılarından kaynaklanır. Bu etkilerin oluşturduğu tepki ise hedonik tepki olarak adlandırılır.(Hirschman ve Holbrook, 1982, s.92-101).

Hedonik tüketim, tüketimin bir çok duyuya hitap eden, duygusal ve fantezi içeren yönleriyle alakalı tüketici davranış şekilleri olarak tanımlanır.(Hirschman ve Holbrook, 1982:92) Tüketicilerin satın aldığı ürünlerden sadece yarar sağlamak için alışveriş yapmadıklarını, alışverişini bir zevk olarak gördüklerini ve bu zevki tatmin için harekete geçtiklerini ileri sürmüşlerdir. Bireyler, sadece dış uyarıcılardan gelen çoklu duyuşsal uyarıcılara cevap vermekle kalmamakta, aynı zamanda kendi içlerinde birçok imaj yaratmaktadır. Bu nedenle geleneksel bakış açısı ve faydacı alışverişini dikkate alan görüşler tam olarak tüketici davranışı ve satın alma eylemini açıklamamaktadır. Eğlendirici boş zaman aktiviteleri, görsel zevkler, gündüz düşleri ve estetik de alışverişlerde söz sahibidir. Yazarlar buradan hareket ederek hedonik tüketimi; kişinin ürünlere yönelik, hayal dünyalarının ve duygusal deneyimlerinin değişik yansımaları olarak tanımlamışlardır. Tatlar,

sesler, kokular, bakışlar ve dokunmaya ilişkin olan ve kişinin kendini tanımlaması için kullandığı özellikler, kişiye özel tercihlerdir ve hedonik tüketimin temel unsurlarıdır. Bireyin bir ürün hakkında birçok algısı, hayalleri ve duyguları bulunmaktadır. İşte, hedonik tüketim bize tüketici davranışının bu unsurlarla ilgili yönlerini açıklamaktadır (Hirschman ve Holbrook, 1982: 92–101; Fischer ve Arnold, 1990: 334) Hedonik tüketimin, alışverişte belirli ürünleri elde etme isteğinden öte, bazı tüketici etkinliklerine neden olduğu ve satın alma güdüsünün hazza dayalı olması durumunda tüketicilerin daha yüksek ilgi durumlarının gözlemlendiği savunulmaktadır. Çünkü hedonik tüketimde ürünler nesnel varlıklar olarak değil, öznel semboller olarak tanımlanırlar. Ürünün ne olduğundan çok, neyi temsil ettiği yani imajı önemlidir. Çünkü tüketiciler, bir ürünün somut, bilinen nitelikleri belirgin ve anlaşılır olmasına rağmen bu niteliklere öznel anlamlar eklemektedirler (Odabası, 2006: 116).

Yapılan araştırmalarda tüketicilerin alışveriş sırasında sadece rasyonel davranan bireyler olmadığını ve kişinin duygusal yapısının da satın alma karar sürecini büyük ölçüde etkilediği gösterilmektedir. Shaugnessy, duyguların satın alma davranışlarına olan etkisini “duygular davranışı harekete geçirebilir, bir şeyi öne çıkarabilir, tercihleri yönlendirebilir ve öteki dürtüleri güçlendirebilir. Bu yüzden, moda uyma şeklindeki sosyal dürtü, insanın sahip olduğu şeyleri sergilemeden duyduğu gurur tarafından pekiştirilir.” şeklinde ifade etmektedir.

Hedonik tüketimin temel güdeleri içsel ya da dışsal olabildiği gibi toplumsal ya da bireysel de olabilmektedir. Hedonik tüketimin bireysel nedenleri olarak; fiziksel aktiviteler, eğlenceler, mal ya da hizmeti ucuza alabilme isteği, duygusal uyarılar, sıkıntı duyma ve kişisel haz elde etme isteği gibi nedenler sayılmaktadır. Hedonik tüketimin toplumsal nedenleri arasında ise toplumsal deneyim kazanma, iletişim kurma, toplumun ileri gelen kişilerinden etkilenme, referans grupları ve görüşme gibi nedenler sayılmaktadır.

Hausman (2000) plansız satın alma davranışı ile eğlence, sürpriz, heyecan ve yenilik gibi hedonik ihtiyaçların tatmini arasında bir ilişkinin olduğunu ifade eder. Konu hakkında yaptığı çalışmada süresince deneklerin alışverişini bir görev olarak algıladıklarını ve başkalarının sahip olmadığı farklı ürünler aradıklarını, bazı deneklerin alışverişini bir terapi olarak gördüğünü ve terapistin para vermek yerine alışveriş yaptıklarını bazıların ise kendileri için alışveriş yaptığını ve eve dönüp paketlere bakıp neler aldığını incelemesinin, kendilerini iyi hissettirdiğini ifade etmektedir.

III. HEDONİK TÜKETİME YÖNELTEN NEDENLER

Kendini tamamen zevke adayan insanların sayısı sınırlı olmasına rağmen, tüketiciler arasında hedonik tüketim deneyimine olan istek yaygındır. Hedonik tüketim bağlamında yaratılan bu isteğe sebebiyet veren nedenler Arnold ve Reynolds tarafından kapsamlı bir biçimde ele alınmış ve "Hedonik alışverişe yönelten nedenler" ölçeği geliştirilmiştir. Yazarlara göre hedonik alışverişin nedenleri şu şekildedir (Arnold ve Reynolds,2003:77-95) :

1-Maceracı alışveriş: Birinci kategori maceracı alışveriştir. Bu türdeki alışverişler arayışlar, uyarılma, macera ve başka bir dünyada olma hissini ifade etmektedir. Bu nedenle yapılan alışverişler, macera, heyecan, uyarılma, coşku ve heyecan verici görüntülerin, kokuların ve seslerin olduğu bir dünyaya giriş kelimeleriyle tanımlanabilir. Çoğu insan, alışveriş merkezlerine ya da mağazalara gittiklerinde, kendilerinden geçtiklerini ve kendilerini bir akıntıya kapılmış gibi hissettiklerini ifade etmektedirler. Akıntıya kapılmak, yaşanan alışveriş deneyiminin optimal seviyeye ulaşması anlamına gelmektedir. Bu akıntıya kapılma durumu, tüketicinin çevresindeki dünyayı, zamanın nasıl geçtiğini ya da kendilerini fark etmeyecekleri oranda tüketim deneyiminin içine girmelerini, sürüklenmelerini açıklayan bir kavramdır.

2-Rahatlamak için alışveriş : Bu kategorideki alışveriş nedenleri "stresten kaçma", "olumsuz bir ruh halinden çıkmak için alışveriş yapma" ve "kendini tedavi yöntemi olarak alışveriş" ifadeleri ile açıklanabilir. Birçok kişi, yaşadıkları stresi hafifletmek veya sorunlarını unutmak için alışveriş çıktıklarını belirtmektedir. Alışveriş deneyimi, bazı zamanlarda dinlenip sakinleşmek, rahatlamak, olumsuz bir ruh halinden kurtulmanın yolu olarak görülebilmektedir.

3-Sosyal amaçlı alışveriş: Bu grupta yapılan alışverişler "arkadaşlarla ve aileyle yapılan alışverişten zevk alma", "alışveriş esnasında sosyalleşme", "alışveriş sırasında diğer insanlarla etkileşim kurma olanağı elde etme" şeklinde ifade edilmektedir. Bu türdeki alışveriş deneyimi, arkadaşlarla ve aile üyeleriyle vakit geçirme yolu olarak tanımlanabilir. Alışveriş merkezleri ya da büyük departmanlı mağazalar, insanların bir araya gelebildikleri mekanlar haline gelmiştir. Bu tip mekanlar, gençlerin buluşması için bulunmaz olanaklar sunmaktadır. Diğer yandan, kontrollü ve güvenli bir ortam olmaları nedeniyle, yaşlılar ve kadınlar için birer cazibe alanı durumundadırlar. Özellikle, varoşlarda ve kırsal kesimlerde yaşayanlar için boş vakitlerini harcayacak başka yer olmadığından, bu tip mekanlar bir tür sosyalleşme ve vakit geçirme yeri olma özelliği kazanmıştır.

4-Fikir Edinmek : Bu gruptaki alışverişler, yeni trend ve modaları takip etmek, yeni ürün ve gelişmelerden haberdar olmak için yapılan alışverişlerdir. Belirli

bir satın alma ihtiyacı veya kararı olmaksızın sadece bilgi toplama amacıyla yapılan bu alışverişte, kişiler alışverişi bir tür eğlence ya da boş vakit değerlendirme yolu olarak kullanmaktadırlar.

5-Başkalarını Mutlu Etmek: Kişilerin bir başkası için alışveriş yaparken yaşadıkları keyfi ve olumlu düşünceleri içermektedir. Pek çok insan, sevdiği insanlar için yaptıkları alışverişin kendilerine ne kadar keyif verdiğinden bahsetmektedir. Bazı kişiler için, aileleri ve arkadaşları için alışveriş yapmak çok önemli olmakta ve bu alışveriş kişilerin kendilerini daha iyi hissetmelerini sağlayabilmektedir. Bazı zamanlarda, sevdiğimiz bir insan için mükemmel hediye bulmak büyük bir haz sağlayabilmektedir. Yapılan bazı araştırmalar, özellikle kadınların alışverişi, sevgilerini ya da aşklarını ifade etmenin bir yolu olarak gördüklerini ortaya koymaktadır.

6-Yarış heyecanı (Fırsatları Yakalama Amaçlı): Bazı insanlar alışverişi sanki bir yarış heyecanı içinde yaşamaktan zevk almaktadır. Ucuzluk dönemlerini beklemek, indirimleri takip etmek ve kelepik malları bulmak amacıyla alışveriş yapmakta ve bu alışverişten büyük bir haz duymaktadırlar. Bu haz iki yönlü olabilmektedir. Bunlardan ilki, kişinin en iyi ürünü, en uygun fiyatla alması nedeniyle kendisini akıllı bir tüketici olarak görmenin sağladığı hazdır. Diğer yandan, bazı insanlar piyasa bilgileri ile kendilerinden gurur duyarlar. En güzel ve ucuz ürünün satışının, nerede olduğunu, kaçta olduğunu etrafındaki kişilere aktarmak oldukça haz verici bir doyum sağlayabilmektedir.

ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

Araştırmanın amacı, Starbucks Coffee tüketicilerinin demografik özelliklerinden birisi olan cinsiyetleriyle hedonik tüketim nedenleri arasındaki etkileşimin boyutlarını incelemektir.

Bu araştırmada Starbucks Coffee tüketicilerinin hedonik tüketim yapma nedenlerini belirlemek amaçlanmıştır. Tüketicileri hedonik tüketime sevk eden ve onları motive eden farklı nedenlerin var olmasından dolayı tüketicilerin hedonik tüketim anında farklı beklentileri karşılamayı arzu ettikleri belirlenmiştir. Bu esas gaye doğrultusunda Starbucks Coffee tüketicilerinin çoğunlukla hangi hedonik tüketim nedenlerinin motive etmesi sonucu Starbucks Coffe tüketimine yönlendirildikleri belirlenmeye çalışılmıştır. Sonrasında hedonik tüketime sebebiyet veren bu nedenlerin cinsiyete göre farklılaşan yönlerin incelenmesi amaçlanmıştır.

Araştırma, kaynak ve zaman kısıtlılığı nedeniyle, sadece Ankara ili ile sınırlandırılmıştır. Araştırma Ankara ilinde hizmet veren Gazi Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi'nde görev yapan çalışanlar ve öğrenim gören

öğrenciler ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın bir diğer kısıtı ise hazırlanan anketlere cevap veren katılımcıların Starbucks Coffee'ye 2 veya daha fazla kez gitmiş olma şartı dahilinde anket formunu cevap vermeleri istenmiştir. Anket araştırmacı tarafından, katılımcılarla “yüz yüze anket yöntemi” kullanılarak 07.04.2015-09.04.2015 tarihleri arasında gerçekleştirilmiş olup; toplamda 100 kişiye anket uygulaması yapılmıştır.

Anket formunda tüketici ile ilgili demografik bilgiler, tüketiciyi satın almaya yönlendiren hedonik nedenlere yönelik sorular sorulmuştur. Hedonik tüketim nedenleri değişkenleri Arnold ve Reynolds'un geliştirdiği hedonik tüketim nedenleri ölçeğinden alınmıştır. Katılımcıların hedonik tüketim nedenleri 5'li likert ölçeği ile ölçümlenmiştir. Kesinlikle Katılmıyorum (1), Katılmıyorum (2), Kararsızım (3), Katılıyorum (4), Kesinlikle Katılıyorum (5) şeklinde derecelendirilmiştir. Elde edilen verilerin istatistiksel analizlerinde IBM SPSS 20 (Statistical Packages for Social Sciences) paket programından yararlanılmıştır. Program içinde ortalama (mean), frekans ve frekans yüzdesi dağılımı, güvenilirlik testleri, T-test analizlerinden yararlanılmıştır.

Araştırmada kullanılan çok değişkenli ölçeklerin güvenilirliği, Cronbach's Alpha katsayısı kullanılarak test edilmiştir. Araştırmada Cronbach Alpha katsayısı 0,90 çıkmıştır. Bu katsayı ölçeğimizin yüksek derecede güvenilir bir ölçek olduğunu ifade etmektedir. Sonrasında anket sorularının analizleri yapılarak, değerlendirilip yorumlanmıştır. Araştırma konusuna ve araştırmada kullanılan analizlere dayanarak test edilen ana ve alt hipotezler şu şekildedir.

Araştırma Hipotezleri:

H 10: Tüketicilerin Starbucks Coffee zincir mağazalarını tercih etmesinde hedonik tüketim nedenlerinden etkilenme tutumu ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H 11: Tüketicilerin Starbucks Coffee zincir mağazalarını tercih etmesinde hedonik tüketim nedenlerinden etkilenme tutumu ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Alt hipotezler, kadın tüketiciler ile erkek tüketicilerin Starbucks Coffee zincir mağazalarını tercih etmesinde hedonik tüketim nedenlerinden etkilenme tutumu ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık olup/olmadığı Arnold ve Reynold'un geliştirdiği “Hedonik Tüketim Nedenleri” ölçeğinde yer alan faktörlere göre bölümlendirilip analiz edilmiştir.

VERİLERİN ANALİZİ VE BULGULAR

I. Frekans Analizi

Tablo1’de , araştırmaya katılan katılımcılarından elde edilen demografik faktör bulgularının frekans dağılımları verilmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Frekans Dağılımları

CİNSİYET	Frekans Yüzdesi
Kadın	64,0
Erkek	36,0
TOPLAM	100,0
YAŞ	Frekans Yüzdesi
17 yaş ve altı	2,0
18-24	58,0
25-34	26,0
35-44	9,0
45-54	4,0
55-64	1,0
TOPLAM	100,0
	Frekans Yüzdesi
Lise	6,0
Ön Lisans	4,0
Lisans	71,0
Lisansüstü	19,0
TOPLAM	100,0

Örnekleminin cinsiyet dağılımı incelendiğinde, 64 katılımcının (%64,0) kadın, 36 katılımcının (36,0) erkek olduğu görülmektedir. Yaş dağılımı incelendiğinde, 2 katılımcının (%2) 17 yaş ve altı, 58 katılımcının (%58) 18-24, 26 katılımcının (%26) 25-34, 9 katılımcının (%9) 35-44, 4 katılımcının (%4) 45-54, 1 katılımcının (%1) 55-64 yaş aralığında olduğu gözlemlenmiştir. 6 katılımcının (%6) lise, 4 katılımcının (%4) ön lisans, 71 katılımcının (%71) lisans, 19 katılımcının (%19) yüksek lisans öğrencisi oldukları gözlemlenmiştir.

Tablo 2’de , araştırmaya katılan katılımcıların Starbucks Coffee’yi ziyaret etme sıklığına dair bulgularının frekans dağılımları verilmiştir.

Tablo 2. Starbucks Coffee Ziyaret Sıklığına İlişkin Frekans Dağılımı

	Frekans Yüzdesi
Günde 2 kez veya daha fazla	1,0
Günde 1 kez	3,0
Haftada 3-4 kez	5,0
Haftada 2-3 kez	19,0
Haftada 1 kez	25,0
Ayda 2-3 kez	33,0
Daha seyrek	14,0
TOPLAM	100,0

Araştırmaya katılan katılımcıların, Starbucks Coffee zincir mağazalarını tercih etmesine sebebiyet veren hedonik tüketim nedenlerini belirlemek amacıyla 25 tane soru sorulmuştur. Hedonik nedenleri içeren ifadelerle ilgili 5’li likert ölçeği kullanılmıştır. Kesinlikle Katılmıyorum (1), Katılmıyorum (2), Kararsızım (3), Katılıyorum (4), Kesinlikle Katılıyorum (5) şeklinde derecelendirilmiştir. Bu verilere göre ankete katılan tüketiciler için %66 frekans yüzdesiyle **“Satılan hediyelik eşyalar hoşuma gider”** ifadesini, frekans yüzdesi %65 olan **“Starbucks ‘ta keyifli vakit geçiririm”** ifadesi ve sırasıyla bu ifadeleri takip eden %65 **“Starbucks’ta insanlarla etkileşimde bulunurum”**, %64 **“Satılan kahve paketinin yanında hediye edilen kahve mutlu eder “**, %61 **“Sevdiklerime kahve ısmarlamak zevk verir“**,%59 **“İçeri girdiğimde huzur bulurum”**, %60 **“Satılan hediyelik eşyalardan hediye etmek mutluluk verir”**, %52 **“Yeni ürünlerini denemek heyecan verir”**, %50 **“Starbucks’ta sosyalleşme ihtiyacımı karşılarım”** ifadelerine verilen olumlu yanıtların 1. derece en yüksek frekansta olduğu; bunun yanında; frekans yüzdesi %40 olan **“Starbucks’ta kahve içmek eğlencelidir”** ifadesini takip eden %36 frekans yüzdesiyle **“Starbucks’ta kahve içmek güçlü hissettirir”** ifadesini sırasıyla bu ifadeleri takip eden %35 **“Starbucks’ta kahve içmek mutluluk verir”**, %30 **“ Yeni ürün ve gelişmelerinden haberdar olmak için giderim”**, %27 **“Kartın sunduğu fırsatlardan yararlanırım”**, %27 **“Kart puanları kullanmak mutlu eder”**, %26 **“Starbucks’ta kahve içmek rahatlatır”**, %24 **“Starbucks’ta kahve içmek heyecan verir”** ifadelerine verilen yanıtların 2. derecede en yüksek frekansta olduğu görülmüştür.

2003 yılında Arnold ve Reynolds’un geliştirdiği “Hedonik Tüketim Nedenleri” ölçeği baz alınarak, araştırma verilerine göre Starbucks Coffee zincir mağazasını tercih eden tüketiciler hedonik tüketim nedenlerinden etkilenme tutumlarının öncelikli sıralaması aşağıdaki gibidir:

- 1- “Sosyal Amaçlı Alışveriş Yapma”
- 2- “Başkaları İçin Alışveriş Yapma”
- 3- “Macera Anlayışı İle Alışveriş Yapma”
- 4- “Rahatlamak İçin Alışveriş Yapma”
- 5- “Fikir Edinmek İçin Alışveriş Yapma”
- 6- “Fırsatları Yakalamak İçin Alışveriş Yapma”

II. Faktör Analizi

Araştırma verilerine uygulanan faktör analiziyle elde edilen bulgular neticesinde; anket katılımcılarının Starbucks Coffee tercih etmede hedonik nedenlerden etkilenme düzeyi %73 oranında ölçümlenmiştir. Faktör analizinde yer alan Rotated Component Matrix tablosu incelenirken her bir maddenin hangi faktör altında en yüksek değere sahip olduğuna bakılmıştır. Daha sonra bu maddeler gruplandırılarak faktör yapısı oluşturulmuştur.

Tablo 3. Faktörleri Oluşturan Bileşenlerin Faktör Yoğunlukları

FAKTÖRLER		FAKTÖR YOĞUNLUKLARI
MACERA ve RAHATLAMAK İÇİN	Starbucks'ta kahve içmek;	
	Maceradır	,603
	Çok Eğlencelidir	,699
	Heyecan Verir	,630
	Rahatlatır	,701
	Stresten Uzaklaştırır	,642
SOSYALLEŞMEK İÇİN	Mutluluk Verir	,656
	Starbucksta;	
	Keyifli vakit geçiririm	,883
	İnsanlarla etkileşimde bulunurum	,858
	Sosyalleşme ihtiyacımı karşılarım	,846

FIRSATLARI YAKALAMAK İÇİN	Starbucks Card fırsatlarından yararlanmak Starbucks Card puan kullanımı Starbucks promosyon ürün tüketimi	,887 ,902 ,684
BAŞKALARI İÇİN	Starbucksta, Satılan ürünleri almak mutluluk verir Satılan ürünleri hediye etmek mutluluk verir Sevdiklerime kahve ısmarlamak mutluluk verir	,681 ,764 ,755
FİKİR EDİNMEK İÇİN	Starbucks'ın, Yeni gelişmelerinden haberdar olmak için giderim Yeni ürünlerini denemek heyecan verir	,714 ,845

Anketi oluşturan soruların faktör yoğunlukları göz önünde bulundurulduğunda elde edilen faktörler sırasıyla şöyledir:

1. **Faktör Macera Arayışı ve Rahatlamak İçin Alışveriş Yapma:** Bu faktörün içeriğini oluşturan değişkenler şöyledir; Starbucks'ta kahve içmek benim için bir maceradır, Starbucks'ta kahve içmek çok eğlencelidir, Starbucks'ta kahve içmek bende heyecan hissi yaratır, Starbucks'ta kahve içerken kendi dünyamda kaybolur, rahatlarım, Starbucks'ta kahve içtiğim zaman stresten uzaklaşır ve kendimi güçlü hissederim, Moralim bozuk olduğu zaman mutlu olmak için Starbucks'ta kahve içerim.
2. **Faktör Sosyalleşmek İçin Alışveriş Yapma:** Bu faktörün içeriğini oluşturan değişkenler şöyledir; Starbucks ev, okul ya da iş yerleri dışında sosyalleşebildiğim, vakit geçirebildiğim kahve içmek için güzel bir mekandır, Starbucks'a arkadaşlarımla keyifli vakitler geçirmek ve insanlarla etkileşimde bulunmak için giderim, Starbucks'ta kahve içme ve sosyalleşme ihtiyacımı karşılarım.
3. **Faktör Fırsatları Yakalamak İçin Alışveriş Yapma:** Bu faktörün içeriğini oluşturan değişkenler şöyledir; Starbucks Card'ın sunduğu fırsatlardan yararlanırım, Starbucks Card ile biriken puanlarla Starbucks ürünlerinden satın almak keyif veriyor, Starbucks'ın satışa

sunulan kahve paketlerinden satın alınmasıyla birlikte hediye edilen kahveyi tüketmek beni mutlu eder.

4. **Faktör Başkalarını Mutlu Etmek için Alışveriş Yapma:** Bu faktörün içeriğini oluşturan değişkenler şöyledir; Starbucks mağazalarında satılan kupa, paket kahveler gibi hediyelik eşya/ ürünlerin bulunması ve çeşitliliğinin hoşuma gidiyor olması, Starbucks mağazalarında satılan kupa, paket kahveler gibi hediyelik eşya/ ürünlerinden tanıdıklarına almak beni mutlu eder, Starbucks mağazalarında sevdiğime kahve ısmarlamaktan zevk alırım.
5. **Faktör Fikir Edinmek İçin Alışveriş Yapma:** Bu faktörün içeriğini oluşturan değişkenler şöyledir; Starbucks mağazalarına yeni ürün çeşitlerinden ve gelişmelerden haberdar olmak için giderim, Starbucks'ın yeni ürünlerini denemek bana heyecan ve keyif verir

Araştırma bulguları neticesinde elde edilen faktörler, Arnold ve Reynolds'un 2003 yılında geliştirdiği "Hedonik Tüketim Nedenleri" faktörleriyle önemli ölçüde uyum göstermiştir fakat Arnold ve Reynolds'un orijinal ölçeğinde yer alan ve ayrı bir faktör olarak değerlendirilen Rahatlamak İçin Alışveriş Yapma faktörü araştırmamızın ölçeğinde ayrı bir faktör olarak değil de 1. faktör olarak araştırmamızda yer alan Macera İçin Alışveriş Yapma faktörü ile bütünlük bir şekilde ortaya çıkmıştır. Bunun neticesinde 1. faktörün adı Macera Arayışı ve Rahatlamak İçin Alışveriş Yapma olarak değiştirilip; araştırma bulguları beş faktör üzerinden değerlendirmeye alınmıştır.

III. Bağımsız Gruplar T-Testi Analizi

Tablo4: Starbucks Coffe Zincir Mağazalarının Tercih Edilmesinde Etken Alt Faktörlerin Cinsiyete Göre Değişimine İlişkin T-Testi Analiz Tabloları

T Test					
Grup Testleri					
Kahve içmek maceradır	Cinsiyet	N	Ortalama	Std Sapma	Std Hata
	Kadın	64	2,50	1,24	0,15
	Erkek	36	2,83	1,42	0,23

30 / Starbucks Coffee Tüketicilerinin Demografik Özelliklerinden Biri Olan Cinsiyete Göre Hedonik Tüketim Nedenlerinden Etkilenme Tutumlarının Belirlenmesi

Kahve içmek eğlencedir	Cinsiyet	N	Ortalama	Std Sapma	Std Hata
	Kadın	64	3,06	1,12	0,14
	Erkek	36	3,05	1,14	0,19

Kahve içmek heyecan verir	Cinsiyet	N	Ortalama	Std Sapma	Std Hata
	Kadın	64	2,64	1,13	0,14
	Erkek	36	2,83	1,08	0,18

Kahve içmek rahatlama hissi yaratır	Cinsiyet	N	Ortalama	Std Sapma	Std Hata
	Kadın	64	2,81	1,20	0,15
	Erkek	36	2,55	1,10	0,18

Kahve içmek güçlülük hissi yaratır	Cinsiyet	N	Ortalama	Std Sapma	Std Hata
	Kadın	64	3,12	1,24	0,15
	Erkek	36	2,91	1,20	0,20

Kahve içmek mutlu eder.	Cinsiyet	N	Ortalama	Std Sapma	Std Hata
	Kadın	64	3,15	1,21	0,15
	Erkek	36	2,77	1,07	0,17

Ev,okul,dışında kahve içmek için güzel mekan olması	Cinsiyet	N	Ortalama	Std Sapma	Std Hata
	Kadın	64	3,78	1,06	0,13
	Erkek	36	3,55	1,10	0,18

Arkadaşla keyifli vakit geçirilir	Cinsiyet	N	Ortalama	Std Sapma	Std Hata
	Kadın	64	3,70	1,12	0,14
	Erkek	36	3,63	1,12	0,18

Kahve içme ihtiyacının karşılanması	Cinsiyet	N	Ortalama	Std Sapma	Std Hata
	Kadın	64	3,37	1,21	0,15
	Erkek	36	3,19	1,16	0,19

Yeni gelişmelerden haberdar olma arzusu	Cinsiyet	N	Ortalama	Std Sapma	Std Hata
	Kadın	64	2,96	1,15	0,14
	Erkek	36	2,80	1,28	0,21

Yeni ürün deneme heyecanı	Cinsiyet	N	Ortalama	Std Sapma	Std Hata
	Kadın	64	3,46	1,20	0,15
	Erkek	36	3,05	1,30	0,21

Satılan hediyelik eşyaların hoş gitmesi	Cinsiyet	N	Ortalama	Std Sapma	Std Hata
	Kadın	64	3,95	1,09	0,13
	Erkek	36	3,47	1,18	0,19

Hediyelik eşya satın alımının verdiği mutluluk	Cinsiyet	N	Ortalama	Std Sapma	Std Hata
	Kadın	64	3,82	1,06	0,13
	Erkek	36	3,27	1,20	0,20

Ismarlanan kahvenin verdiği zevk	Cinsiyet	N	Ortalama	Std Sapma	Std Hata
	Kadın	64	3,54	1,08	0,13
	Erkek	36	3,66	1,21	0,20

Kartın sunduğu fırsattan yararlanma zevki	Cinsiyet	N	Ortalama	Std Sapma	Std Hata
	Kadın	64	2,68	1,31	0,16
	Erkek	36	2,22	1,26	0,21

Kart puanlarından yararlanma	Cinsiyet	N	Ortalama	Std Sapma	Std Hata
	Kadın	64	2,81	1,31	0,16
	Erkek	36	2,47	1,31	0,21

Paketli kahve alımı ile verilen kahve tüketim keyfi	Cinsiyet	N	Ortalama	Std Sapma	Std Hata
	Kadın	64	3,67	1,32	0,16
	Erkek	36	3,38	1,31	0,21

Tüketicilerin cinsiyetleri ile Starbucks Coffee zincir mağazalarını tercih etmesine sebebiyet veren hedonik tüketim nedenlerinden etkilenme tutumları arasında anlamlı bir farklılığın olup/olmadığına ilişkin yapılan Bağımsız Gruplar T-Testi analizine göre; Starbucks Coffee zincir mağazalarının tercih edilmesinde hedonik tüketim nedenlerinden etkilenme tutumu ile cinsiyet arasında anlamlı bir farkın bulunmadığı saptanmış olup, H_{10} hipotezi kabul edilmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırma kapsamında elde edilen bulgulara göre, tüketicilerin Starbucks Coffee zincir mağazalarını tercih etmesinde hedonik tüketim nedenlerinden etkilenme tutumunun cinsiyete göre farklılaşmadığı söylenebilmektedir. O halde, markaların sadık müşteri kitlesi yaratabilmesi ve onu koruyabilmesi için mal ve hizmetlerine rasyonel faydanın yanı sıra hazzal fayda yüklemeleri yapmaları gerekmektedir. Çünkü mal ve hizmetlerin sahip olduğu imaj ve prestijinden dolayı tüketme eğilim gösteren; hazzal tüketim anlayışı yoğun olan tüketiciler hedonik faktörlerin insana kazandırdıklarını ön planda tutarak marka tercihi yapmaktadırlar. Duygusal hazlar, sosyal statü arayışı, sosyalleşme ihtiyacı gibi tüketici ihtiyaçlarını karşılayabilen, tüketiciye deneyimleme ile haz alabileceği mal ve hizmet sunan markalar tüketiciler tarafından tercih edilip, tüketiciler bu istek ve amaçlar doğrultusunda güdülenmektedir. Bu durumda getirebileceğimiz öneri, markaların tüketicilere sundukları mal ve hizmetlere yükledikleri hedonik yararları vurgulayıp, onları odak noktası yapmaları yönünde olacaktır. Bu bağlamda markalar tarafından etkili pazar araştırması ve pazarlama çalışması yaparak ; markanın tüketici zihninde yer alan konumu daha da güçlü hale getirilmesi öngörülmektedir.

KAYNAKÇA

1) Kitaplar

- ARNOLD, Mark J. ve Reynolds, Kristy E. 2003., "Hedonic Shopping Motivations". Journal of Retailing, Vol:79, s. 77-95.
- BABIN, B.J., DARDEN, W.R., GRİFFİN, M., 1994., Work and/or Fun: Measuring Hedonic and Utilitarian Shopping Value, Journal of Consumer Research, 4. Edition, s.646.
- BAUDRİLLARD, J., 2004., "Tüketim Toplumu", (Çev) Hazal Deliçaylı-Ferda Keskin Sarmal Yayınları, İstanbul, s.94.
- ÇELİK, S., 2009., "Hazzal ve Faydacı Tüketim", Derin Yayınları, İstanbul.
- Hirschman Elizabeth C. ve Holbrook Morris B., 1982., "Hedonic Consumption: Emerging Concepts, Methods and Propositions", **Journal of Marketing**, Vol.46, Summer, s.92-101.
- HOPKINSON, G.C., PUJARİ, D., A factor Analytic Study of the Sources of Meaning in Hedonic Consumption, European Journal of Marketing, s.274.
- İSLAMOĞLU, A. H., 2008., Tüketici Davranışları, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul, s.3.
- ODABAŞI, Yavuz. 2006., **Tüketim Kültürü**. Sistem Yayıncılık, İstanbul, s.116.
- RUNYON, K.E., STEWART, D.W., 1987., Consumer Behavior, Merril Yayınları, s.5.
- SOLOMON, M., BAMOSSY, G., ve ASKEGAARD, S., 1999., Consumer Behavior-A European Perspective, s.8.
- YANIKLAR, Cengiz, 2006., **Tüketimin Sosyolojisi**, Birey Yayıncılık, İstanbul. s.101.
- WALTERS, C.G, PAUL, G.W., 1971., Consumer Behaviour an İntegrated Fromework, s.6.

2) İnternet Kaynakları

<http://tr.wikipedia.org/wiki/Haz%C4%B1%C4%B1k>

ANKARA ŞEHİR İÇİ TRAFİK KAZALARININ ANALİZİ: BİR YAPAY SİNİR AĞI MODELİ

Uğur YILDIRIM*, Uğur ÖZCAN**

Öz

Bu çalışma kentleşmenin olumsuz boyutlarından biri olarak her geçen gün artan trafik kazalarına çözüm olabilecek, alternatif güzergâh seçeneği sunan bir yapay sinir ağı modeli geliştirmeyi amaçlamaktadır. Bu amaç doğrultusunda, Ankara ili örneğinde trafik kazalarını azaltacak ileri beslemeli bir yapay sinir ağı modeli oluşturulmuştur. Bu model oluşturulurken Emniyet Genel Müdürlüğü'nden temin edilen 2008-2010 yıllarında Ankara il sınırları içinde meydana gelen kaza tespit tutanakları temel olarak alınmış, risk analizi yapılmış ve riskli noktaları tespit etmek için yapay zekâ teknikleri uygulanmıştır. Bu model vasıtasıyla, hava, yol ve araç koşulları göz önüne alınmak suretiyle, sürücünün ulaşmak istediği konuma kadar olan güzergâhtaki riskli noktalar sürücünün bilgisine sunulmuş ve alternatif güzergâhları seçmesine olanak tanınmıştır. Model oluşturulurken MATLAB R2013a yazılımı ve özellikle bu yazılımdaki Levenberg-Marquardt öğrenme algoritmasına göre çalışan ağ eğitim algoritması kullanılmıştır. Risk kriterleri oluşturulduktan sonra, bu algoritma kullanılarak eğitim ve test süreçlerinden geçirilmiş verilerin %95'in üzerinde bir doğrulama oranına sahip olduğu gözlenmiştir. Çalışma kapsamında Google Maps teknolojisinin harita gösterme, harita üzerine işaret noktası ekleme ve rota hesaplaması özelliklerinden faydalanılarak görsel olarak sürücünün daha az riskli güzergâhlara yönlendirilmesi sağlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Trafik kazaları, Yapay sinir ağı, Google haritası.

*Dr., Gazi Üniversitesi, Rektörlük, ugur@gazi.edu.tr

**Doç.Dr., Gazi Üniversitesi, Mühendislik Fakültesi, Endüstri Mühendisliği Bölümü, uozcan@gazi.edu.tr

***Doç.Dr., Gazi Üniversitesi, Mühendislik Fakültesi, Endüstri Mühendisliği Bölümü, uozcan@gazi.edu.tr

THE ANALYSIS OF ACCIDENTS IN THE CITY OF ANKARA: AN ARTIFICIAL NEURAL NETWORK MODEL

Abstract

This study aims to develop an artificial neural network model to address one of the negative aspects of urbanization, namely, the ever-increasing traffic accidents. For that purpose a feed forward model of artificial neural network has been created for the specific case of Ankara. In the construction of this model, the reports of accidents that occurred within the provincial limits of Ankara during the 2008-2010 period have been taken as the basis for our project, a risk analysis has been conducted and the techniques of artificial intelligence have been used to determine the risky zones. These reports have been obtained from the General Directorate of Security. The model takes the weather, road and vehicle conditions into consideration and provides the driver with a list of risky points on the route to the point of destination; he/she is also allowed to choose an alternative route. In creating the model, R2013a freeware version of MATLAB software and especially the Levenberg-Marquardt algorithm has been used. Since it has been proven that this algorithm has a very high percentage of success, this type of algorithm has been chosen to train and test the data. Our results have shown 95% confidence level. As part of our research, various functions of Google Maps technology such as mapping, placing marker and route-calculating have also been used as a visual guidance interface in order to figure out the routes of minimum risk for the drivers.

Keywords: Traffic accidents, Artificial neural network, Google Maps

GİRİŞ

Teknolojinin ilerlemesi, dünya nüfusunun hızlı artışı gibi etkenler şehir içi trafiğinin olumsuz yönde etkilenmesine sebep olmaktadır. Trafiğin artmasıyla birlikte bu konudaki sorunlarda hızlı bir artış göstermektedir. Trafik kazaları ve trafik güvenliği bu sorunların başında gelmektedir. Ülkemizde çok sayıda ölüm ve yaralanmalara sebep olan kazalar genellikle bazı kritik noktalarda daha sıklıkla ortaya çıkmaktadır. Bu kritik noktaların tespit edilmesi ve buna yönelik sistemlerinin geliştirilmesi büyük önem taşımaktadır.

Yapılan araştırmalar ülkemizde artan nüfus ve araç sayısı ile birlikte ölümlü ve yaralanmalı bir trafik kazasına karışma olasılığının her geçen gün arttığını göstermektedir. Türkiye İstatistik Kurumu'nun 2014 yılında yayınladığı istatistiklere göre; 2013 yılında 1.046.048'i maddi hasarlı, 161.306'sı ölümlü veya yaralanmalı olmak üzere 1.207.354 trafik kazası meydana gelmiştir. Bu kazalarda 3.685 kişi yaşamını yitirmiş ve 274.829 kişi yaralanmıştır [1].

Bu çalışmada; 2008-2010 yılları arasında Ankara ili sınırları içinde meydana gelen kaza tespit tutanakları temel alınarak belirli noktalar için risk analizi yapılması planlanmıştır. Risk analizi sonucunda, olası kaza yerlerinin tespiti için Google Maps ile entegre çalışan bir yapay sinir ağı modeli oluşturulmuştur. Ankara Emniyet Genel Müdürlüğü'nden alınan veriler öncelikle tek bir tabloda toplanmış ve metin olarak verilen bilgiler kodlara çevrilmiştir.

Çalışmada, modelleme için MATLAB R2013a yazılımı kullanılmıştır. Yüksek bir tahmin başarı oranına sahip olan "Levenberg-Marquardt" öğrenme algoritması tercih edilmiştir. Risk kriterleri oluşturulduktan sonra bu algoritma kullanılarak eğitim ve test süreçlerinden geçirilmiş verilerin, yüksek doğrulama oranına sahip olması sağlanmıştır. Çalışma kapsamında Google Maps teknolojisinin harita gösterme, harita üzerine marker ekleme ve harita üzerinde rota hesaplaması özelliklerinden faydalanılmıştır.

Çalışmanın ilk bölümünde trafik kazaları ve sebepleri incelenmiştir. İkinci bölümde konu ile ilgili literatür araştırması yer almaktadır. Üçüncü bölümde Ankara şehir içi trafik kazaları ele alınmıştır. Dördüncü bölümde yapay zeka ve yapay sinir ağları konusu ele alınmıştır. Beşinci bölümde şehir içi trafik kazalarının önlenmesinde bir yapay sinir ağı modeli geliştirilmiştir. Son bölümde ise sonuç ve öneriler yer almaktadır.

1) TRAFİK KAZALARI VE SEBEPLERİ

Trafik kazalarının tanımları tüm ülkelerde evrensel bir tanıma sahiptir ve neredeyse birbirlerinin aynısıdır. T.C. Karayolları Trafik Kanunu'ndaki tanım şu şekildedir: "Karayolları üzerinde hareket halinde olan, bir veya birden fazla aracın karıştığı ölüm, yaralanma veya maddi zararlı sonuçlanan olaya trafik kazası denir". Daha genel kapsama sahip bir başka tanımda ise "Gerçekleşmesi önceden bilinmeyen, tahmin edilmeyen veya planlanmayan bir zamanda meydana gelen, can ve mal kaybına sebep olan olaya kaza denir" ifadesi yer almaktadır. Genelde kazalara, özelde ise trafik kazalarına neden olan faktörlerin azaltılması sağlanabilir. Burada önemli olan unsur kaza değil, kazayı doğuran nedenlerdir. Yapılması gereken, kaza olasılığını hazırlayan faktörlerin önceden saptanarak yok edilmesidir [2]. Önlem alınması gereken trafik kaza nedenleri öncelik sırasına göre şöyledir; hız, emniyet kemeri, cep telefonu ve araç telefonu, alkol, kask ve ilk yardım [3].

Trafik kazalarının meydana gelmesinde yaklaşık üçte bir orana sahip olan neden hızdır. İstatistiklere göre hızı %5 arttırmak demek ölümlü kaza oranını %20 arttırmak demektir. Emniyet kemeri ölümleri %40-%65 oranında azaltmaktadır. Emniyet kemeri kullanmayan sürücüler ve yolcular ya araçtan fırlayarak ya da ön cama çarparak yaşamını yitirmektedir. 50 km/s hızda ani duruş 75 kg ağırlığındaki insanın çarpma ağırlığını 30 misli arttırmaktadır. Araç sürerken cep telefonu ile konuşma halinde kaza olasılığı dört kat artmaktadır. Sürücünün refleks süresi %18 azalmakta ve bu da duruş mesafesini uzatmaktadır. Aynı zamanda direksiyonu tek elle kullanmak kontrolü %25 oranında zayıflatmaktadır. Araç kiti veya kulaklık kullanılsa dahi dikkat dağılımı kazaya neden olmaktadır. İngiltere'de Transport Research Laboratory tarafından gerçekleştirilen deneylerde saatte 60 km ile giden bir aracın sürücüsünün ani durması gerektiğinde fren yapma mesafesinin normal durumda 31 m, alkollü ise 35 m, kulaklıklı cep telefonu ile konuşuyorsa 39 m ve telefonu elinde tutarak konuşuyorsa 45 m olduğu saptanmıştır. Yol güvenliğinde alkollü araç sürmenin riski tartışma konusu bile değildir [3]. İki tekerlekli motorlu araçlarda kask kullanılması zorunludur. Otomobillerdeki emniyet kemeri ne ise iki tekerlekli motorlu araçlardaki kask aynı özellikleri taşır. Her iki aracın tek amacı vardır, kaza ya da başka durumlarda ortaya çıkacak olası tehlikelerde insanı mümkün olduğunca yaralanma ve sakatlıklardan en üst düzeyde korumaktır [4]. Herhangi bir kaza sonucu sağlığı tehlikeye girmiş bir kişiye, durumunun kötüleşmesini önlemek amacı ile ilaçsız olarak yapılan müdahaleye ilk yardım denir. Trafik kazalarında ölümlerin %10'u ilk 5 dk'da, %50'si ilk 30 dk'da gerçekleşmektedir [5].

Trafik belli başlı üç unsuru kapsamaktadır: Yol, araç ve yol kullanıcıları (sürücüler ve yayalar). Türkiye’de günümüze kadar yapılan çalışmalarda ağırlıklı olarak, bu unsurlardan yol ve araç üzerinde durulmuş ve çoğunlukla mühendislik açısından değerlendirmeye gidilmiştir. Kazaların %90’ının insan hatasından kaynaklanmasına rağmen, trafiğin en önemli unsuru olan “insan” üzerinde ülkemizde pek çalışma yapılmamıştır. Emniyet Genel Müdürlüğü ve Jandarma Genel Komutanlığının idari kayıtlarından derlenen ve Resmi İstatistik Programı kapsamında Türkiye İstatistik Kurumu tarafından yıllık olarak yayımlanan Karayolu Trafik Kaza İstatistiklerine ilişkin verilere göre; Türkiye’de 2013 yılında meydana gelen 161.306 adet ölümlü ve yaralanmalı trafik kazası sonucunda 3.685 kişi hayatını kaybederken 274.829 kişi ise yaralanmıştır. Ölümlerin %37,2’si, yaralanmaların %66,7’si yerleşim yeri içinde gerçekleşirken ölümlerin %62,8’i, yaralanmaların ise %33,3’ü yerleşim yeri dışında olmuştur. Bu istatistiklere göre Türkiye karayolu ağında 2013 yılında gerçekleşen trafik kazalarında ölen kişilerin %42,8’i sürücü, %39,5’i yolcu, %17,7’si ise yayadır. Türkiye karayolu ağında 2013 yılında ölümlü ve yaralanmalı trafik kazasına karışan toplam 251.729 taşıtın %50,3’ü otomobil, %16,2’si motosiklet, %16,1’i kamyonet, %5,7’si kamyon %3,2’si minibüs, %2,9’u otobüs ve %5,6’sı diğer taşıtlardan oluşmuştur. İstatistiklere göre, Türkiye’de 2013 yılında meydana gelen kazaların aylara göre dağılımına bakıldığında Ağustos ayı %11,3 pay ile en fazla kazanın meydana geldiği ay olurken Şubat ayı %5,7 pay ile en az kazanın meydana geldiği aydır. Haftanın günlerine göre bakıldığında ise en fazla ölümlü yaralanmalı kazanın %15 pay ile Cumartesi günü olduğu görülmektedir. Türkiye karayolu ağında meydana gelen kazaların %66,6’sı gündüz, %30,3’ü gece ve %3,1’i alacakaranlıkta olmuştur [6].

Türkiye’de 2013 yılında ölümlü veya yaralanmalı trafik kazasına neden olan toplam 183.030 kusura bakıldığında kusurların %88,7’sinin sürücü, %9’unun yaya, %1’inin yol, %0,9’unun taşıt ve %0,4’ünün yolcu kaynaklı olduğu görülmektedir. Sürücü kusurlarının %41,2’sini araç hızını yol, hava ve trafiğin gerektirdiği şartlara uydurmamak, %12,7’sini kavşaklarda geçiş önceliğine uymamak, %6,9’unu manevraları genel şartlara uymamak, %6,8’ini doğrultu değiştirme kurallarına uymamak ve kalan kısmı diğer nedenler oluşturmaktadır [7].

II) LİTERATÜR ARAŞTIRMASI

Yapay zekâ tekniklerinden yapay sinir ağı oluşturarak Ankara ilindeki riskli bölgelerin tespit edilmesi ve alternatif güzergâhların belirlenmesi konusuyla ilişkili olan çalışmalar aşağıda yer almaktadır.

Çelik [8]'de kullanımı gittikçe yaygınlaşan “Akıllı Trafik Sistemleri” konusunu incelenmiştir. Bu sistemlerin Türkiye ve diğer ülkelerdeki kullanımları örneklerle ifade edilmiştir. Bu genel değerlendirmeyi takiben, trafik güvenliği kavramı ve aşırı hız sonucu meydana gelen trafik kazaları üzerinde durularak aşırı hızın kazalara olan etkisi incelenmiştir.

Özkan [9] çalışmasında; kaza noktalarının kendi arasındaki ilişkiyi (oto korelasyon), mekansal sınıflar ve kazaların yol ağı ile olan ilişkisini sorgulayabilmek için, trafik kazalarının mekansal analizinde kullanılacak bir metot geliştirmiş ve metoda uygun bir yazılım üretmiştir. Geliştirilen yazılım; düzlem ve yol ağı üzerinde nokta desen analizlerini gerçekleştirebilmekte, en yakın komşu indeksi, küresel, çapraz ve yerel K değerlerini hesaplayabilmektedir.

Doğan [10] tarafından yapılan çalışmada; Türkiye’de trafik kazaları sonucu meydana gelen yaralı ve ölü sayılarını tahmin etmek için geliştirilen modeller yer almaktadır. Bu çalışmanın esas hedefi; nüfus ve motorlu araç sayıları bilgilerini kullanarak, regresyon analizi, yapay sinir ağı, genetik algoritma metotlarını kullanarak Türkiye’nin Adana, Ankara, Antalya, Bursa, İçel, İstanbul, İzmir ve Konya illerinde gelecekte meydana gelmesi muhtemel trafik kazalarının sayısının ve bu kazalar neticesinde oluşacak yaralı ve ölü sayılarının çeşitli metotlarla tespit edilmesidir.

Söylemezoğlu [11]'de karayolu trafik güvenliğinin sağlanmasında coğrafi bilgi sistemlerinin kullanımının önemini ortaya koymak ve trafik kazalarının özelliklerinin belirlenmesi ile alınacak önlemler açısından sağlayacağı faydaları irdeleyerek ölümlü ve yaralanmalı kazaların azaltılması veya belirli bir sayının altına düşürülmesi için gerekenleri tespit etmek amaç edinilmiştir.

Bilim [12] Konya şehrindeki trafik kazalarının azaltılması için çalışma yapılmıştır. Çalışmanın ilk aşamasında Konya şehir içinde 2004 ve 2005 yıllarında meydana gelen trafik kaza verileri analiz edilmiştir. İkinci aşamasında ise Konya halkının şehir trafiğine ve trafik kurallarına bakış açısını belirlemek için bir anket çalışması yapılmıştır.

Atılğan [13] veri madenciliğini olabildiğince kapsamlı bir şekilde ele alınarak trafik kazalarını incelemiştir. Çalışmanın uygulama kısmında trafik kazasında sürücüler ve yayaların kaza sonrasındaki durumuna etki eden faktörler, anlaşılması diğer yöntemlere göre daha kolay olan

karar ağacı yöntemleri ve denetimsiz öğrenme yöntemlerinden olan birliktelik kuralları ile incelenmiş ve sonuçları tartışılmıştır.

Bulak [14]'de Mersin ili şehir merkezinde meydana gelen trafik kazalarının sıklığı ve etken olan faktörlerin nelerden oluştuğu irdelenmiş ve Mersin şehir merkezinde en fazla trafik kazalarının meydana geldiği bölgeler belirlenerek, kazaların genel bir istatistiksel değerlendirilmesi yapılmıştır.

Beğen [15] Kayseri, Sivas ve Yozgat'ta 2003-2007 döneminde il sınırları içinde meydana gelen trafik kazalarının analizi yapılmıştır. Bu amaçla her ilden yaklaşık 700'er adet olmak üzere toplam 2.130'a yakın kaza tutanakları incelenmiştir. Derlenen bu bilgiler istatistikî olarak analiz edilmiş ve son olarak öngörülerde ve tahminlerde bulunmak maksadı ile lojistik regresyon tekniği uygulanarak bir dizi sonuç elde edilmiştir.

Kibar [16]'de karayolu güvenliğinin sağlanmasında kazalara neden olan faktörlerin incelenerek bu faktörlerin birbiriyle ilişkilerini içine alan kaza tahmin modelinin oluşturulması hedeflenmiştir. Trabzon Bölünmüş Sahil Yolu'nun Beşikdüzü ilçesinden Of ilçesine kadar olan 113,5 kilometrelik karayolu kesimi üzerindeki, beş yıllık (2002-2007) trafik kaza verileri alınmış ve bu kesimlerin trafik ve yol karakteristikleri belirlenerek toplam kazalar için bir kaza tahmin modeli oluşturulmuştur.

Alkan [17]'de "Tehlike Erken Uyarı Modeli" ile olası trafik kazalarının önlenmesi, dolayısıyla olası trafik kazalarındaki yaralanma ve sakatlanmaların azaltılması amacı ile Trafik Kaza Analiz Programı geliştirilmiştir. Çalışmada gerçekleştirilen uygulamada Ankara ili, belediye hudutları dışında 2000-2004 yılları arasında vuku bulan toplam 15.689 kaza analiz edilerek, 2005 yılı kazaları tahmin edilmiştir.

Durduran [18]'da, temelinde trafik kazalarının otomatik olarak tahmin edilmesi olan bir karar verme sistemi oluşturulmuştur. Bu sistem oluşturulurken; trafik kazalarının önceden tahminin ne kadar önemli olduğu anlatılmış, gün, sıcaklık, nem, hava şartları ve kazanın olduğu ay gibi niteliklerin olduğu bir coğrafi bilgi sistemi kullanılmıştır. Coğrafi bilgi sistemlerinin yardımıyla, çevre ve iklim şartlarına bağlı olarak risk faktörlerinin tanımlandığı, Konya-Afyonkarahisar karayolundaki motorlu araç kazalarını kapsayan, ilişki-tabanlı nitelik seçimi,

vektör makinesi destekli sınıflama algoritması ve yapay sinir ağları temeline dayalı trafik kazalarını tahmin eden bir karar verme sistemi önerilmiştir.

III) ANKARA ŞEHİR İÇİ TRAFİK KAZALARININ İNCELENMESİ

Ankara'daki trafik kazalarını analiz etmek için Ankara Emniyet Müdürlüğünden 2008-2010 yıllarına ait kaza verileri temin edilmiştir. Veriler trafik kazaları ve sürücü bilgilerinden oluşmaktadır. Bu bölümde önce verilerin yapısı açıklanmış daha sonra ise veritabanı sorgulamaları ile kazalara ait istatistiklere yer verilmiştir. Veri tablolarında 2008 yılına ait 8.897, 2009 yılına ait 9.740 ve 2010 yılına ait ise 9.989 farklı kazaya ait veriler bulunmaktadır. Bu veriler; kaza numarası, kazanın gerçekleştiği tarih, kaza saati, hava durumu, kaza yeri, yol bölünmüşlüğü, kazanın oluş türü, yolun yatay geometrisi ve yolun düşey geometrisi, yolun kavşak geometrisi ve yolun geçit geometrisi, X koordinat ve Y koordinat, kaza sonucunda ölüm ve yaralanmalar, kaza_id ve arac_id, araç cinsi, sürücü yaşı – sürücü cinsiyeti, kaza sonucu, sürücü emniyet kemeri, sürücü asli kusurları. Eldeki verilere örnek olarak aşağıdaki Tablo 1'de hava durumuna ait kaza istatistikleri verilmiştir.

Tablo 1. Ankara ilinde hava durumuna göre kaza sayıları

Hava_Durumu	2008	2009	2010
	Kaza_Sayısı	Kaza_Sayısı	Kaza_Sayısı
1-Açık	6.142	6.293	6.486
2-Bulutlu	1.080	1.254	1.445
3-Sisli	39	130	36
4-Yağmurlu	465	998	853
5-Karlı	164	105	86
6-Fırtınalı	14	4	1
7-Tipili	11	1	2

Tablo 1'de görüldüğü gibi her üç yılda Ankara ilinde havanın açık olduğu durumlarda en fazla kaza yapıldığı yer almaktadır. Bu sonuç bize Ankara'da açık havalarda kaza yapılması için en uygun hava şartı olduğu sonucuna vardırıır. Diğer taraftan sürücüler genelde yolculuk için en çok açık havayı tercih etmiş olabilirler. Ancak tipili havalarda kaza yapmanın en az olması bu tür hava koşulunun en güvenli olduğu durum anlamına da gelmez. Çünkü Ankara'da tipi çok

az görülen bir hava durumu olabilir. Aşağıdaki Tablo 2’de Ankara şehir içinde açık havada meydana gelen trafik kazalarının, kaza yerine göre kaza istatistikleri yer almaktadır.

Tablo 2. Ankara ilinde açık havada meydana gelen kazaların kaza yerine göre kaza sayıları

Kaza_Yeri	2008	2009	2010
	Kaza_Sayısı	Kaza_Sayısı	Kaza_Sayısı
1-Cadde	4.386	4.397	3.400
2-Sokak	657	763	380
3-Otoyol	134	17	169
4-Devlet Yolu	696	835	692
5-İl Yolu	17	12	4
6-Köy Yolu	9	21	16
7-Orman Yolu	3	1	3
8-Servis Yolu	10	7	11
9-Bağlantı Yolu	55	83	1.749
10-Park Alanı	11	9	16
11-Tesis onu-içi	164	148	46

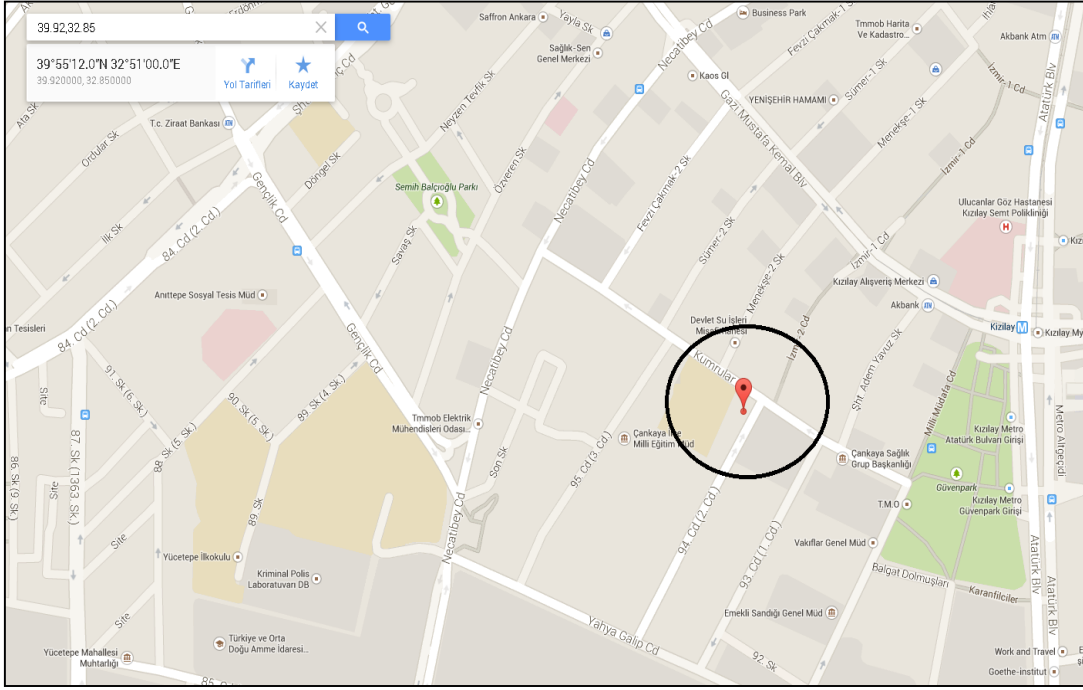
Tablo 2’ye göre, Ankara şehir içinde meydana gelen trafik kazalarının en çok olduğu açık havalarda trafik kazasının gerçekleştiği yerin türüne göre trafik kazası sayılarına bakıldığında en çok trafik kazası caddelerde meydana gelmektedir. Aşağıda verilen Tablo 3’te ise Ankara şehir içinde 2008-2010 yılları arasında açık havada ve cadde üzerinde meydana gelen trafik kazalarına ait veriler yer almaktadır. En fazla kazanın meydana geldiği ilk on koordinat grubu verilmiştir.

Tablo 3. Ankara ilinde 2008, 2009 ve 2010 yıllarında koordinat gruplarına göre kaza sayıları

Koordinat Grubu	Kaza_Sayısı
32.85-39.92	220
32.87-39.93	181
32.85-39.93	152
32.87-39.94	149
32.87-39.95	136
32.86-39.95	132
32.86-39.94	122
32.85-39.94	118
32.85-39.95	117
32.86-39.92	110

2008-2010 yılları arasında trafik kazası istatistiklerine bölge kriterini eklediğimizde caddede meydana gelen kazalarda en tehlikeli bölge; merkez koordinatları boylamı 39.92 ve enlemi

32.85 olan bir çember olduğu gözükmemektedir (Çankaya; Kumrular Cd., 94. Cd., İzmir 2. Cd. ve Menekşe 2 Sk.). Bu bölge Resim 1’de Google haritası üzerinde aşağıdaki gibi gösterilmiştir.



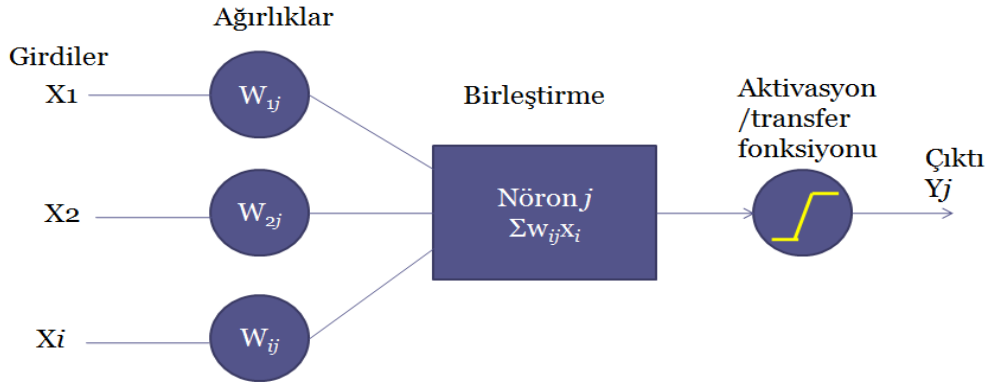
Resim 1. 2008-2010 yılları arasında Ankara’da koordinat gruplamasına göre, açık havada, cadde üzerinde en çok trafik kazasının meydana geldiği bölge

IV) YAPAY ZEKÂ VE YAPAY SİNİR AĞLARI

Yapay sinir ağlarını anlayabilmek için öncelikle yapay zekâ kavramından biraz bahsetmekte fayda vardır. Zekâ, zihnin öğrenme, öğrenilenden yararlanabilme, yeni durumlara uyabilme ve yeni çözüm yolları bulabilme yeteneği olarak tanımlanabilir [19]. Yapay zekâ ise şu şekilde tanımlanabilir: İdealize edilmiş bir yaklaşıma göre yapay zekâ, insan zekâsına özgü olan, algılama, öğrenme, çoğul kavramları bağlama, düşünme, fikir yürütme, sorun çözme, iletişim kurma, çıkarımda bulunma ve karar verme gibi yüksek bilişsel fonksiyonları veya otonom davranışları sergilemesi beklenen bir işletim sistemidir [20].

Yapay sinir ağları, insan beyninden esinlenerek ortaya çıkarılan yapay bir sinir ağı yapısıdır. Ağı oluşturan her bir elemana yapay nöron adı verilmektedir. Yapay sinir ağları çeşitli ağırlıklandırmalar sayesinde birbirine bağlanmış birçok yapay sinir hücresinden oluşmaktadır.

Yapay sinir ağı yapısının daha iyi anlaşılabilmesi için girişler, ağırlıklar, toplama işlevi, eşik değeri, etkinlik işlevi ve çıkış isimli yapıların ne anlama geldiğinin bilinmesi gerekmektedir. Girişler (x_1, x_2, \dots), sinir hücresinin çevresinden gelen bilgilerdir. Dış dünyadan veya aktif sinirden önce gelen diğer yapay nöronlardan alınabilir. Yapay sinir hücresindeki tüm girişler ağ üzerinde aynı etkiyi vermezler [21]. Bu etkinin derecesini belirlemek amacıyla her bir giriş için ağırlık değeri belirlenir. Şekil 1’de bir yapay nöron yer almaktadır.



Şekil 1. Bir yapay nöron

Birleştirme/toplama fonksiyonu gereğince, yapay sinir hücresindeki her bir ağırlık ait olduğu giriş ile çarpılır. Bu girişlerin hepsinin ağırlıklarla çarpılmış hali toplanır. Toplama işleminin sonucu aktivasyon/transfer/etkinlik işlevine gönderilir. Bir etkinlik işlevinin kullanım amacı zaman bilgisi söz konusu olduğunda toplama işleminin çıkışının değişmesine izin vermektir [22]. Bir sinir hücresi etkinlik işlevinin eşik seviyesinin (T) altında olduğu sürece bir çıkış üretmez. Sinir sadece eşik seviyesinin üstünde ise bir çıkış üretilebilmektedir. Bu durum 1 ve 0 çıkış değerleriyle aşağıdaki eşitlik (1)’deki gibi ifade edilmektedir.

$$Y_j = \begin{cases} 1 & \text{eğer } \sum w_{ij}x_i \geq T \\ 0 & \text{eğer } \sum w_{ij}x_i < T \end{cases} \quad \forall j \quad (1)$$

Çıkış işlevi, etkinlik işlevinden çıkan sonucu diğer nöronlara dağıtır. Yapay sinir hücrelerinin bir araya gelmesi sonucu oluşan yapay sinir ağları, rastgele işlemler sonucu oluşmazlar. Yapay sinir ağları oluşması için belli bir format gereklidir. Bu format yapay sinir ağındaki katmanlar sayesinde belirlenir. Katmanlar giriş katmanı, gizli katman ve çıkış katmanı olmak üzere üç tanedir [22]. Giriş katmanı, yapay sinir hücresine dış dünyadan veya ona bağlı diğer yapay nöronlardan gelen girişlerin kabul edildiği katmandır. Gizli katman, yapay sinir ağlarının temel

işlevinin gerçekleştirildiği katmandır. Gizli katmanın en önemli görevi giriş katmanından alınan giriş verilerinin belirli fonksiyonlarla işlenmesi sonucu bir çıkış üretilerek bu çıkışın çıkış katmanına iletilmesi işlemidir. Çıkış katmanı, gizli katmandan gelen verilerin çıkışa iletilmesi işlemi gerçekleştirir. Transfer fonksiyonları, sonsuz olarak kabul edilen girişlere karşılık olarak belirli sınırlar içerisinde çıkışlar üretebilen fonksiyonlardır. Ana görevi girişlerin alan sınırlandırılmasını yapmaktır. Yapay sinir ağı modellerinde ağın yaptığı işe göre transfer fonksiyonu seçimi yapılmaktadır. Yaygın olarak kullanılan transfer fonksiyonları; Tanget-Sigmoid (tansig), Logaritmik-Sigmoid (Logsig) ve Purelin'dir [21].

Yapay sinir ağları ileri beslemeli yapay sinir ağları ve geri beslemeli yapay sinir ağları olarak iki sınıfa ayrılabilir. İleri beslemeli yapay sinir ağlarında, hücreler katmanlar şeklinde düzenlenmekte ve bir katmandaki hücrelerin çıktıları bir sonraki katmana ağırlıklar üzerinden girdi olarak verilmektedir. Girdi katmanı, dışarıdan aldığı bilgileri hiçbir değişikliğe uğratmadan gizli katmandaki hücrelere iletmektedir. Bu bilgi, ara katman ve çıktı katmanında işlenerek ağ çıktısı belirlenir. Geri beslemeli yapay sinir ağlarında, en az bir işlemci elemanın çıktısı, kendisine ya da diğer işlemci elemanlara girdi olarak verilmekte ve genellikle geri besleme bir geciktirme elemanı (ara katman veya çıktı katmanındaki aktivasyon değerlerini bir sonraki iterasyona girdi olarak taşımakla görevli eleman) üzerinden yapılmaktadır. Geri besleme, bir katmandaki işlemci elemanlar arasında olduğu gibi katmanlar arasındaki işlemci elemanlar arasında da olabilmektedir. Bu yapısı sayesinde geri beslemeli yapay sinir ağları, doğrusal olmayan dinamik bir davranış gösterirler. Bu sayede, geri beslemenin yapılış şekline göre farklı yapı ve davranışta geri beslemeli yapay sinir ağları elde edilebilir [23].

MATLAB ortamında yapay sinir ağlarının eğitimi için kullanılan algoritmalar bulunmaktadır. Bunlar; Levenberg-Marquardt Algoritması, Bayesian Regularization, Gradient Descent, Gradient Descent with Momentum, Gradient Descent with Momentum Backpropagation, Resilient Propagation, Conjugate Gradient Propagation, Conjugate Gradient Backpropagation ve Scaled Conjugate Gradient. Bu çalışmada başarı oranının yüksek olması nedeniyle Levenberg-Marquardt Algoritması kullanılmıştır. Bu nedenle Levenberg-Marquardt Metodu (LMM) olarak bilinen bu algoritmayı biraz daha açıklamak gerekir. Temel olarak bu algoritma maksimum komşuluk fikri üzerine kurulmuştur ve genel olarak bu metot yavaş yakınsama problemlerinden etkilenmez. İleri beslemeli ağlarda en hızlı öğrenme metodudur. $E(w)$ 'nin bir amaç fonksiyonu olduğu düşünülürse m tane hata terimi için $e_i^2(w)$ eşitlik (2)'de verilmiştir.

$$E(w) = \sum_{i=1}^m e_i^2(w) = \|f(w)\|^2 \quad (2)$$

Eşitlik (2)'de, $e_i^2(w) \equiv (y_i - y_{d_i})^2$ 'dir. Burada amaç fonksiyonu $f(\cdot)$ ve onun Jakobiyeni J 'nin bir noktada w bilindiği farz edilir. LMM'de hedef, parametre vektörü w 'nin $E(w)$ minimum iken bulunmasıdır. LMM'nin kullanılmasıyla yeni vektör w_{k+1} farz edilen vektör w_k 'dan eşitlik (3)'deki gibi hesaplanır.

$$w_{k+1} = w_k + \delta w_k \quad (3)$$

Burada δw_k eşitlik (4)'deki gibi verilir.

$$(J_k^T J_k + \lambda I) \delta w_k = -J_k^T f(w_k) \quad (4)$$

Eşitlikte;

J_k : f 'nin (hatanın) w_k değerlendirilmiş Jakobiyeni,

λ : Marquardt parametresi,

I : Birim veya tanımlama matrisidir.

Levenberg-Marquardt algoritması aşağıdaki gibi özetlenebilir:

- i) $E(w_k)$ 'yi hesapla,
- ii) Küçük bir λ değeri ile başla (örneğin $\lambda=0.001$),
- iii) δw_k 'yi eşitlik (4) ile çöz ve $E(w_k + \delta w_k)$ değerini hesapla,
- iv) Eğer $E(w_k + \delta w_k) \geq E(w_k)$ ise λ 'yı 10 kat arttır ve adım 3'e git,
- v) Eğer $E(w_k + \delta w_k) < E(w_k)$ ise λ 'yı 10 kat azalt, $w_k = w_k + \delta w_k$ ve adım 3'e git.

Hedef çıkışı hesaplamak için birçok katmanlı nöronun LMM kullanılarak öğretilmesi ağırlık dizisi w_0 'a bir başlangıç değerinin atanması ile başlar ve hataların karelerinin toplamı e_i^2 'nin hesaplanmasıyla devam eder. Her e_i^2 terimi hedef çıkışı ile gerçek çıkış arasındaki farkın karelerini ifade eder. Bütün veri seti için e_i^2 hata terimlerinin tamamının elde edilmesiyle,

ağırlık dizileri (i)'den (v)'e kadar olan LMM adımlarının uygulanmasıyla açıklandığı gibi adapte edilir [24].

Yapay sinir ağlarında öğrenme, düğümler arasındaki ağırlıkların düğümlerdeki etkinlik veya aktarım işlevlerinin değişkenlerinin ayarlanmasıyla yapılmaktadır. Temelde bu öğrenme yöntemleri danışmanlı ve danışmansız olarak ikiye ayrılmaktadır. Bu çalışmada danışmanlı öğrenme kullanılmıştır. Danışmanlı öğrenme sırasında ağa verilen giriş değerleri için çıktı değerleri de verilir. Danışmanlı öğrenmede ilk şart ağın kullanılmadan önce eğitilmesidir. Yapay sinir ağına giriş ve çıkış bilgileri sunulur ve ağ eğitilir. Eğitimde kullanılan bilgilerin oluşturduğu küme eğitim kümesi olarak isimlendirilir. Her bir giriş için ona en uygun çıkış ağa sağlanır. Ağın eğitim aşaması tamamlandıktan sonra ağdaki ağırlıklar sabitlenmiş olmaktadır. Bu ağırlıklar bir daha değiştirilemez. Bazı ağ yapılarında ağ çalışırken çok düşük oranda eğitime izin verirler bu işlem ağların değişen koşullara uyum sağlamasına yardımcı olur. Danışmansız öğrenmede sistemin istenen çıkış hakkında bir fikri yoktur. Tamamen girişlere göre kendisini örnekler. Ağırlıklarını istenen ya da hedef çıkış olmadan sadece girişe göre ayarlar. Bu öğrenme çeşidine Hebbian öğrenme, Grossberg öğrenme, Kohonen'in öz örgütlemeli harita ağı örnek gösterilebilir [19].

V) TRAFİK KAZALARININ ÖNLENMESİNDE YAPAY SINİR AĞI MODELİ

A) Genel Bakış

Bu çalışmada geliştirilen Kazaların Önlenmesinde Yapay Sinir Ağı Modeli (KÖYSAM), bir harita üzerindeki yollar için risk değerlendirmesi yapmaktadır. Bu değerlendirme sonucunda kişiyi, daha güvenli olacak şekilde alternatif yolları görebilmesini sağlayarak trafik kazalarının sıklıkla görüldüğü tehlikeli yollardan uzaklaştırmayı hedeflemektedir. Bunu yapabilmek için eğitim ve test aşamalarında kullanmak üzere bir veri tabanına ihtiyaç duyulmuş ve bu veri tabanı Ankara Emniyet Genel Müdürlüğü'nden temin edilmiştir. Amaca en uygun veri seti olduğuna inanılan bu yapı, Ankara'da gerçekleşmiş trafik kazalarının tespit tutanağından bilgisayar ortamına geçirilen verileri kapsamaktadır.

B) Çalışma Süreci

Çalışma süresi sırasında ilk olarak gereksinimler belirlenmiştir. Gereksinim analizinde veri tabanı analizi ve programın işlevlerinin araştırılması önemli dönüm noktalarıdır. Ardından sistemin tasarım aşamasına geçilmiş; tasarımda sistem parçalara ayrılarak, bu parçaların her biri için görev dağılımı gerçekleştirilmiştir. Bahsedilen parçalar tek karakterli yapıların ve hibrit yapıların karakterlerinin tanınması olarak ayrılmıştır. Sistemin tasarımı gerçekleştirildiğinde MATLAB uygulama geliştirme ortamındaki kodlama aşamasına geçilerek parçalar ayrı ayrı test edilmiştir. Küçük modüllerin çalışır vaziyette yer aldığı bu sistem daha sonra birleştirilecek ve gerekli entegrasyon yapılmış, uygulama Visual Studio'da hazırlanan ara yüzle birleştirilmiştir.

C) Çalışmanın Uygulama Aşamaları

KÖYSAM çalışması beş aşamadan oluşmaktadır. İlk aşama, yapay sinir ağı eğitimini tasarlamak, ikinci aşama, gereken parametreleri ve girdileri seçerek veritabanını oluşturmak, üç ve dördüncü aşama risk oluşturan verileri hesaplayarak analizini yapmak ve son aşama ise yapay sinir ağı eğitimini gerçekleştirmektir. Bu işlemlerden sonra web tabanlı bir arayüz ile yapay sinir ağı sonuçlarını entegre ederek uygulama oluşturulacaktır.

1) Yapay sinir ağı eğitimi ön çalışması

Yapay sinir ağının eğitimi işlemini gerçekleştirmek için Ankara Emniyet Genel Müdürlüğü'nden alınan parçalı veriler tek bir tablo altında birleştirildi. Bu tablo içindeki karakter formatındaki veriler sayısal kodlara çevrildi. Oluşturulan verilerin içinden eğitimde kullanılacak olanlar MS Excel dosyasına aktarıldı. Örneğin Emniyet Genel Müdürlüğü'nden gelen "Hava Durumu" kaza verisi; Acik, Bulutlu, Sisli, Yagmurlu, Karli, Firtinali ve Tipili şeklinde metin halindeyken, sırasıyla 1'den 7'ye kadar kodlandı. Bu veri, kaza olduğu sırada havanın durumunu bildirmektedir ve tutanağı hazırlayan memur tarafından doldurulmuştur.

2) KÖYSAM veritabanı

Ankara Emniyet Genel Müdürlüğü'nden edinilen veri tabanı MS Access'te saklanmış 2008, 2009, 2010 yıllarında yaşanmış trafik kazalarına ve bu kazaları yaşayan sürücü bilgilerine yer vermektedir. Edinilen veri tabanında belirtilen üç yıla ait üç adet kaza tablosu bulunmaktadır. Bu tablolarda DSO_Kaza2008 tablosunda 8.897; DSO_Kaza2009 tablosunda 9.740; DSO_Kaza2010 tablosunda ise 9.989 farklı kazaya ait veriler bulunmaktadır.

3) Risk hesaplamaları

KÖYSAM için risk analizi yapmadan önce risk ve risk ile ilgili bazı kavramları açıklamakta fayda olacaktır. Risk; bir tehlikenin ortaya çıkma olasılığı ve bu tehlikenin ortaya çıktığı anda sebep olacağı etkinin ciddiyeti arasındaki ilişkidir [25].

$$[\text{Risk}] = [\text{Olasılık}] \times [\text{Şiddet}] \quad (5)$$

Risk, eşitlik (5)'e göre hesaplanır. Bu formülün verdiği sonucun değerlendirilmesi ile bir riskin kabul olup olmadığı ya da hangi zaman periyodunda ne ölçüde önlem alınması gerektiği belirlenir. Risk analizi, riskin büyüklüğünü hesaplayarak riskin tolere edilebilir olup olmadığını karar verme çalışmasıdır. Ankara Emniyet Müdürlüğü'nden temin edilmiş Trafik Kazası Tespit Tutanağı verileri MS Access ortamındaki DSO_KAZA2008, DSO_KAZA2009, DSO_KAZA2010, DSO_SürücüBilgisi2008, DSO_SürücüBilgisi2009, DSO_SürücüBilgisi2010 isimleri ile oluşturulmuş altı adet tablo içerisinde tutulmaktadır. Temin edildiği haliyle veriler eğitim için uygun değildir. Kullanılacak alanlar karakter halinden sayısal hale getirilerek bilgisayarın anlayabileceği şekilde sayısal bilgiye çevrilerek eğitim için uygun hale getirilmiştir.

Verilerin sayısallaştırılması ve temizlenmesi aşamalarından sonra bütün kayıtlar için gerekli bir "sonuç" niteliği bulunmaya çalışılmıştır. Bu değer 0 veya 1 olmasına karar verildikten sonra eşitlik (5)'deki genel tanım kullanılarak eşitlik (6)'daki ifadeye göre bütün kayıtlara sonuç değerleri atanmıştır. Burada r değeri ilgili kayda ait risk puanını, j_c değeri j konumundaki kazaların sayısını, d ve i değerleri ise sırasıyla ilgili kayda ait ölü ve yaralı sayılarının toplamlarını vermektedir. Ancak bir insanın yaralanması ile ölmesi aynı kabul edilemeyeceğinden k (yaralanmalı kaza) ve m (ölümlü kaza) katsayılarıyla ölümlere ve yaralanmalara özel değerler atanmaktadır. Formüldeki k değeri 1 (yaralanmalı kazalar düşük risk olduğundan); m değeri 5 (ölümlü kazalar yüksek risk olduğundan) ve Δ değeri ise 1 (eşik

değeri) olarak alınmıştır. Çok sayıda deneme sonucunda bu katsayıların olumlu sonuç verdiği gözlenmiştir. Eşitlik (6) ise bir noktanın riskli sınıfına dâhil edilebilmesi için belirlenen eşik değerdir. Bu değer riskli ve risksiz etiketlerini ikiye böler niteliktedir ve yapay sinir ağı eğitimlerinde denemeler sonucunda bulunan en uygun eşik değer son ağı için de kullanılmıştır.

$$r = \begin{cases} 1 & \text{eğer}[j_c \times ((k \times d) + (m \times i))] > \Delta \\ 0 & \text{eğer}[j_c \times ((k \times d) + (m \times i))] \leq \Delta \end{cases} \quad (6)$$

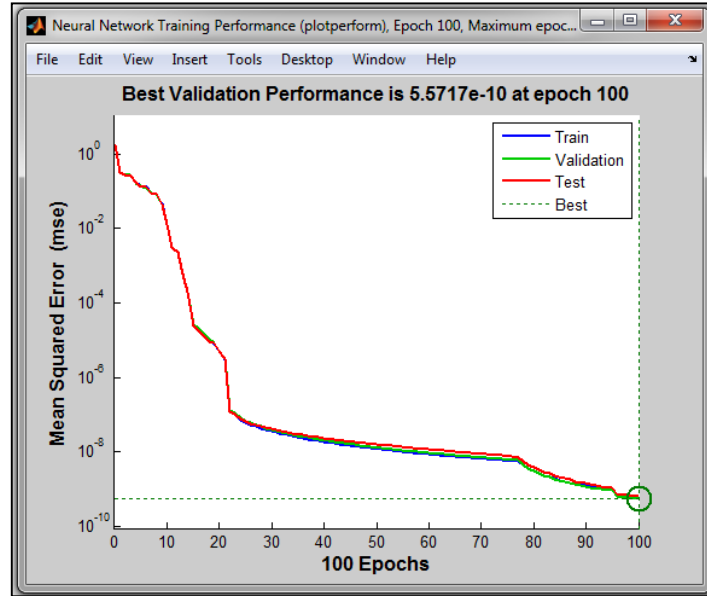
Risk etiketleri de belirlendikten sonra düzenlenmesi gereken diğer nitelikler koordinat bilgisini veren niteliklerdir. Bu niteliklerin çıkarılıp yerlerine bir nokta ifadesinin koyulması şarttır. Ancak elde edilecek noktalar hemen hemen her kayıt için ayrı olduğundan bu X ve Y değerleri virgülden sonra sırasıyla 2, 3 ve 4 dijital hassasiyete getirilmiş ve X ve Y noktalarının tamamı bir bölge olarak sayılarak bu noktalara nümerik etiketler atanmıştır. Bu işlemler sonucunda 23.618 adet farklı nokta oluşmuştur. Bu bölgelerin oluşturulmasında diğer bir sebep; kaza tutanağı hazırlanırken verilerin doğru yapılmayıp yaklaşık değerler yazılmasıdır.

Uygulamanın anlamlandırılması için bilinmesi gereken bir başka kısım var olan veri tabanlarından birçok niteliğin çıkarılmış olduğu ve geriye sadece “konum (bölge)”, “ay”, “gün”, “saat”, “hava durumu”, “araç cinsi”, “yaralı-ölü sayısına göre puanlama”, “konumdaki kaza sayısı” ve eşitlik (5)’e göre hesaplanmış olan “risk” bilgisinin kaldığı ve bu 9 nitelikte eğitimlerin gerçekleştirildiğidir. Diğer nitelikler çoğunlukla belirsiz değerler aldığından, eğitimlerde ezbere düşmeye sebep olduğundan çıkarılmıştır.

4) Yapay sinir ağı eğitimi

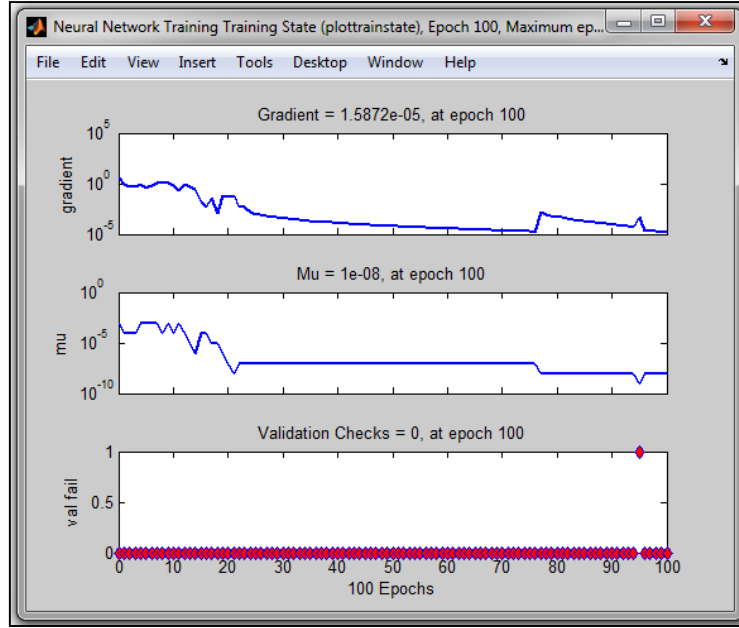
Bu çalışmadaki asıl amaç Emniyet Genel Müdürlüğü’nden elde edilen verilerin dışında sonraki yıllara ait veriler olmadan risk oluşturabilecek bölgeleri tespit ederek sürücüyü olası bir kazadan korumaktır. Bu durumda veriler eğitim ve test olarak iki kısma ayrılmıştır. Önce eğitim verileri ile yapay sinir ağı eğitilip, sonra eldeki gerçek test verilerini yapay sinir ağı üzerinde doğru sonuç verip vermeyecekleri denenmiştir. Emniyet Genel Müdürlüğünden elde edilen veriler düzenlendikten sonra kullanılacak veri miktarının 32.907 adet olduğu tespit edilmiştir. Eldeki bu verinin %70’i eğitim ve %30’u test verisi olarak kullanılmıştır.

Kodlar çalıştırıldığında Yapay Sinir Ağının eğitimin yapıldığı arayüz açılır ve tanımlanan sayıda iterasyon (epoch) çalışmaya başlar. Oluşan çok katmanlı “perceptron” yapısı MATLAB ortamında Resim 2’deki “Neural Network” çerçevesindeki gibi şematize edilmiştir. Burada transfer fonksiyonlarını grafiklerinden ayırt etmek ve katmanlar içindeki nöron sayısını görmek mümkündür. Bu eğitim sonunda elde edilen sonuçlara ait grafikler şunlardır.



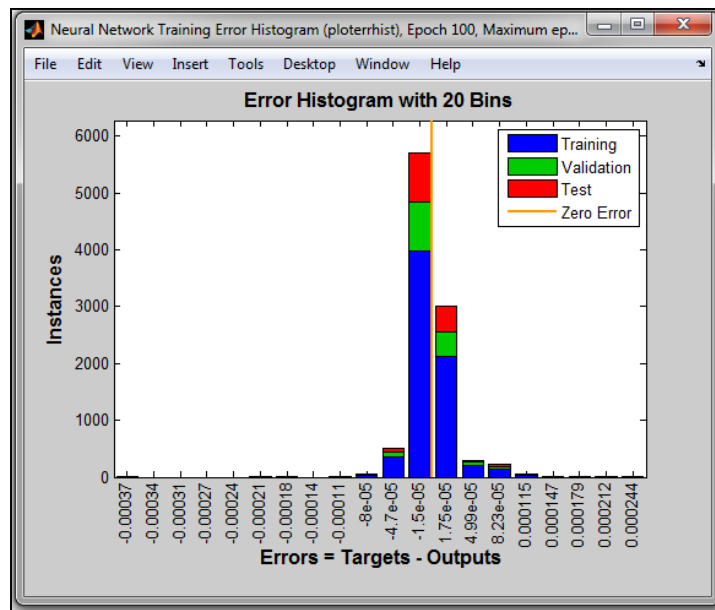
Resim 2. MATLAB yazılımında yapay sinir ağı başarı grafiği

Eğitim sonunda elde edilen sonuçlara göre eğitim, doğrulama ve test eğrilerinin birbirine çok yakın olduğu görünmektedir (Resim 2). Bu, mükemmel sonuç anlamına gelmektedir. En doğru noktanın 100. İterasyondaki (epochs) 5.5717e-10 hata noktası (mean squared error: hatalarının karelerinin toplamının hata sayısına bölümü) olduğu gözükmektedir. Resim 3’de eğitim sonucunda ağı eğitim durumunu gösteren grafiklerde 100 iterasyon için Gradient ve Mu (uyarlanan) değerlerine göre hata değerlerinin çok düşük olduğu ve başarı oranının yüksek olduğu görülmektedir.



Resim 3. MATLAB yazılımında yapay sinir ağı eğitim durumu grafiği

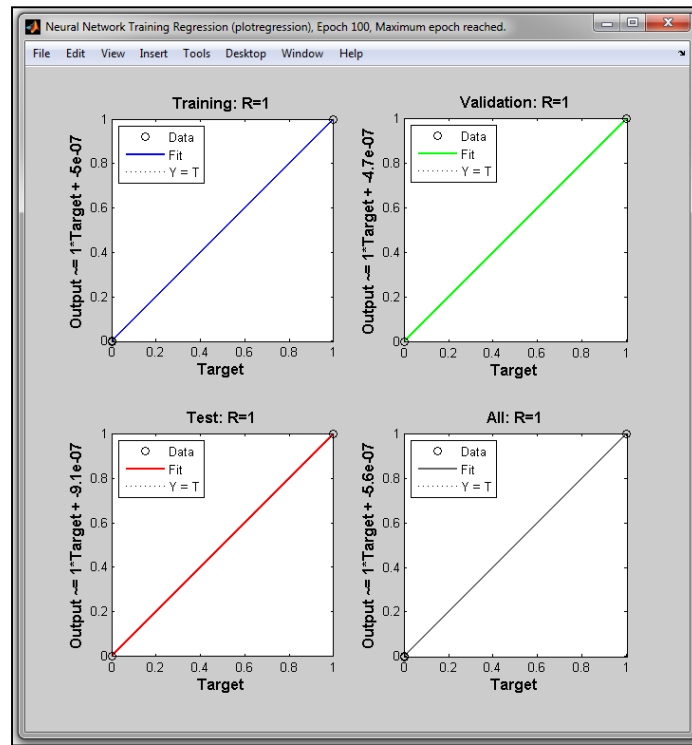
Resim 4'te hedefler ve çıktılar arasındaki hata değerlerinin (fark değerlerinin) işlem aşamasına göre grafiği görülmektedir. Eğitim, doğrulama ve test çubukları sırasıyla mavi, yeşil ve kırmızı olarak gösterilmiştir. Turuncu çubuk hata olmayan durumları göstermektedir. Eğitim ve test aşamasında yapılan denemelerde başarı yüzdesinin çok yüksek olduğu gözlenmiş ve eşik değeri ile oynanarak yüzdenin düşürülmesine gerek duyulmuştur. Başarı oranının çok yüksek olması, algoritmanın riskli bölgeleri ezberlemesi anlamına gelecektir ki bu durum trafik kazalarında bir olasılık hesaplarken istenen bir sonuç değildir.



Resim 4. MATLAB yazılımında yapay sinir ağı hata grafiği

Resim 5'te hedef ve çıktı verileri arasındaki ilişkiyi çözümlmek için korelasyon analizi yapılmış ve 100 iterasyon sonucunda oluşan eğitim, doğrulama ve test sonuçlarının hedef ve çıktı arasındaki korelasyon grafikleri verilmiştir. Grafiklere göre korelasyonun bir olduğu ve çözümlemenin mükemmel sonuç verdiği görülmektedir.

Bütün bu grafikler sonucunda hedef verilerle sonuç verilerin birbiriyle örtüştüğü ve Emniyet Genel Müdürlüğünden alınıp analiz edilen verilerle, yapay sinir ağı modelinden ulaştığımız verilerin birbiriyle tutarlı olduğu ve hata payının bazı denemelerde %0.05 (başarı oranı %99.95) oranında olduğu gözlemlenmiştir.



Resim 5. MATLAB yazılımında yapay sinir ağı korelasyon grafiği (LM algoritması için)

Bu çalışmada yapay sinir ağında yapılan eğitimler sonucunda elde edilen en iyi sonuçlar Levenberg-Marquardt (trainlm) algoritması ile elde edilmiştir. Diğer algoritmaların sonuçlarına ise bu çalışmada yer verilmemiştir. Örneğin; Gradient Descent with Momentum (traingdm) algoritması uygulandığında korelasyon değerleri, eğitim için 0.042519, test için 0.080581 doğrulama değeri için 0.065254 ve son olarak ortalama 0.051573 gibi 0'a yakın değerlerde çıkmaktadır.

D) Uygulama Yazılımı

1) Uygulama form arayüzü

Visual Studio 2010 Yazılım Geliştirme Ortamı'nda seyahate başlanacak nokta ile hedef noktanın ve hava durumu, araç cinsi gibi gerekli diğer parametrelerin girileceği bir ara yüz hazırlanmıştır. Resim 6'da hazırlanan uygulamanın ara yüzü gösterilmiştir. Resim 6'da uygulamanın başlangıç formunda, Google Maps uygulaması aracılığıyla Ankara il sınırlarının alındığı harita ekrana gelmiştir. Bu haritada 39.934486, 32.850494 koordinatları referans noktaları olarak alınmış bu sayede Ankara il sınırlarının haritada ön değer olarak gelmesi sağlanmıştır. Güzergâh girişi olarak adlandırdığımız kaynak ve hedef noktalarına başlangıç değeri atayarak "Rota hesaplanmasına" uygun hale getirilmiştir. Parametre ekranında ise Ay, Gün, Saat, Hava Durumu ve Araç Cinsi değerleri birinci seçenekleri ön değer olarak seçili halde risk analizinin yapılabileceği hale getirilmiştir.

The screenshot shows the KOYSAM application interface in a browser window. The main form is titled "GÜZERGAH GİRİŞİ" and contains the following elements:

- Baslangıç Nokta:** 39.94.32.85
- Hedef Nokta:** 39.94.32.76
- Rota Hesapla** button
- PARAMETRELER** section:
 - Ay:** 1-Ocak
 - Gün:** 1
 - Saat:** 00:00-05:59
 - Hava Durumu:** 1-Acik
 - Araç Cinsi:** 1-Bisiklet
 - Bölge:** (empty)
 - Risk Analizi** button
- Alternatif Güzergâhlar** section:
 - Güzergâh belirsiz** dropdown
 - SONUÇ** section:

Koordinat	Bölge	ID	RİSK
Empty table body			

The background features a Google Maps view of Ankara with a highlighted route. The map includes various districts and landmarks, with a yellow line indicating the calculated path.

Resim 6. KÖYSAM uygulama ara yüzü, başlangıç formu

2) Google Maps API

Çalışma kapsamında Google Maps teknolojisinin harita gösterme, harita üzerine marker ekleme ve harita üzerinde rota hesaplaması özelliklerinden faydalanılmıştır. Bu özellikler proje web

sayfasının istemci tarafında HTML kodları arasına Javascript kodlarının yerleştirilmesi ile sağlanmıştır. Google Maps teknolojisinin tüm kodlama işlemleri Javascript dili ile yapılmıştır.

3) Uygulama

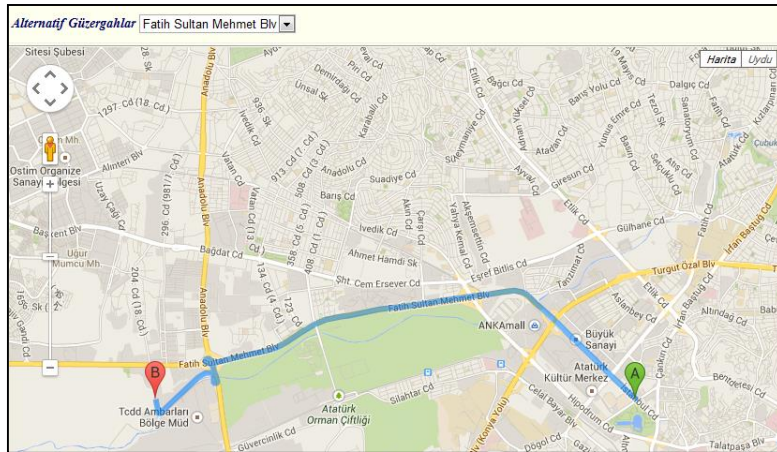
Haritada güzergâh belirlemek için başlangıç ve hedef noktanın girileceği iki adet metin kutusu yerleştirilmiş ve bu kutular içine örnek olsun diye ön değerler konulmuştur. Konulan kutulara başlangıç ve hedef koordinatları sayısal olarak girilebileceği gibi Google Haritasının bildiği metinsel adresler de girilebilmektedir. “Rota Hesapla” butonu; girilen başlangıç ve hedef nokta arasında olası güzergâhları belirlemek ve ilk güzergâhtaki rastgele seçilmiş noktaları ekrana yazdırmak için konulmuştur (Resim 7).

GÜZERGAH GİRİŞİ	
Başlangıç Nokta:	<input type="text" value="39.94,32.85"/>
Hedef Nokta:	<input type="text" value="39.94,32.76"/>
<input type="button" value="Rota Hesapla"/>	

**KAZALARI ÖNLEMEDE YAPAY SİNİR AĞI MODELİ
WEB UYGULAMASI (GOOGLE MAPS ÜZERİNDE)**

Resim 7. Güzergâh giriş çerçevesi

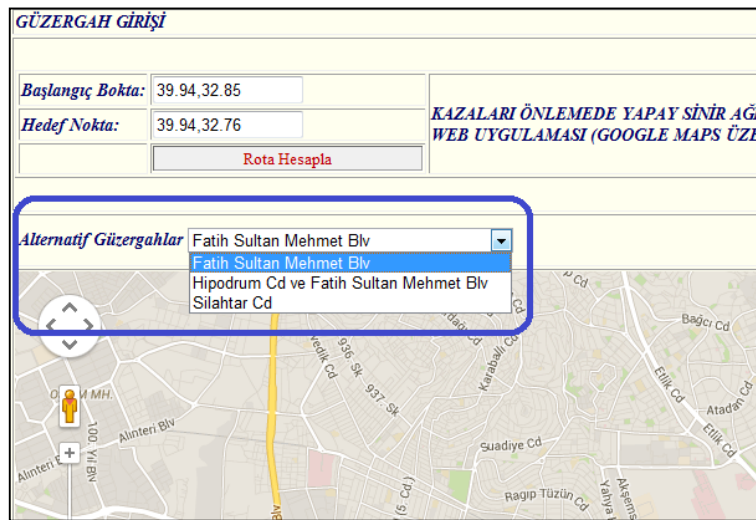
“Rota Hesapla” düğmesi tıklandığında Google Haritası önce alternatif yollar bulur, bu yolları “Alternatif Güzergâhlar” kutusuna doldurur ve ilk yol seçili olarak ekrana yazdırılır. Seçili yolun başlangıç noktası ile hedef nokta arasındaki güzergâhın çizgisi oluşur (Resim 8). Google haritası bir güzergâh belirlediğinde üzerinde uzunluğuna bağlı olarak değişen miktarlarda nokta bilgisi getirir. Bu nokta bilgileri riskli noktalar olarak ele alınacaktır. Her bir nokta Visual Studio-Matlab yazılımlarının entegrasyonu ile test edilecek ve sonuçlar ekrana basılacaktır.



Resim 8. Google Haritası güzergâh çizgisi

Emniyet Genel Müdürlüğünden alınan kaza verileri, tutanak tutan polis memuru tarafından el ile doldurulduğundan, koordinatlar kesin kaza noktasına karşılık gelmemektedir. Bu nedenle veriler düzenlenirken koordinat noktalarında küsuratta öncelikle dördüncü haneye kadar olan rakamlar atılarak “Dörtlük” diye isimlendireceğimiz bölgeler oluşturulmuştur. Aynı bölge yapılandırılmaları “İkilik” ve “Üçlük” olacak şekilde küsuratlar atılmış ve kaza mahalline en yakın olabilecek bölgeler oluşturulmuştur. Bu sayede tutanakta yapılan lokasyon hataları giderilmeye çalışılmıştır. Ekranı kaza koordinat bilgisi ve “Dörtlük” bölge bilgisi yazılmakta ancak konum tam olarak tespit edilemediği durumlarda sırasıyla “Üçlük” ve “İkilik” bölgelerle de eşleştirilmektedir.

“Rota Hesapla” düğmesine basıldığında “rotaclick” fonksiyonu çalışır. Bu fonksiyon öncelikle ekrana gelecek olan haritanın koordinatlarına göre yakınlaştırma oranını ve harita tipini tanımlar. Bu tanımlamalardan sonra başlangıç ve hedef nokta arasındaki alternatif güzergâhları çağıran “YolTarifi” fonksiyonu çalıştırılır. Fonksiyon çalıştırıldığında “Alternatif Güzergâh” kutucuğu Google Maps yazılımından gelen alternatif yol tanımlamaları ile doldurulur. Google serbest (ücretsiz) kullanımda maksimum üç alternatif yol seçeneği sunmaktadır. Rastgele olarak başlangıç ve hedef koordinatları verilen bir seyahat için gelen üç alternatif güzergâh Resim 9’da dikdörtgen içine alınan kutucukta gösterilmiştir.



Resim 9. Google uygulamasından gelen alternatif güzergâhlar örneği

Google uygulamasından gelen alternatif güzergâhlardan sıra ile birincisi otomatik olarak seçilir ve gelen koordinatlar “SONUÇ” çerçevesine doldurulur (Resim 10). Gelen her rastgele

koordinat noktası “dörtlük”, “üçlük” ve “ikilik” bölge olarak da tanımlanır. Bu üç bölge için yapılan döngülerde sırasıyla hangisi ilk önce tespit edilirse o bölge ekrana yazdırılır. Eğer bu üç bölge için herhangi bir koordinat bilgisi bulunamazsa ekrana ID olarak 0 (sıfır) değeri yazdırılır. Başarı oranı yüksek eğitim sonuçlarında ID’si sıfır olan bölgelerin genel olarak risksiz bölge olarak sonuçlandığı gözlemlenmiştir. Güncel veriler kullanılarak yapılacak yeni veri eğitimlerinde ise daha kesin sonuçlar elde edileceği düşünülmektedir.

SONUÇ			
GÜZERGAH-RİSK			
Koordinat	Bölge	ID	RİSK
39.9402750,32.8503870	39.9403,32.8504		
39.9425130,32.8472020	39.9425,32.8472		
39.9499360,32.8371530	39.9499,32.8372		
39.9516690,32.8348730	39.9517,32.8349		
39.9516490,32.7948250	39.9516,32.7948		
39.9496450,32.7889270	39.9496,32.7889		
39.9452670,32.7719880	39.9453,32.7720		
39.9426650,32.7736360	39.9427,32.7736		
39.9425720,32.7729140	39.9426,32.7729		
39.9381350,32.7629470	39.9381,32.7629		
39.9402640,32.7622150	39.9403,32.7622		

Resim 10. Belirlenen güzergâh üzerinde rastgele seçilmiş noktalar ve bölgeleri

Emniyet Genel Müdürlüğünden alınan Hava Durumu, Gün, Ay ve Araç Cinsi gibi girdiler doğru kabul edilmiştir. Saat girdisi, gün bazında dörde bölünerek gruplandırılmıştır. Bu alanlardaki bilgiler, program ilk açıldığında arka planda “PARAMETRELER” çerçevesine yüklenecek hale getirilmiştir (Resim 11).

PARAMETRELER			
Ay:	1-Ocak	Hava Durumu:	1-Acık
Gün:	1	Araç Cinsi:	1-Bisiklet
Saat:	00:00-05:59	Bölge:	39.94,32.85;39.94,32.76
Risk Analizi			

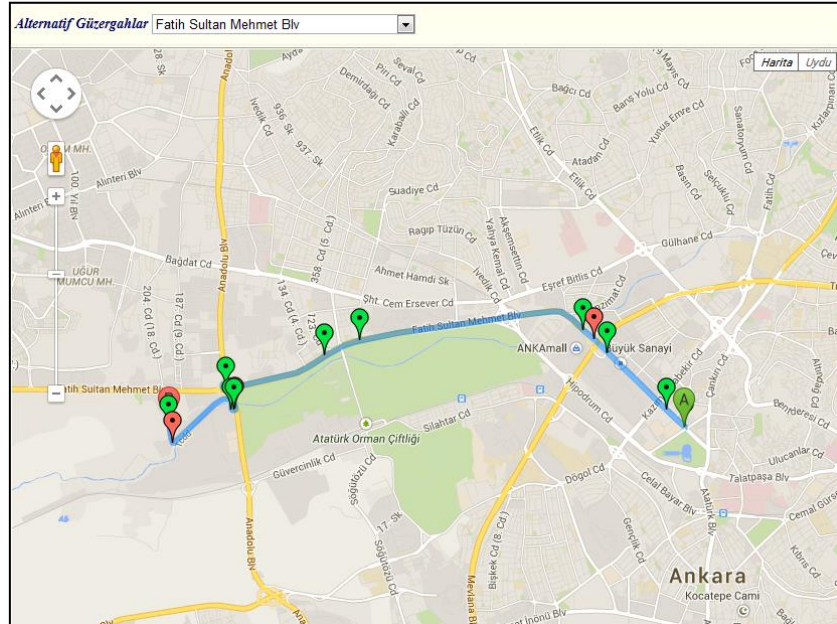
Resim 11. Risk analizi için parametre giriş çerçevesi

Güzergâh üzerindeki riskleri bulmak için parametre girişlerinin seçimi yapılır. Uygun parametreler seçildikten sonra “Risk Analizi” butonuna basılır. Visual Studio Yazılımı aracılığıyla MATLAB programına bağlanılarak “Risk Testi” fonksiyonuna erişim sağlanır. Bu fonksiyona erişimdeki amaç; önceden testi yapılan, eğitimden geçirilen yapay sinir ağına yeni

veriler göndermektir. Fonksiyona erişildiğinde bölge bilgisinin sinir ağındaki PUAN karşılığı ve TOPLAM_KAZA sayısı bulunursa yapay sinir ağı parametrelerine eklenir, bulunamazsa bu değerlere sıfır atanır ve sinir ağına gönderilen parametre tamamlanır. Her bir nokta için gönderilen koordinatın ne kadar risk değerine sahip olduğu sorulur. Gelen her bir değer ilgili satıra, eğer risk ölçütlerine uyuyorsa ekrana kırmızı renkle; uymuyorsa siyah renkle yazdırılır (Resim 12). Harita üzerinde riskli nokta bulunursa bu noktanın yeri kırmızı baloncukla işaretlenir. Eğer gelen nokta risk taşıyorsa yeşil baloncukla gösterilir (Resim 13).

SONUÇ			
GÜZERGAH-RİSK			
Koordinat	Bölge	ID	RİSK
39.9402750,32.8503870	39.9403,32.8504	14315	-1,80464545267434E-05
39.9425130,32.8472020	39.9425,32.8472	1843	-1,38350663107411
39.9499360,32.8371530	39.9499,32.8372	4283	-2,20951143569126E-05
39.9516690,32.8348730	39.9517,32.8349	11883	0,999974382568592
39.9516490,32.7948250	39.9516,32.7948	3254	-1,38350468621167
39.9496450,32.7889270	39.9496,32.7889	10485	1,24434026664844E-05
39.9452670,32.7719880	39.9453,32.7720	9482	1,50946326484824E-05
39.9426650,32.7736360	39.9427,32.7736	11452	0,999985362548822
39.9425720,32.7729140	39.9426,32.7729	19636	-1,38346922071704
39.9381350,32.7629470	39.9381,32.7629	16069	0,999962448446836
39.9402640,32.7622150	39.9403,32.7622	0	-1,38350907739072

Resim 12. Güzergâh üzerindeki noktaların risk değerleri için örnek



Resim 13. Güzergâh üzerindeki noktaların harita üzerinde gösterimi

SONUÇ VE ÖNERİLER

KÖYSAM, gerçek kaza verilerinden yola çıkarak, gidilmesi planlanan bir güzergâh üzerinde rastgele seçilen noktaların risk değerlerini veren bir yaklaşımdır. MATLAB R2013A yazılımı ile yapılan yapay sinir ağı eğitimi sayesinde, Visual Studio 2010 Yazılım Geliştirme ortamı kullanılarak Google Maps harita uygulaması üzerinde seçilen kriterler doğrultusunda rastgele noktalar için risk analizleri yapılır. Bunları yaparken amacı, kullanıcıya daha güvenli bir yola sevk için gerekli uyarıyı yapmaktır. Çünkü kullanıcı bir haritaya baktığında riskli noktaları gözü ile de görebilecek ve sürüş için daha güvenli bir yol seçebilecektir. Bu çalışmada, Ankara Emniyet Genel Müdürlüğünden temin edilen 2008, 2009 ve 2010 yıllarında meydana gelen kaza tutanaklarına ait verilerden faydalanılmıştır.

Bu modele göre oluşturulan uygulama, sürücülere yolculuğa çıkmadan alternatif güzergâh sunabilecek yapıda oluşturulmuştur. Alternatif yol seçimi dışında bulunulan bölgenin risk durumunu sürücüye bildiren bir yapının oluşturulması ancak GPS ve İnternet teknolojilerinin bir araya getirilmesi ile mümkün olabilir. Bulunulan koordinat GPS aracılığıyla parametre olarak merkezi birimde kurulacak bir web sitesine gönderilir. Buradan gelen risk değeri, sürücünün navigasyon cihazında gösterilebilir ve olası risk durumunda sürücünün daha dikkatli sürüş yapması sağlanabilir.

Bu çalışma Ankara ili temel alınarak yapılmıştır. Ancak metod bütün iller için geçerlidir. Bunun için uygulanacak diğer illerdeki verilerin eğitim ve test aşamasından geçirilerek yapay sinir ağına tanıtılması yeterli olacaktır. Kurulan bu yapının doğruluğunun tespit edilmesi ise, GPS sistemleri ile entegre çalışması ve ortaya çıkan uygulamanın yaygınlaşması ile mümkün gözükmektedir.

Önceden olabilecek bir kazayı tahmin etmek mümkün olmamakla birlikte riskli bölgeleri tespit ederek kazaya sebep olabilecek unsurları ortadan kaldırmak mümkün olabilir. Riskli bölgelerin tespiti için güvenilir ve güncel veri deposuna ihtiyaç vardır. Güzergâhlardaki yol durumlarının sürekli değişiklik göstermesi, eğitilecek verinin sürekli güncelleştirilmesi anlamına gelmektedir. Şehir içine yerleştirilen görüntü işleme cihazlarının koordinatları tam olarak kaydetmesi, verilerin çok daha sağlıklı olmasına ve çok daha sağlam sonuçlar elde edilmesine sebep olacaktır. Ülke çapında bilgilerin kameralar tarafından alınması, araçlara kaza koşullarını ve koordinatlarını kaydedecek cihazlar yerleştirilmesi de sağlıklı bir veri oluşmasına olanak sağlayacaktır.

Çalışma kapsamında yazılan uygulama statik bir yapıdadır. Bu yapı, mobil bir uygulama ile desteklenirse, sürücülerin riskli bölgelerde daha dikkatli sürüş yapmaları konusunda uyarılması, hatta yol boyunca riski daha az güzergâhlara yönlendirilmesi mümkün olacaktır. Bu amaçla internet üzerinden veri alış verişi yapan merkezi bir yapı kurulmalı ve GPS aracılığıyla bu yapıya ulaşan bir arayüz oluşturulmalıdır. Yolculuk esnasında konum, ay, saat, gün, hava durumu, araç cinsi gibi parametreler otomatik algılanabileceğinden, GPS aracılığıyla merkezi sisteme bağlanıp yapay sinir ağı sonuçlarına ulaşmak mümkün olacaktır.

KAYNAKLAR

- [1]. TÜRKİYE İSTATİSTİK KURUMU. (2014), “Karayolu Trafik Kaza İstatistikleri, 2013”, <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=18510> (15.02.2015).
- [2]. AKDUR, R. (2013), “Türkiye ve Dünyada Trafik Kazalarının Önemi”, http://www.recepakdur.com/upload/T%C3%9CRK%C4%B0YE%20VE%20D%C3%9CNYADA%20TRAF%C4%B0K%20KAZALARININ%20%C3%96NEM%C4%B0_1.pdf (15.02.2015).
- [3]. TÜRKİYE TRAFİK KAZALARINI ÖNLEME DERNEĞİ. (2014), “Dünyada Yol Güvenliği”, <http://www.turktrafik.org> (15.02.2015)
- [4]. DOĞAN, E. (2007), “Regresyon Analizi ve Yapay Zekâ Yaklaşımı İle Türkiye ve Seçilen Bazı Büyük İlleri İçin Trafik Kaza Tahmin Modelleri”, Yüksek Lisans Tezi, Kırıkkale Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Kırıkkale.
- [5]. BİLİR, N., YILDIZ, A.N. (2007), “Temel İlk Yardım”, Türk Eczacılar Birliği, Eczacılık Akademisi Yayını, Ankara.
- [6]. ÖZŞAHİN, M. (2009), “Türkiye Otomotiv Sektörünün Kendini Örgütleyen Haritalar ile Finansal Analizi”, Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Adana.
- [7]. TÜRKİYE İSTATİSTİK KURUMU. (2014), “Basın Odası Haberleri”, http://www.tuik.gov.tr/basinOdasi/haberler/2014_46_20140724.pdf (15.02.2015).
- [8]. ÇELİK, M. A. (2000), “Akıllı Trafik Sistemlerinin Trafik ve Yol Güvenliğine Etkisinin Araştırılması”, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- [9]. ÖZKAN, H. K. (2011), “Trafik Kazalarının Mekânsal Analizinde Kullanılacak Bir Yazılımın Geliştirilmesi”, Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- [10]. DOĞAN, E. (2007), “Regresyon Analizi ve Yapay Zekâ Yaklaşımı İle Türkiye ve Seçilen Bazı Büyük İlleri İçin Trafik Kaza Tahmin Modelleri”, Yüksek Lisans Tezi, Kırıkkale Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Kırıkkale.
- [11]. SÖYLEMEZOĞLU, T. (2006), “Coğrafi Bilgi Sistemleri İle Trafik Kazalarının Analizi: Ankara Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- [12]. BİLİM, A. (2006), “Konya Şehir İçinde Meydana Gelen Trafik Kazalarının Analizi ve Kritik Noktaların Belirlenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Konya.

- [13]. ATILGAN, E. (2011), “Karayollarında Meydana Gelen Trafik Kazalarının Karar Ağaçları ve Birliklilik Analizi İle İşlenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- [14]. BULAK, H. (2010), “Mersin İl Merkezinde 2006–2009 Yılları Arasında Meydana Gelen Trafik Kazalarının İncelenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- [15]. BEĞEN, A. K. (2010), “2003-2007 Döneminde Trafik Kazalarını Etkileyen Risk Faktörlerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Uygulama: Sivas-Kayseri-Yozgat Örneği”, Doktora Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.
- [16]. KİBAR, F. T. (2008), “Trafik Kazaları ve Trabzon Bölünmüş Sahil Yolu Örneğinde Kaza Tahmin Modelinin Oluşturulması”, Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Trabzon.
- [17]. ALKAN, M. (2007), “Trafik Kazalarında Tehlikeli Durum ve Kombinasyonların Belirlenebilmesine Yönelik Tehlike Erken Uyarı Modeli İçin Trafik Kaza Analiz Programı”, Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- [18]. DURDURAN, S. S. (2010), “A Decision Making System to Automatic Recognize of Traffic Accidents on the Basis of a GIS Platform”, *Expert Systems with Applications*, (37) 12, 7729-7736.
- [19]. ELMAS, Ç. (2007), “Yapay Zekâ Uygulamaları”, 1. Baskı, Seçkin Yayıncılık, 41-82.
- [20]. WIKIPEDIA. (2015), “Yapay Zeka”, http://tr.wikipedia.org/wiki/Yapay_zek%C3%A2 (15.02.2015).
- [21]. ALTUN, H., EMİNOĞLU, U., TEZEKİCİ, B.S. (2014), “MLP Yapay Sinir Ağlarında Öğrenme Sürecinin Aktivasyon Fonksiyonu ve İstatistiksel Değişim Gösteren Giriş Verilerine Bağımlılığı”, http://www.emo.org.tr/ekler/490c742cd8318b8_ek.pdf (15.02.2015).
- [22]. ÖZBEK, A. (2007), “Bazık Oksijen Fırınlarında Yapay Sinir Ağlarının Kullanılması”, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Sakarya.
- [23]. BAŞ, N. (2006), “Yapay Sinir Ağları Yaklaşımı ve Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- [24]. METE, T. (2008), “Kesikli Bir Biyoreaktörde Yapay Sinir Ağlarının Kullanımı”, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- [25]. İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ. (2011), “Risk Değerlendirme ve Temel Tanımlar”, <http://www.is-sagligi-ve-guvenligi.com/makaleler/risk-degerlendirme/1-risk-degerlendirme-ve-temel-tanimlar.html> (15.02.2015).

PETROL FİYATI ŞOKLARININ BDT BORSALARI ÜZERİNE ETKİSİ: RUSYA, KAZAKİSTAN VE UKRAYNA

Yeliz Yalçın*

Öz:

Petrol fiyatlarındaki ani değişimlerin hisse senedi piyasasını etkilediği hatta borsanın petrol fiyatlarına bağlı bir şekilde hareket ettiği düşüncesi var olmasına rağmen bu iki değişken arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalar ortak bir sonuca varabilmiş değildir. Petrol fiyatlarındaki artışın etkisi petrol ihraç eden ve ithal eden ülkelere göre aynı zamanda gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelere göre farklılık göstermektedir. Bu çalışmada, petrol fiyatlarında arz veya talep şoklarından dolayı gerçekleşen artışların bağımsız devletler topluluğu (BDT) üyesi olan Rusya, Kazakistan ve Ukrayna borsalarını nasıl etkilediği yapısal VAR modeli ile incelenecektir. Çalışmada 2000:01-2013:07 dönemine ait aylık frekansta dünya reel ekonomik aktivite indeksi, dünya petrol üretimi, reel ham petrol fiyatları, MICEX, KASE ve PFTS borsalarının kapanış fiyatlarına ait reel getiriler kullanılacaktır. Ayrıca çalışmada ele alınan dönem 2008 finansal krizi içerdiğinden analizler kriz öncesi ve kriz sonrası dönemler için de tekrarlanacak ve elde edilen sonuçlar tüm dönem, kriz öncesi ve kriz sonrası dönem olacak şekilde Rusya, Kazakistan ve Ukrayna karşılaştırmaları yapılacaktır.

Anahtar Kelimeler: Petrol fiyatı şoku, Borsa, Yapısal VAR

* Doç.Dr. Ekonometri Bölümü, Öğretim Üyesi, Gazi Üniversitesi, 06500 Beşevler, Ankara, Türkiye, e-mail: yyeliz@gazi.edu.tr

IMPACT OF OIL PRICE SHOCKS ON CIS COUNTRIES STOCK MARKETS: RUSSIA, KAZAKHSTAN, UKRAINE

Abstract:

While there is an assumption that stock market changes depend on changes in oil prices, there is no consensus about the impact of the oil price shocks on stock market in the literature. Increases in oil prices have different effects on oil importer, oil exporter, developed or developing countries. This paper aims to investigate how the increase in the price of crude oil is driven by demand or supply shocks in the crude oil market affects the CIS (Commonwealth of Independent States) countries stock markets, Russia, Kazakhstan and Ukraine, using by structural VAR model. In this study, monthly global real economic activity, world oil production, real crude oil price, and real stock returns of MICEX, KASE and PFTS for the period of 2001:01-2013:07 are used. In addition, since the period covers the 2008 financial crises, the impact of oil price shocks on stocks is examined for the whole period, pre-crisis and after crisis and compared for all stocks.

Key words: Oil price shocks, Stock Market, Structural VAR

GİRİŞ

Petrol fiyatlarının hisse senedi piyasası üzerine etkisini inceleyen çalışmalar sonucunda etkinin yönü ve büyüklüğü hakkında ortak bir görüş bulunmamakla birlikte petrol fiyatlarındaki artışın petrol ihraç eden ve petrol ithal eden ülkelere göre farklı etkilere sahip olduğu gözlenmiştir. Örneğin, Asteriou ve diğerleri (2013) çalışmalarında petrol fiyatındaki yükselişin petrol ithal eden ülke borsalarını olumsuz, petrol üreten ve ihraç eden ülke borsalarını olumlu etkilediğini bulmuştur. Ayrıca petrol fiyatlarındaki artışın gelişmiş ve gelişmekte olan ülke borsalarını farklı yönlerde ve büyüklüklerde etkilediği gözlenmiştir (Le ve Chang, 2011; Asteriou ve diğerleri, 2013; Park ve Ratti, 2007). İlaveten petrol fiyatlarının borsa piyasasını negatif yönde etkilediği (Sadosky, 1999; Basher ve Sadorsky, 2006) veya istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olmadığı (Huang ve diğerleri, 1996) şeklindeki sonuçları bulan çalışmalar da mevcuttur. Özetle, petrol fiyatı ile hisse senedi piyasası arasındaki ilişki, ülkelerin endüstri yapılarına, ithalatçı veya ihracatçı olarak petrol bağımlılığı düzeyine göre farklılık göstermektedir. Bu farklılığın nedenlerinden birisi de petrol fiyatları ve borsa getirisi arasında neden sonuç ilişkisinin iyi tanımlanamamasıdır. Bir diğer neden de ham petrol piyasasında meydana gelen farklı şokların (arz ve talep) hisse senedi piyasalarında farklı etkiler yaratmasıdır (Kilian ve Park, 2009).

Hisse senedi getirisindeki pozitif veya negatif tepkiler, petrol fiyatlarındaki artışın ham petrol piyasasındaki arz şokuyla mı yoksa talep şokuyla mı belirlenmiş olduğuna bağlıdır (Kilian, 2009; Kilian ve Park, 2009). Bu doğrultuda bu çalışmada petrol fiyatlarının hisse senedi piyasaları üzerine etkileri Kilian ve Park (2009) yöntemiyle incelenmiştir. Çalışma kapsamına Bağımsız Devletler topluluğuna ait iki petrol ihracatçı ülke Rusya ve Kazakistan ile bir petrol ithalatçı ülke Ukrayna'ya ait hisse senetleri alınmıştır. Rusya, Sudi Arabistan ve Amerika'dan sonra dünyanın üçüncü büyük petrol üreticisi ve ihracatçısıdır. Kazakistan da eski Sovyetler Birliği ülkeleri arasında Rusya'dan sonra ikinci büyük petrol üreticisi ve ihracatçısı konumundadır. Ukrayna ise coğrafik konumu bakımından Rusya'dan Türkiye ve Balkanlara petrol ileten üçüncü büyük dağıtıcı ülkedir. Çalışma kapsamına alınan ülkeler için petrol fiyatları ile hisse senedi piyasası ilişkisini inceleyen araştırmalar sınırlı sayıda ve bu çalışmaların Rusya üzerinde olduğu görülmüştür[†]. Hayo ve Kutan (2005) petrol fiyatlarındaki hareketlerin Rusya borsasını istikrarsızlaştırdığını göstermiştir. Asteriou ve diğerleri (2013) diğer petrol

[†] Petrol fiyatlarının Kazakistan ve Ukrayna borsaları üzerine etkisini inceleyen herhangi bir çalışma bulunamamıştır.

ihraç eden ülkelerde olduğu gibi Rusya borsasının da petrol fiyatları ile öngörülebildiğini bulmuştur. Chung ve Shih (2014) çalışmasına göre Rusya ihtiyati talep şoku ile belirlenen petrol fiyatlarındaki artış Rusya borsasını artırmaktadır.

Çalışmada petrol fiyatlarındaki artışın kaynağı yapısal VAR modeli ile ayırt edilerek arz yönlü bir fiyat artışının ve benzer şekilde talep yönlü bir fiyat artışının Rusya, Kazakistan ve Ukrayna borsaları getirisi üzerinde nasıl bir etki yaptığı Kilian ve Park (2009) yaklaşımı kullanılarak için incelenecektir. Bu bağlamda çalışmada 2000:01-2013:07 dönemine ait aylık frekansta dünya reel ekonomik aktivite indeksi, dünya petrol üretimi, ham petrol fiyatları, ve MICEX, KASE ve PFTS borsalarının kapanış fiyatlarına ait getiriler kullanılacaktır.

Çalışmanın bundan sonraki bölümünde Rusya, Kazakistan ve Ukrayna borsaları hakkında kısa bir bilgi verilmektedir. 2. Bölümde yapısal şokların nasıl belirlendiği ve model hakkında bilgi verilmekte ve 3. Bölümde çalışmada kullanılan değişkenler ve zaman serisi özelliklerinden bahsedilmektedir. 4. Bölümde elde edilen ampirik sonuçlar yer almaktadır. Çalışma ampirik bulguların değerlendirildiği sonuç bölümü ile sona ermektedir.

I. KASE, MICEX ve PFTS

Komünizmin düşmesinden sonra, Eski Sovyetler Birliğindeki ülkeler 1995 yılına kadar uzunca bir dönem durgunluk ve üretimlerinde düşüş yaşamışlardır. 1995 yılı sonrası toparlanmalar başlasa da Ağustos 1998 Rusya krizi ile iyimser trend çok uzun sürmemiştir. 1999 yılı sonlarında Rusya krizinin bitmesiyle 2000 yılı başı itibariyle Bağımsız devletler topluluğu ülkelerinde toparlanma başlamış ve üretimlerinde artışlar olmuştur. Ekonomistler bağımsız devletlerin üretimindeki artışın sebebine yönelik iki görüşe sahiptir. İlki, kriz sonrası enflasyonun kontrol edilmesi ve devalüasyon. Diğeri ise yüksek petrol fiyatlarıdır (Rahmanov, 2007; Vinhas de Souza ve Havrylyshyn, 2006). Bu çalışmada da Bağımsız Devletler Topluluğu'nun önemli petrol ihracatçıları Kazakistan ve Rusya ile petrol ithalatçısı Ukrayna borsalarının petrol fiyatlarından nasıl etkilendikleri araştırılmaktadır.

Kazakistan borsası KASE 1993 yılında kurulmuştur ve şu an Merkez Asya'nın en büyük ve organize olmuş finans pazarıdır. Kazakistan'nın petrol ve gaz başta olmak üzere uranyum, altın gibi büyük mineral kaynakları yabancı yatırımcıların ilgi kaynağıdır. Özellikle petrol piyasası Kazakistan'nın finansal sektöründe büyük bir rol oynamaktadır (Deloitte, 2013).

1992 yılında kurulan Moskova Borsası (MICEX), Rusya'nın ve doğu Avrupa'nın en büyük borsasıdır. Dünya'nın en büyük ikinci enerji tedarikçisi olan Rusya, doğal gaz kaynaklarında Dünya'da en büyük, kömür kaynaklarında

ikinci büyük ve petrol kaynaklarında üçüncü büyük ülkedir. Dolayısıyla Rusya ekonomisi ağırlıkla petrol ve doğal gaz ihracatına dayanmaktadır.

1997 yılında kurulan PFTS, Ukrayna'nın en büyük borsasıdır. Rusya ve Kazakistan'ın aksine petrolü ithal eden Ukrayna ise coğrafik konumu bakımından Rusya'dan Türkiye ve Balkanlara petrol ileten üçüncü büyük dağıtıcı ülkedir.

II. YAPISAL ŞOKLARIN BELİRLENMESİ VE YÖNTEM

Son araştırmalar petrol fiyatlarının petrol talep şokuna ve petrol arz şokuna farklı tepkiler verdiğini göstermektedir. Kilian (2009) dünya petrol talebindeki dalgalanma sonucu petrol fiyatları artışı, arzdeki azalma sonucu artışa göre daha yıkıcı bir etki yarattığını bulmuştur. Nitekim, 2002'den 2008'in ortalarına kadarki dönemde petrol fiyatlarındaki ısrarlı artışın nedeni Hindistan, Çin ve diğer gelişmekte olan ülkelerin büyük ve artan petrol talebi olmuştur (Kilian, 2008a; Hamilton, 2009). Dolayısıyla, dünya talebinin petrol fiyatı şoklarındaki değişim üzerinde etkisini ölçmek için dünya reel ekonomik aktivite indeksi çalışmaya dahil edilmiştir. Kilian (2009) çalışmasında sanayi ürünlerinin dünya talebini temsilen kendisinin ürettiği dünya reel aktivite indeksini[‡] kullanmıştır. İndeks, tahıl, yağ tohumu, kömür, demir cevheri, gübre ve hurda metal gibi çeşitli sanayi ürünleri için kuru yük tek sefer deniz taşımacılığına dayanmaktadır[§]. İndeks ile dünya iş piyasalarındaki sanayi ürünleri talebindeki hareketler yakalanabilmektedir. Literatürde daha önce yapılmış çalışmalarda kullanılan OECD'nin sanayi üretimi indeksinin aksine, Kilian'ın indeksi Brezilya, Çin ve Hindistan gibi gelişmekte olan ülkelere endüstri ürünlerine ait dünya talebindeki son artışları daha iyi yakalamaktadır. Böyle bir kuru mal ölçütü, küresel olarak neler olduğunu görmede ve özellikle gelişmekte olan ekonomilerde ekonomik ve finansal aktivite hareketlerini ölçmede daha elverişlidir (Kilian, 2009 ve Abul Basher ve diğerleri, 2012).

Çalışmanın ampirik modelinde dünya petrol üretimindeki değişim (gop), dünya reel ekonomik aktivite indeksi (reac), reel petrol fiyatlarındaki değişim (rop) ve reel borsa getirileri (r) kullanılmıştır. Değişkenlerin kümesi z_t olarak alınırsa p-gecikmeli VAR modelinin yapısal gösterimi aşağıdaki gibidir.

$$A_0 z_t = \alpha + \sum_{i=1}^p A_i z_{t-i} + \varepsilon_t \quad (1)$$

Burada ε_t birbirleriyle ilişkisiz yapısal şoklardır. İndirgenmiş VAR modelin şokları e_t olmak üzere, yapısal şoklar ile indirgenmiş modelin şokları arasında

[‡] Dünya reel aktivite indeksi serisi Kilian'ın homepage <http://www.personal.umich.edu/~kilian> den indirilebilir.

[§] İndeks ile detaylı bilgi Kilian(2009) da ulaşılabilir.

$$e_t = A_0^{-1} \varepsilon_t \quad (2)$$

şeklinde ilişki vardır. Yapısal şoklar, A_0^{-1} matrisine getirilen dışsal kısıtlamalar ile indirgenmiş modelin şoklarından türetilir. Çalışmada, Kilian ve Park (2009) de olduğu gibi yapısal ve indirgenmiş şoklar arasındaki anlık ilişkileri sıfırlayan blok ardışık kısıtlama kullanılmıştır.

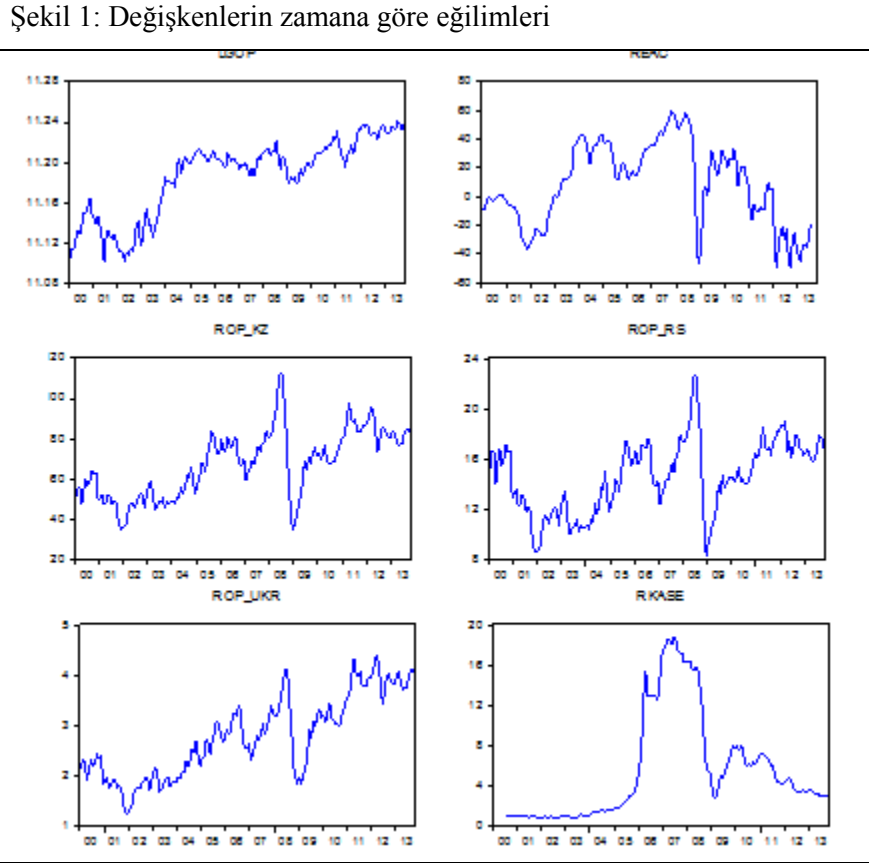
$$\begin{bmatrix} e_{1t}^{dgop} \\ e_{2t}^{dreac} \\ e_{3t}^{drop} \\ e_{4t}^r \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} a_{11} & & & \\ a_{21} & a_{22} & & \\ a_{31} & a_{32} & a_{33} & \\ a_{41} & a_{42} & a_{43} & a_{44} \end{bmatrix} \begin{bmatrix} \varepsilon_{1t}^{petrol\ arz\ şoku} \\ \varepsilon_{2t}^{toplam\ talep\ şoku} \\ \varepsilon_{3t}^{petrol\ özel\ talep\ şoku} \\ \varepsilon_{4t}^{getiriler\ üzerine\ diğer\ şoklar} \end{bmatrix} \quad (3)$$

İlk blok dünya petrol pazarını içerirken, ikinci blok reel borsa getirisini içermektedir. Dünya petrol kolonunda, reel petrol fiyatlarındaki değişimler üç yapısal şok ile tanımlanmıştır. ε_{1t} : ham petrolün dünya talebine şoku yani petrol arz şoku, ε_{2t} : dünya reel aktivitesi ile belirlenen sanayi ürünleri için toplam talep şoku yani petrol dünya talebi şoku, ε_{3t} : gelecekteki petrol kaynaklarının durumu hakkında artan endişelere karşı ham petrol ihtiyati talepteki değişimleri için petrol piyasası ihtiyati talep şoku (petrole özgü talep şoku). Bu kolonda, (1) petrol üretimini ayarlama maliyetleri ve ham petrol piyasasının durumu hakkında belirsizlik veri iken ham petrol arzı petrol talep şokuna aylar içerisinde cevap vermeyecektir. (2) petrol piyasası ihtiyati talep şoku (petrole özgü talep şoku) tarafından belirlenen reel petrol fiyatlarındaki artışlar reel ekonomik aktiviteyi aylar içerisinde düşürmeyecektir. (3) reel petrol fiyattaki şoklar petrol arz şoku veya toplam talep şoku ile değil petrol piyasasına özgü şoklar tarafından açıklanacaktır. Hisse senedi piyasası kolonunda sadece bir şok vardır (Kilian ve Park, 2009). Dördüncü denklemden reel hisse senedi getirisinin reel dünya aktivitesi, petrol üretimi ve reel petrol fiyatları tarafından önsel olarak açıklandığı fakat bu borsaların diğer değişkenleri etkilemediği varsayılmaktadır (Lee ve Ni, 2002).

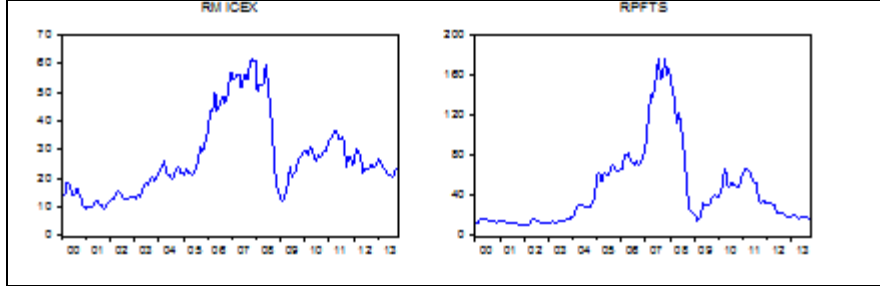
III. VERİ SETİ VE ZAMAN SERİSİ ÖZELLİKLERİ

Çalışma kapsamında kullanılan değişkenler dünya reel ekonomik aktivite indeksi, dünya ham petrol üretimi, ham petrol fiyatları, Rusya, Kazakistan ve Ukrayna'nın sırasıyla MICEX, KASE ve PFTS borsalarına ait kapanış fiyatlarıdır. Tüm değişkenler aylık frekansta olup 2000:01-2013:07 dönemine aittir. Dünya ham petrol üretimi U.S. Department of Energy'den, diğer tüm değişkenler Datastream'den derlenmiştir. Nominal ham petrol fiyatları her ülkenin döviz kuru ile çarpılıp yine her ülkenin kendi enflasyon oranlarına

bölünerek reel hale getirilmiştir**. Ayrıca hisse senedi kapanış fiyatları da her ülkenin kendi enflasyon oranlarına bölünerek reel hale getirilmiştir. Çalışma 2008 finansal krizini de içerdiğinden, 2008:05-2008:09 arası bir ve diğerleri sıfır olacak şekilde kukla değişken tanımlanmıştır. Kullanılan değişkenlerin zaman göre eğilimleri Şekil 1 de verilmiştir.



** Rusya, Kazakistan ve Ukrayna'nın tüketici fiyat endeksleri ve döviz kurları ilgili dönem için datastreamden derlenmiştir.



Şekil 1’de logaritmik dünya petrol üretimi (lgop), dünya reel aktivite indeksi (reac), Kazakistan, Rusya ve Ukrayna enflasyonları ile reelleştirilmiş reel petrol fiyatları (rop_kz, rop_rs ve rop_ukr) ve reel borsa kapanış fiyatları (rkase, rmicex ve rpfts) değişkenlerinin zaman göre eğilimleri yer almaktadır. Petrol üretimi dışında dünya reel ekonomi aktivitesi ve borsaların petrol fiyatları ile aynı zaman anlarında kırılmalar yaşadığı görülmektedir. Tablo 1’de değişkenlere ait bazı tanımlayıcı istatistikler verilmiştir.

Tablo 1: Bazı tanımlayıcı istatistikler

	LGOP	REAC	ROP_KZ	ROP_RS	ROP_UKR	RKASE	RMICEX	RPFTS
Ortalama	11.185	8.652	66.666	14.523	2.761	5.610	27.201	46.201
Medyan	11.198	11.550	67.820	14.546	2.722	3.564	23.741	31.029
Maximum	11.241	59.140	112.685	22.705	4.407	18.846	61.788	177.058
Minimum	11.100	-50.260	34.321	8.191	1.247	0.766	9.145	9.915
Standar Sapma	0.038	28.204	16.621	2.866	0.806	5.409	14.006	40.725
Çarpıklık	-0.710	-0.181	0.178	0.030	0.198	1.175	0.938	1.577
Basıklık	2.278	2.046	2.442	2.669	1.921	3.109	2.893	4.862
Jarque-Bera	17.226	7.068	2.982	0.768	8.971	36.187	23.989	91.075
p-değeri	0.000	0.029	0.225	0.681	0.011	0.000	0.000	0.000
Gözlem sayısı	163	163	163	163	163	157	163	163

Değişkenlere bakıldığında logaritmik petrol üretiminin ve dünya reel ekonomik aktivite indeksinin sola çarpık, diğer serilerin ise sağa çarpık olduğu gözlenmektedir. Basıklık katsayısı da 3 ile kıyaslandığında Kazakistan ve Ukrayna borsa reel kapanış fiyatlarının sivri diğer serilerin basık olduğu söylenebilmektedir. Çarpıklık ve basıklığı aynı anda değerlendiren Jarque-Bera istatistiğine bakıldığında da tüm seriler için “veri normal dağılıma sahiptir” yokluk hipotezi 0.05 anlamlılık düzeyinde red edilmektedir. Analizde

Kazakistan dışında toplam 163 gözlem kullanılmaktadır^{††}. Çalışmada kullanılan değişkenlere ait birim kök test sonuçları da Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2: ADF Birim Kök Testi Sonuçları

Düzeyde Değişkenler	ADF İstatistiği	Birinci Sıra Fark Değişkenler	ADF İstatistiği
LGOP	-2.862 ^a	DLGOP	-11.21 ^b
REAC	-2.000 ^{c**}	-	
ROP_KZ	-4.098 ^{a**}	-	
ROP_RS	-3.739 ^{a**}	-	
ROP_UKR	-4.196 ^{a**}	-	
RKASE	-1.691 ^b	R_RKASE	-7.259 ^{c*}
RMICEX	-1.681 ^b	R_MICEX	-9.853 ^{c*}
RPFTS	-1.608 ^b	R_RPFTS	-8.527 ^{c*}

a:trend ve sabit terimli ADF eşitliği; b: Sabit terimli ADF eşitliği; c: Deterministik terimsiz ADF eşitliği; * %1; ** %5; *** %10 anlamlılık düzeyleri

ADF birim kök testi sonucuna göre dünya petrol üretimi ve hisse senedi piyasalarının kapanış fiyatları birinci sıra fark durağan, diğer değişkenler düzeyde durağandır. Dolayısıyla çalışmada petrol üretiminin logaritmik birinci sıra farkı yani dünya petrol üretimindeki değişim, borsa fiyatlarının logaritmik birinci sıra farkları yani getirileri, diğer değişkenlerin düzey seviyeleri kullanılmıştır. SVAR modelinde uygun gecikme sayısı AIC kriteri kullanılarak belirlenmiştir.

IV. AMPİRİK SONUÇLAR

Petrol piyasasında gerçekleşen arz ve talep şoklarının petrol fiyatlarını etkilemesi sonucu petrol fiyatlarındaki artışın Kazakistan, Rusya ve Ukrayna borsalarına olan etkisi incelenmiştir. Bu çalışmada 2000:01-2013:07 dönemi arası aylık veriler için (1) ve (2) de verilen Kilian ve Park (2009) yaklaşımı kullanılarak SVAR modeli parametreleri Eviews 7.1 paket programı ile tahmin edilmiştir. Tahmin sürecinde dünya petrol pazarı için kullanılan üç değişken içinden dünya petrol üretimindeki değişim, dünya reel aktivite indeksi sabit tutulmuş, üçüncü değişken olan reel petrol fiyatları ve reel borsa getirileri her ülke için değiştirilmiştir. Petrol arzı, dünya toplam talebi, petrol piyasası özel talebi ve borsa getirilerine verilen bir standart sapmalılık şok sonunda borsa getirilerinin verdiği tepkiler ± 2 standart sapmalılık güven aralığı içinde 10

^{††} KASE verisine 2000:07 başlangıcı itibarıyla ulaşılmıştır.

dönem için Tablo 3-5 de verilmiştir. Etki tepkiler hem çalışma kapsamına ait tüm dönem, hem 2008:05 kriz öncesi dönem hem de 2008:10 kriz sonrası dönem olmak üzere üç ayrı zaman aralığı için elde edilmiştir.

Tablo 3’de Kazakistan borsa getirisinin etki-tepkileri yer almaktadır. Tüm dönem ve alt dönemlerde petrol arzı şokunun KASE getirisi üzerinde etkili olmadığı görülmektedir. Petrol talebine verilen bir standart sapmalılık şok borsa getirilerini ilk iki ay azaltmakta daha sonra artırmaktadır. İstatistiksel olarak anlamlı olmayan bu etki sadece tüm örneklem dönemi için 3. ayda istatistiksel olarak anlamlı olup etki 4 ay sonra sıfır olmaktadır. Bu da Kazakistan borsasının dünya ekonomisindeki büyümeden gelen pozitif yayılım etkisine tepki vermediği anlamına gelmektedir. Kazakistan’ın petrole özgü talep şoku 2008 krizi sonrası dönemde KASE borsasını ilk ay istatistiksel olarak anlamlı olacak şekilde artırmaktadır. Diğer tüm dönemlerde etki anlamsızdır. Genel olarak değerlendirildiğinde petrol fiyatlarını Kazakistan’daki tüketim belirlemediği sürece petrol fiyatları Kazakistan borsasını etkilememektedir.

Tablo 4’de Rusya borsa getirisinin etki-tepkileri yer almaktadır. Petrol arzı ve dünya petrol talebinin MICEX borsasını tüm dönemlerde istatistiksel olarak etkilemediği görülmektedir. Rusya’nın petrole özgü talep şoku Rusya borsasını pozitif yönde etkilemekte fakat bu etki sadece 2008 kriz sonrası dönemde ilk aylarda istatistiksel olarak anlamlı olmaktadır. Genel olarak değerlendirildiğinde, Rusya’nın dünya petrol üretiminde büyük bir payının olması petrol fiyatları arttığında ülke ekonomisi pozitif yönde etkileneceği anlamına gelmiyor. Bunun nedeni olarak da şöyle yorumlanabilir; düşük petrol fiyatları petrol üreticisini çok fazla zarara uğratmayabilir. Petrol fiyatları arttığında ise petrol şirketleri daha yüksek vergi yüküne sahip olacaklarından, petrol üreticilerinin tercihi petrol fiyatlarının sabit kalması ya da çok az artışların olması yönünde olabilir.

Tablo 5’de petrol ithalat eden ülke olan Ukrayna’ya ait etki tepkiler yer almaktadır. Kazakistan ve Rusya gibi Ukrayna borsası da dünya petrol arzından etkilenmemektedir. Dünya talep şoku ise sadece tüm örneklem döneminde 3. Ay da istatistiksel olarak anlamlı ve pozitifdir. Ukrayna’nın petrole özgü talep şoku ise Ukrayna borsasını tüm örneklemde ve kriz sonrası dönemde ilk ay için pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı olarak etkilemektedir. Etki pozitif başlayıp daha sonra azalarak 3. aydan sonra sıfır olmaktadır. Bu da Ukrayna’nın petrol ithal eden ülke olarak petrol fiyatlarındaki belirsizliklere karşı ihtiyati talep şokuna duyarlı olduğu anlamına gelmektedir.

Tablo 3-5’de borsa getirilerinin farklı petrol şoklarına farklı tepkiler verdiği görülmekte ve özellikle dünya petrol üretiminin borsa üzerinde petrol arzı ve petrole özgü talep şokuna göre daha az önemli olduğu görülmektedir. Elde edilen bu sonuç Kilian ve Park (2009) ve Chung ve Shih (2014) bulguları

ile paralellik göstermektedir. Ayrıca borsa getirilerinin petrol şoklarına verdiği tepkiler krizi kapsayan tüm dönem, kriz öncesi ve kriz sonrası dönemlere göre de farklılık gösterdiği gözlenmektedir.

Kazakistan, Rusya ve Ukrayna reel borsalarındaki toplam değişimin ne kadarının petrol piyasasındaki arz ve talep şokları tarafından açıklandığını öngörü hata varyans ayrıştırması ile ortaya koyulmuştur. SVAR modelden elde edilen öngörü hata varyans ayrıştırması Tablo 7-9 da verilmiştir. Tablo 7 incelendiğinde petrol piyasasındaki arz ve talep şokunun Kazakistan reel borsasındaki değişimi kısa dönemde dikkate alınır bir ölçüde açıklamadığı, uzun dönemde ise yaklaşık %21.4 oranında açıkladığı görülmektedir. Bu oranın kriz öncesi dönemde %10.7 ile yarıya indiği, kriz sonrası dönemde ise %50.61 oranla iki katına çıktığı dikkati çekmektedir. Kazakistan reel borsasındaki değişimin petrol piyasasındaki talep şoklarından daha fazla etkilendiği de söylenebilir. Tablo 8 incelendiğinde Rusya reel borsasının petrol piyasasında gerçekleşen arz ve talep şoklarından hem kısa dönemde hem de uzun dönemde çok da fazla etkilenmediği gözlenmektedir. Açıklama yüzdeleri tüm dönemde %14.53, kriz öncesi dönemde %11.39 ve kriz sonrasında %34.41'dir. Dikkati çeken diğer bir nokta ise kriz sonrasında talep şokunun Rusya reel borsasındaki değişimi daha fazla açıkladığıdır. Tablo 9'da ise Ukrayna reel borsasındaki değişimin kaynakları verilmiştir. Tüm dönemde ve kriz sonrası dönemde petrol talebi şoklarının hem uzun hem de kısa dönemde etkili olduğu görülmektedir. Kriz öncesi dönemde ise arz ve talep şoklarının etkileri aynı düzeydedir. Uzun dönemde petrol piyasasındaki arz ve talep şoklarının Ukrayna reel borsasındaki değişimleri açıklama yüzdeleri tüm dönem için %24.08, kriz öncesi dönemde %16.33, kriz sonrası dönemde ise %38.76 şeklindedir.

SONUÇ

Çalışmada petrol piyasasında gerçekleşen arz ve talep şoklarının Kazakistan, Rusya ve Ukrayna borsalarını nasıl etkilediği 2000:01-2013:07 dönemi için Kilian ve Park (2009)'un yaklaşımı kullanılarak SVAR modeli ile incelenmiştir. KASE, MICEX ve PFTS borsalarının petrol piyasalarında meydana gelen farklı şoklara farklı tepkiler verdikleri ve bu tepkilerin kriz öncesi ve sonrası dönemlerde de farklılaştığı gözlenmiştir. Petrol piyasası şokların özellikle 2008 finansal kriz sonrasında daha etkili olduğu dikkati çekmiştir. Ayrıca petrol piyasalarında gerçekleşen talep şoklarının arz şoklarına göre borsadaki değişimi açıklama yüzdeleri daha fazladır. Başka bir ifadeyle Bağımsız Devletler Topluluğu üyeleri olan bu üç ülke borsaları talep şoklarından daha fazla etkilenmektedir. Ukrayna'nın petrol ihraç eden ülke olmamasına rağmen Kazakistan ve Rusya gibi davranmasının sebebini bu

ülkenin petrol üretmesi de Rusya'nın Türkiye ve Balkanlar gibi ülkelere petrol ileten en önemli ülke olmasından kaynaklandığı düşünülmüştür.

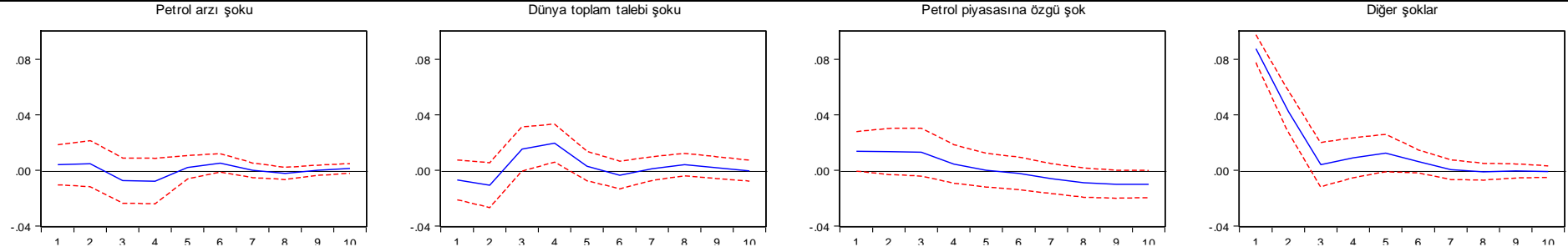
KAYNAKÇA

- ABUL BASHER S., HAUG A.A. ve SADORSKY P (2012). "Oil Prices, Exchange Rates and Emerging Stock Markets", *Energy Economics*, 34,1, 227–240
- ASTERIOU D., AUGUSTINOS D. ve LENDEWIG A. (2013), "The Influence of Oil Prices on Stock Market Returns: Empirical Evidence from Oil Exporting and Oil Importing Countries", *International Journal of Business and Management*; Vol. 8, No. 18; 2013
- BASHER, S. A., ve SADORSKY, P. (2006). "Oil price risk and emerging stock markets". *Global Finance Journal*, 17, 224–251.
- CHUNG R. F. ve SHIH-YI Y. (2014). "The impact of oil price shocks on the large emerging countries' stock prices: Evidence from China, India and Russia", *International Review of Economics and Finance*, 29, 330–338
- DELOITTE (2013) "Doing business in Kazakhstan 2013", Reach, relevance and reliability
- HAMILTON, J. D. (2009). "Understanding crude oil prices". *The Energy Journal*, 30, 179–206.
- HAYO B. ve KUTAN A.M. (2005), "The impact of news, oil prices and global markets development on Russian financial markets". *Economic of Transition*. 13, 373-393
- HUANG, R., MASULIS, R., ve STOLL, H. (1996). "Energy shocks and financial markets". *Journal of Futures Markets*, 16, 1–27.
- KILIAN, L. (2009). "Not all oil price shocks are alike: Disentangling demand and supply shocks in the crude oil market". *American Economic Review*, 99, 1053–1069.
- KILIAN, L., ve PARK, C. (2009). "The impact of oil price shocks on the U.S. stock market" *International Economic Review*, 50, 1267–1287.
- LE Thai-Ha ve CHANG Y. (2011). "The impact of oil price fluctuations on stock markets in developed and emerging economies", *Munich Personal RePEc Archive*
- PARK, J., ve RATTI, R. A. (2008). "Oil price shock markets in the U.S. and 13 European countries". *Energy Economics*, 30, 2587–2608.

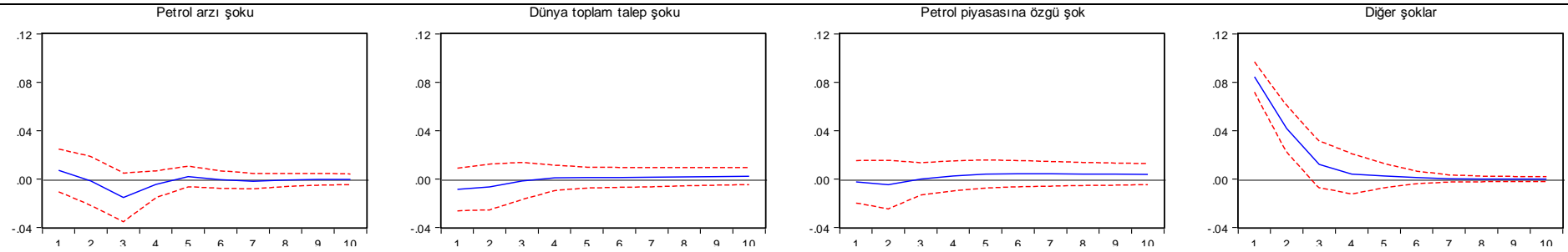
- RAHMANOV R. (2007), “Do oil price shocks matter for transition economies? Evidence from Kazakhstan, Russia and Ukraine”, Central European University Yüksek Lisans Tezi
- SADORSKY, P. (1999). “Oil price shocks and stock market activity”. *Energy Economics*, 21, 449–469.
- VINHAS de Souza, L. ve HAVRYLYSHYN, O., (2006) “Introduction: Growth Resumption in the CIS Countries”, in *Growth Resumption in the CIS*, Vinhas de Souza, L. and Havrylyshy, O. (eds.), Springer, Germany.

EKLER:**Tablo 3: Kazakistan borsasının 1 standart sapmalı şoklara verdiği tepkiler**

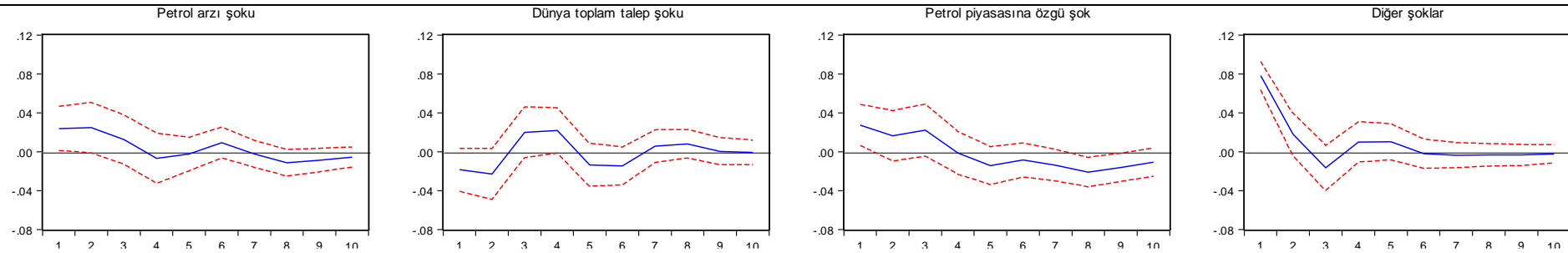
2000:01-2013:07



2000:01-2008:05

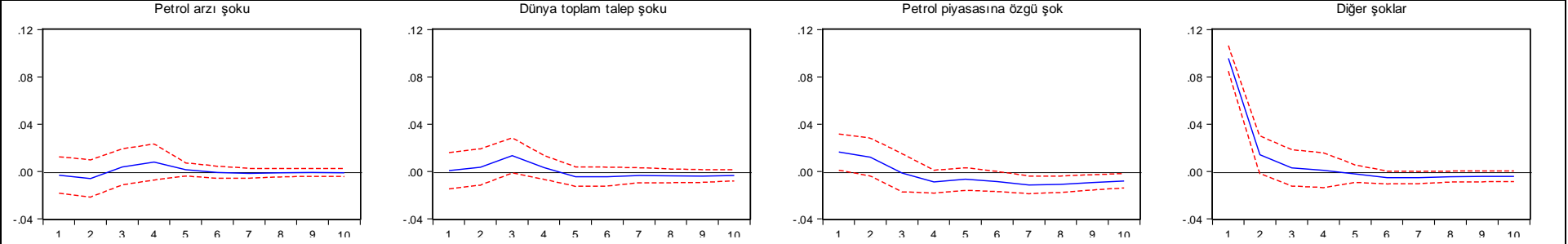


2008:06-2013:07

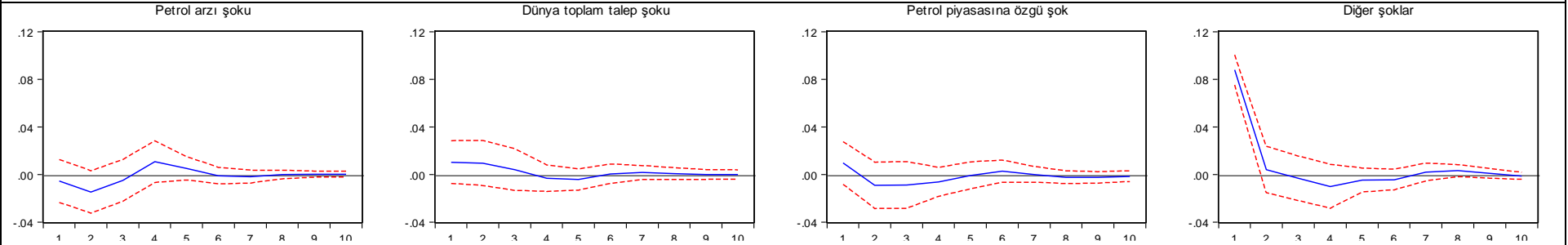


Tablo 4: Rusya borsasının 2 standart sapmalı şoklara verdiği tepkiler

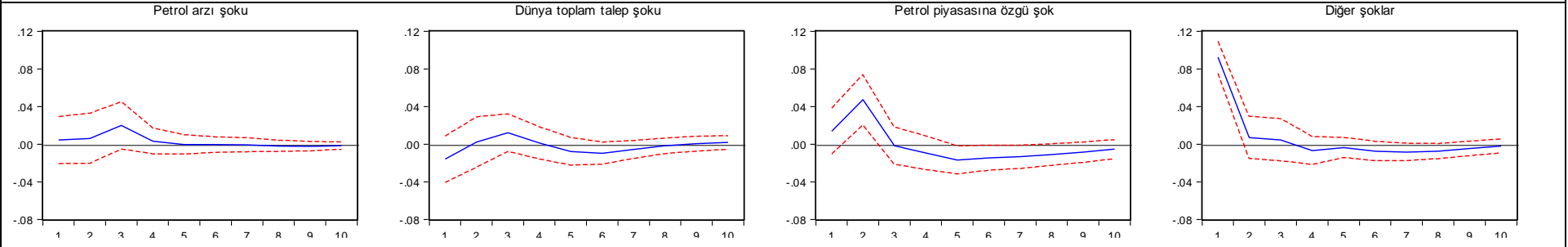
2000:01-2013:07



2000:01-2008:05

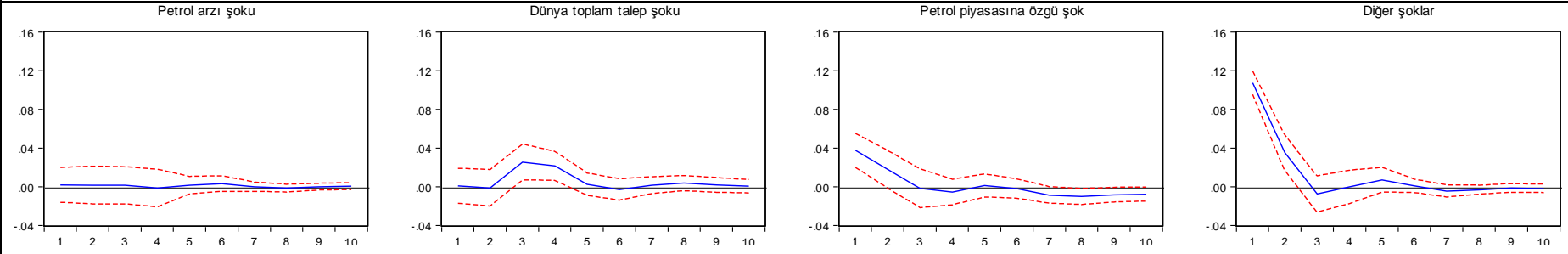


2008:06-2013:07

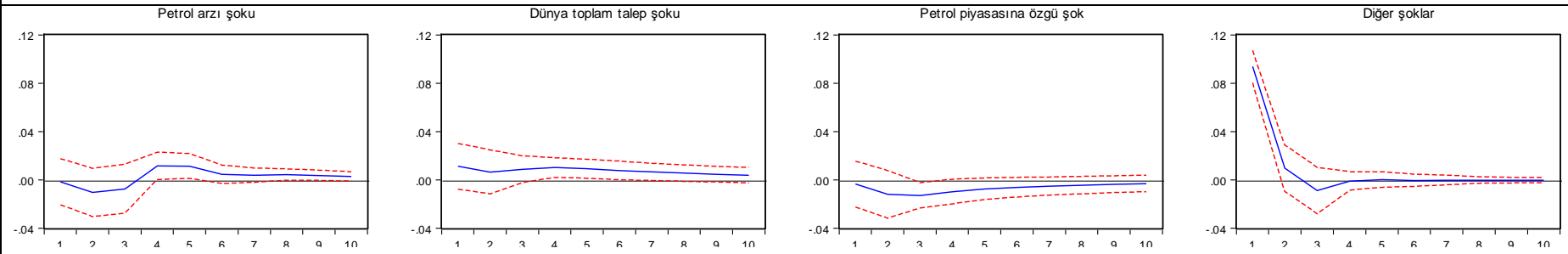


Tablo 5: Ukrayna borsasının 2 standart sapmalı şoklara verdiği tepkiler

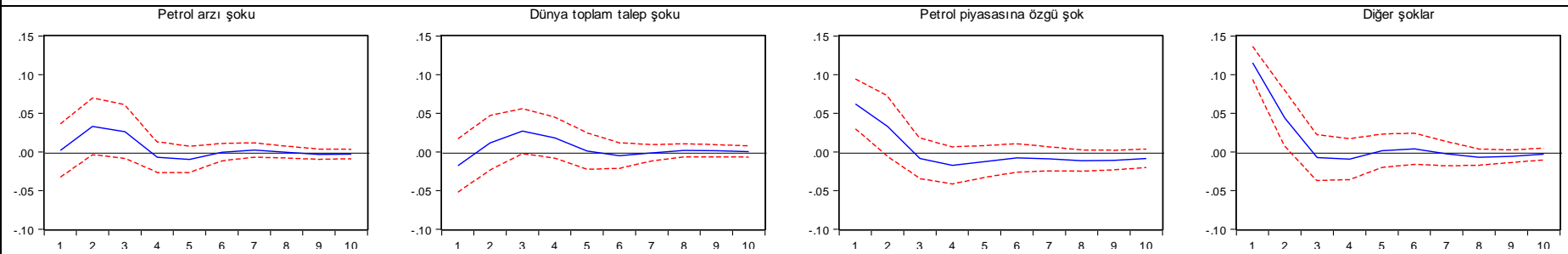
2000:01-2013:07



2000:01-2008:05



2008:06-2013:07



Tablo 7: Petrol Piyasasındaki Arz ve Talep Şoklarının Kazakistan Reel Borsası Değişimindeki Yüzde Katkısı

Dönem	Petrol arzı şoku	Dünya toplam talep şoku	Petrole özgü talep şoku	Diğer şoklar
2000:01-2013:07				
1	0.20	0.59	2.36	96.85
2	0.38	1.62	3.69	94.31
3	0.88	3.78	5.16	90.18
12	1.63	6.92	9.12	82.33
∞	1.55	6.57	13.31	78.56
2000:01-2008:05				
1	0.68	1.04	0.08	98.20
2	0.58	1.33	0.31	97.78
3	3.05	1.30	0.30	95.35
12	3.28	1.59	1.65	93.48
∞	3.19	4.09	3.46	89.26
2008:10-2013:07				
1	7.29	4.47	9.64	78.60
2	12.36	9.28	10.64	67.73
3	12.26	11.80	13.87	62.07
12	12.72	16.24	21.20	49.85
∞	12.81	16.29	21.52	49.39

Tablo 8: Petrol Piyasasındaki Arz ve Talep Şoklarının Rusya Reel Borsası Değişimindeki Yüzde Katkısı

Dönem	Petrol arzı şoku	Dünya toplam talep şoku	Petrole özgü talep şoku	Diğer şoklar
2000:01-2013:07				
1	0.10	0.00	2.82	97.07
2	0.47	0.13	4.18	95.21
3	0.61	1.91	4.11	93.37
12	1.21	2.81	9.95	86.03
∞	1.21	2.93	10.39	85.47
2000:01-2008:05				
1	0.38	1.34	1.15	97.14
2	2.97	2.36	2.11	92.56
3	3.22	2.50	3.00	91.27
12	4.70	2.76	3.60	88.94
∞	4.70	2.93	3.77	88.61
2008:10-2013:07				
1	0.20	2.88	2.12	94.80
2	0.48	2.33	21.32	75.87
3	3.80	3.46	20.33	72.41
12	3.55	4.63	25.60	66.22
∞	3.52	4.69	26.20	65.59

Tablo 9: Petrol Piyasasındaki Arz ve Talep Şoklarının Ukrayna Reel Borsası Değişimindeki Yüzde Katkısı

Dönem	Petrol arzı şoku	Dünya toplam talep şoku	Petrole özgü talep şoku	Diğer şoklar
2000:01-2013:07				
1	0.02	0.00	10.84	89.14
2	0.04	0.02	11.87	88.08
3	0.05	4.25	11.34	84.37
12	0.15	6.98	13.58	79.30
∞	0.15	6.65	17.28	75.92
2000:01-2008:05				
1	0.03	1.38	0.14	98.45
2	1.22	1.76	1.69	95.32
3	1.76	2.45	3.35	92.43
12	4.78	5.63	5.65	83.94
∞	4.84	5.73	5.75	83.67
2008:10-2013:07				
1	0.02	1.84	22.04	76.11
2	5.02	2.11	22.74	70.13
3	7.61	5.06	21.57	65.76
12	7.77	6.15	24.17	61.91
∞	7.70	6.14	24.91	61.24

ERGONOMICAL ANALYSIS OF WORK ENVIRONMENTS OF CUSTOMER REPRESENTATIVES WORKING IN CALL CENTERS

* Elif ÇELENK KAYA

** Mehmet Merve ÖZAYDIN

*** Necla İrem ÖLMEZOĞLU

ABSTRACT

“İşbilimi” meaning of ergonomics-related studies are gaining more importance with each passing day. However, the call center industry in the world, in Turkey, 11.5 million more than 30,000 people running. With each passing day, this number is increased even further if you think about the employees ' ergonomic design of the business environment is very important in terms of business efficiency. We're in the same position for a long time employees, the work carried out by the appropriate table, Chair, or in the case of strongly support equipment, back pain, neck or shoulder injury, such as pain in the legs or feet, muscle and skeletal system diseases, circulatory system disorders can also be confronted with serious health problems, In addition, ambient lighting, noise, and some physical risk factors such as thermal comfort of employees on productivity is extremely important. In this context, the aim of this study was to study the suitability of the conditions of ergonomic aspects in mind when in a call center is intended to investigate the problems of employees ' ergonomic. In the study, call center employees made the implementation of the survey results in the SPSS package program by using statistical analysis methods with interpreted and evaluated.

Key word: 1. ergonomics, 2. call center, 3. Work Environment

* Doç.Dr., Gümüşhane Üniversitesi, Sağlık Yüksekokulu, İş Sağlığı ve Güvenliği Bölümü, elifcelenk1629@hotmail.com

** Doç.Dr., Gazi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü, ozaydin@gazi.edu.tr

*** Arş.Gör, Gümüşhane Üniversitesi, Sağlık Yüksekokulu, İş Sağlığı ve Güvenliği Bölümü, neclairer@hotmail.com

ÇAĞRI MERKEZİNDE ÇALIŞAN MÜŞTERİ TEMSİLCİLERİNİN ÇALIŞMA ORTAMLARININ ERGONOMİK ANALİZİ

ÖZ

İşbilimi anlamına gelen ergonomi ile ilgili çalışmalar her geçen gün daha da önem kazanmaktadır. Bununla birlikte çağrı merkezi sektöründe, dünyada 11,5 milyon, Türkiye’de ise 30 binden fazla insan çalışmaktadır. Her geçen gün bu sayının daha da arttığı düşünülecek olursa, çalışanların iş ortamlarının ergonomik dizaynı iş verimliliği açısından oldukça önemlidir. Çalışanlar uzun süre aynı pozisyonda kaldıklarında, yaptıkları işe uygun masa, sandalye veya destek ekipmanları kullanmamaları durumunda, sırt ağrısı, boyun ya da omuz incinmesi, ayak ya da bacaklarda ağrı gibi kas ve iskelet sistemi hastalıkları, dolaşım sistemi bozuklukları gibi ciddi sağlık problemleriyle karşı karşıya kalabilirler. Bunun yanı sıra ortamdaki aydınlatma, gürültü, termal konfor gibi bazı fiziksel risk etmenleri de çalışanların verimliliği üzerinde son derece önemlidir. Bu bağlamda, bu çalışmada çalışma koşullarının ergonomik açıdan uygunluğu düşünülerek bir çağrı merkezinde çalışanların ergonomik problemlerinin araştırılması amaçlanmıştır. Çalışmada, çağrı merkezi çalışanlarına anket uygulanması yapılmış sonuçlar SPSS paket programı kullanılarak istatistiksel analiz yöntemleriyle değerlendirilip yorumlanmıştır.

Anahtar sözcükler: 1.Ergonomi, 2.Çağrı merkezi, 3.Çalışma Ortamları

INTRODUCTION

Call centers that are developing in accordance with rapid technological improvement and with changing customer satisfaction, became an irreplaceable factor for the companies in today's competition environment. In a period that contains a rapidly increasing competition, easy accessible customers and hard-maintained faithfulness, the biggest difference that companies may create against selective demands of customers is to listen their complaints and to offer the best solutions. At this point, call centers, which act as a bridge between the customer and the company, have an important role as they're easily accessible for the customers, as they contribute to company development by ensuring transmission and evaluation customer demands and requests, and as they enhance the relationship between the company and the customer.

First known call center is the one that was established by Ford Company in 1960s in order to make their customers to notify faulty products. Ford and A&T Company have formed hotlines beginning with 800. The company has rendered toll-free services and proved the necessity to other companies, and then other companies accepted the concept of customer services by toll-free consumer hotlines. In the course of time, call centers became a sector.

Matters such as the design of working place, necessary physical arrangements according to ergonomic conditions of this call center sector that is increasing in importance day after day, became evenly significant. In this

study, a detailed analysis has been conducted for understanding the thoughts of customer representatives working at these call centers in regard to their work environment and conditions. On the other hand, in addition to literature survey, this study has been applied to 290 customer representatives in a call center. As a result of the study; advices on the measures necessary to be taken are given considering the matters which the call center employees see as deficiency and feel uncomfortable with.

I. DEFINITION OF ERGONOMICS

Ergonomics addresses the research and development studies in numerous areas in the industrial world, with a human factor engineering approach as a specific-targeted “combined scientific field”. Scientists who offered the term “ERGONOMICS” which we can express as “human engineering”, desired to ensure the lifelong productivity of human existence and to protect the productive existence of self-improving and strong human by scientific laws. Like the balance and laws of nature, human existence has its own ability, capacity and work power aspects (Erkan, 1996:19). Main purpose of field of occupation of ergonomics is productivity of human factor and its integration in the system, and humanization of working life.

As a result; ergonomics is a multidiscipline research and development area that tries out to set forth the basic law on system productivity and human-machine-environment harmony against organic and psychosocial stress that

may arise from all factors in work environment considering anatomical features, anthropometric characteristics and physiological capacity and tolerance of human (Erkan, 2003:22).

II. IMPORTANCE AND PURPOSE OF ERGONOMICS

Ergonomic approaches in companies that carry out activities in private sector differ greatly. Ergonomic designs which should be placed among the priorities of companies, are sometimes deemed as a luxury preference. However, these preferences which are deemed luxury, affect both productivity of employees and profit maximization of the companies. Employees interact with work environment. Rapid development of the industry brought up the issue of protecting the employees against occupational accidents and diseases, and introduced the concept of ergonomics. When it is considered that working people spend most part of their days in their workplaces, the necessity and importance to eliminate various factors that affect employees' health adversely becomes explicit (Demirdiler and Üçdoğruk, 1995:605). This precision raised the importance of ergonomics and entailed ergonomic design of workplaces.

Purpose of ergonomics is to increase productivity of human in working with machines and tools by determining the machines and environmental conditions proper to natural features of human and by taking necessary measures (Yavuzcan, Acar and Çolak, 1987:57).

III. CALL CENTER SECTOR

A. Information on the Sector (Call Center)

Call center is, in the simplest definition, a communication unit which answers the calls from their customers, suppliers, vendors of companies and other third parties, starts transactions arising from the calls when necessary, transfers the calls to relevant departments and makes external calls according to the job requirements.

Call center service that was put into practice towards the end of 1960s in the USA in order to pay attention to demands and requests, has been positioned as the optimum environment for determining customer requirements, ensuring their satisfaction and gaining their faithfulness through communications established by means of communication sources with customers expanded by developing technology, telecommunication infrastructure, internet access, mobile communication usage within the process. With the communication channels arising out of developing technology, call centers have been named with different titles such as “customer interaction center, customer contact center, customer support center, customer communication center, customer services center, support line, technical support center, information desk, help desk” according to the qualification of the rendered service and to the channel range. Call centers transformed to “Customer Contact Centers” that manage the communication in all channels by the introduction of channels such as fax, mail, e-mail, and chat over internet beside the calls from telephone in time.

As of 2010, 130.000 call centers, 8,8 million call desks and 11,5 million call center employees render service in call center sector which creates a sector of approximately 340-billion USD in the world (ÇSGB İş Teftiş Kurulu Raporu, 2013.17).

B. Regional Distribution of Call Center Sector in the World

Call center sector is evaluated in 4 regions namely Europe, Middle East and Africa Region abbreviated as EMEA, North America Region, Latin America Region and Asia-Pacific Region in the world. Europe, Middle East and Africa Region (EMEA) of which our country is a part, owns %29,7 of the call center sector and this region has not reached its sectorial saturation level. England owns %23 and Germany owns %13 of the shares in the region.

When we look worldwide, North America Region owns %42 of the shares in the sector in call desk distribution and keeps the leading position. In 2012, call desk number in North America constituted %19,7 of Asia-Pacific Region World call center sector. It's expected that growth of world call center sector in general will be %3,2, and regional growth will be %5,1 by years. Countries having the biggest shares of the region are: India %30, China %23, Japan %21 and Australia-New Zealand %10. Latin America Region constitutes %8,6 of the world call center sector, and its annual growth rate is above the world average like EMEA and Asia-Pacific Regions.

Countries with the biggest share in the region are: Brazil %56 and Mexico %24 (ÇSGB İş Teftiş Kurulu Raporu, 2013.17).

C. Volume and Employment Generation of Call Center Sector in Turkey

Call center sector in Turkey which has a history of about 8-10 years, draws attention with its rapid development as a result of technological advancement in recent years. In 2000, sectorial growth has been %4 in reference to the previous year. In Call Centers Association reports, it has been determined that this growth was actualized mainly in outsourcer service provider companies, that number of call centers is approximately 1000, however about 300 workplaces have a seat capacity of 5 and above when considered in respect of call center desk number. Number of the employees that work / will work in the sector is given in the following figure graphically by years.



Figure 1: Number of Employees that Work / Will Work in Call Center Sector by Years

As it's understood from the graphic, number of the employees in the sector was 40.000 in 2010 and it has reached to 58.500 in 2012. Current number of employees in the sector is expected to reach 85.000 in 2015 with the current growth rate. Therefore, amount of increase in the number of employees in the sector is above %100 within 5 years. Factors for this rapid growth in the sector are; development in finance, in telecommunication sectors and in technology, professionalization trend in public services and pioneering role of labor intensive sectors in struggle with unemployment in recent years, and regional promotion applied by government for improvement in regions with low development level (ÇSGB İş Teftiş Kurulu Raporu, 2013.17).

IV. RESEARCH SUBJECT

Research subject is; studying and evaluating the work environment of customer representatives in a call center rendering service in private sector in Gümüşhane province in terms of ergonomics.

A. IMPORTANCE OF RESEARCH

Data obtained in consequence of this research, was evaluated and interpreted via SPSS program and shared with senior managers in order to make up the shortages and to increase productivity, and advices were given in regard of necessary changes to be made.

B. RESEARCH MODEL

Questionnaire model shall be approached in the research. Frame

survey of ergonomics and productivity is conducted below:

General information on customer representatives: Gender, Age, Educational Background, Term of Employment.

Ergonomics: Discomforts in workplaces, working conditions, improvement of layout.

C. POPULATION AND SAMPLE

Population of this research comprises of 80 administrative, technical and auxiliary personnel and 300 customer representatives working in a call center rendering service in private sector in Gümüşhane province in 2015. Sample of the population of 380 persons comprises of 300 customer representatives who carry on the same business with same working conditions. Questionnaire is conducted to 300 customer representatives with required qualifications, and 290 personnel returned the questionnaire.

D. DATA COLLECTION TECHNIQUE

Perceptions of customer representatives in regard to arrangements in their work environment are used as data in this research. These perceptions are expressed numerically and are variable-type data. Questionnaire technique is used in the collection of data in regard to determination of ergonomic arrangements. Demographic information is used for data collection. Questionnaire is prepared as single form and includes 35 questions. Questionnaire comprises of 5 sub-factors. These are 1. demographic information, 2. evaluations on lighting in offices, 3. evaluations

on air conditioning, 4. evaluations on noise, 5. evaluations on furniture and working area. Data obtained from the research is evaluated by using SPSS (Statistical Page Program for Social Science) program.

E. RELIABILITY ANALYSIS

Reliability defines the level of being independent from any fault. Reliability of a scale is determined by its production of consistent, balanced and recurring results. In this research, Cronbach α value is used in determination of scale reliability (Ceylan, Çöl, Gül, 2005:45). Cronbach α values of the scale used in this study are implemented through SPSS statistic program. Cronbach α value shows weighted standard variation average found by proportioning total error variations to general variation in a scale (Özdamar, 1999:513).

Cronbach α value of the study is:

Cronbach's Alpha	N of Items
,744	35

F. FINDINGS RECEIVED FROM THE RESEARCH

In a research conducted in a call center in Gümüşhane, competency and incompetency of the work environment in terms of ergonomics are studied and interpreted according to the findings received from the research.

Table 1: General Information on Call Center Customer Representatives

Gender Information of Customer Representatives
--

VALUE	NUMBER	PROPORTION
Female	202	69,7
Male	88	30,3
Total	290	100,0
Age Information of Customer Representatives		
VALUE	NUMBER	PROPORTION
24 and under	176	60,7
Between 25-30	100	34,5
Between 31-36	12	4,1
Between 37-42	2	,7
Total	290	100,0
Educational Information of Customer Representatives		
VALUE	NUMBER	PROPORTION
Primary school	5	1,7
High school	61	21,0
Üni.(still continuing)	144	49,7
University	80	27,6
Total	290	100,0
Term of Employment of Customer Representatives		
VALUE	NUMBER	PROPORTION
0-5 years	257	88,6
6-10 years	25	8,6
11-15 years	7	2,4
21 years and above	1	,3
Total	290	100,0
Which of the health problems below resulting from your job did you encounter?		
DEĞER	SAYI	ORAN
Worn out vocal cords	58	20,0
Vascular disorders (cystitis, high cholesterol, etc.)	7	2,4
Musculoskeletal disorders (lumbar, back, neck pain, etc.)	106	36,6
Worn out throat	45	15,5
Psychological disorders	29	10,0
Blank	45	15,5
Total	290	100,0

According to a study conducted by Call Center Employees Association (July 2013), approximately 30.000 employees work in call

1- Do you feel comfortable with the lighting in your working area?	101	34,8	189	65,2	0	0	290	100,0
2- Do you have a personal light in addition to the general lighting in your work environment?	20	6,9	269	92,8	1	,3	290	100,0
3- Are the windows behind or near the working area?	237	81,7	51	17,6	2	,7	290	100,0
4- Do the windows have adjustable shades?	257	88,6	33	11,4	0	0	290	100,0
5- Is the defective lighting equipment fixed immediately?	176	60,7	100	34,5	14	4,8	290	100,0

Table 3: Evaluations of Call Center Customer Representatives in regard to Air Conditioning

Questions about Air Conditioning	YES		NO		NO IDE		TOTAL	
	NUMBER	PROPORTION	NUMBER	PROPORTION	Number	PROPORTION	NUMBER	PROPORTION
1- Is the interior air clean and healthy?	141	48,6	147	50,7	2	,7	290	100,0
2- Is there any air conditioning system in the work environment?	180	62,1	97	33,4	13	4,5	290	100,0
3- Does the air conditioning system work in good order?	119	41,0	107	36,9	64 (blank)	22,1	290	100,0
4- Is there cigarette smoke or carbon dioxide resulting from human breathing in your office?	77	26,6	207	70,3	9	3,1	290	100,0
5- Are the temperature and humidity values in the work environment monitored periodically?	111	38,3	170	58,6	9	3,1	290	100,0

Table 4: Evaluation of Noise Status in Call Centers

Questions about Evaluation of Noise	YES		NO		NO IDEA		TOTAL	
	NUMBER	PROPORTION	NUMBER	PROPORTION	Number	PROPORTION	NUMBER	PROPORTION
1- Are the ceilings and walls covered with noise reducing equipment?	142	49,0	126	43,4	22	7,6	290	100,0
2- Is noise level measured and recorded in your workplace?	58	20,0	220	75,9	12	4,1	290	100,0
3- Is the noise level non-disturbing?	137	47,2	143	49,3	10	3,4	290	100,0
4- Is the inter-personal oral communication performed easily in the work environment?	226	77,9	56	19,3	8	2,8	290	100,0
5- Are telephone and bell equipment replaced with other non-disturbing voiced or luminous signs?	113	39,0	152	52,4	25	8,6	290	100,0

Table 5: Evaluations of Employees in regard to Office Equipment and Working Area

Questions about Furniture and Working Area	YES		NO		NO IDE		TOTAL	
	NUMBER	PROPORTION	NUMBER	PROPORTION	Number	PROPORTION	NUMBER	PROPORTION
1- Is the chair / sitting material designed in a manner that its feet are flat on the floor and hips and knees can be bent at proper angle?	104	35,9	177	61,0	9	3,1	290	100,0
2-Does the seat place recline?	126	43,4	152	52,4	12	4,1	290	100,0
3-Is the seat height adjustable?	216	74,5	65	22,4	9	3,1	290	100,0

4- Is the seat place surface covered with a fabric allowing comfortable longtime working?	122	42,1	159	54,8	9	3,1	290	100,0
5- Is front edge of the seat material rounded in order to not cut into the backs of knees or block blood stream?	129	44,5	154	53,1	7	2,4	290	100,0
6- Is the backrest height adjustable?	117	40,3	164	56,6	9	3,1	290	100,0
7- Is there a screen saver on the screen of your work computer?	55	19,0	227	78,3	8	2,8	290	100,0
8- Do you feel uncomfortable in your ears with continuous usage of headsets?	189	65,2	93	32,1	8	2,8	290	100,0
9- Is there sufficient area to separate different tasks / documents in your working area?	176	60,7	94	32,4	20	6,9	290	100,0
10- Do you feel uncomfortable with being continuously within the sight of other persons?	131	39,0	152	52,4	25	8,6	290	100,0
11- Do you have a chance to decorate and make changes in your working place?	157	54,1	125	43,1	8	2,8	290	100,0
12- Are open wires and disordered electric equipment in the working area arranged in a manner that they do not bother the employees?	150	51,7	132	45,5	8	2,8	290	100,0
13- Are edges of your work table flat and rounded?	230	79,3	53	18,3	7	2,4	290	100,0
14- Are the file cabinets arranged as not requiring slanting and reaching?	176	60,7	100	34,5	14	4,8	290	100,0
15- Is your work affected adversely due to the misplacement of table, chair and cabinets in your workplace?	106	36,6	177	61,0	7	2,4	290	100,0

CONCLUSION AND EVALUATION

In this study, factors that affect the work environment such as lighting, air conditioning, noise, office furniture, etc. are examined, and conveniences to be brought by ergonomics to working conditions, and necessity to provide optimum conditions in order to make the employees comfortable in work environment, to make them feel that they live while working is underlined. Based on the fact that ensuring proper conditions affects the productivity of employees positively, actions to be done and measures to be taken are emphasized in order to keep the environmental factors at a level bringing minimum damage to the employees. This can be achieved by simple arrangements that do not require high cost.

In our study, ergonomic conditions in the call center where we performed application is examined and it's been considered that necessary efforts are made in general in order to create an ergonomic office design. However, determined deficiencies and arrangements to be done in order to increase productivity are given below.

In order to make the employees focus on their tasks in an office environment, employees should work in an environment properly illuminated. Table 2 shows the evaluations of customer representatives in a call center in regard to lighting. %34,8 of the employees within the scope of research feel comfortable with the lighting in workplace, and %65,2 do not feel comfortable. A significant part of the employees feel uncomfortable with the lighting. In such a case, employees tend to make mistakes. Insufficient

personal lighting (%92,8) causes unease to employees in terms of noticing details and focusing attention. Conducting sensitive studies shall make contribution to increase the productivity. In the call center where a questionnaire survey was conducted, %81,7 of the participants stated that windows are behind or near the working area. This causes the employees feel uncomfortable due to the incidence direction of the light. As a result of evaluation and survey, it's been observed that window shadows necessary to prevent reflection from windows are usually available (%88,6). However, evaluation results show that window shadows are not sufficiently functional. %60,7 gave positive opinion to immediately fixing defective lighting. This is also a positive development for uninterrupted work. As there is 3 shifts in the call center where the questionnaire was conducted, solving the lighting problem immediately especially for employees on night shifts is essential for productivity.

Table 3 shows the answers to the questions regarding examination of the work environment in terms of air conditioning, cleaning and health. As can be seen in the table, %50,7 of the employees stated that the air is not clean and healthy. Only %41 of the employees who stated that there is an air conditioning system in their work environment with a proportion of %62,1, expressed that the air conditioning system operates in good order, and %36,9 of them expressed that the air conditioning system does not operate in good order. It's been determined by the obtained data that cigarette smoke and carbon dioxide contamination arising from cigarette smoke do not exist

extremely (%70,3) within the call center. This proves that they act responsible on legal regulations on this matter. %58,6 of the participants gave negative answer to the question “Are the temperature and humidity values in the work environment monitored periodically?”. To work at proper temperature and humidity values in environments where a great number of employees work such as call centers is vital both for workers’ health and for work productivity. In order to fill the deficiency on this matter, electronic temperature and humidity meters may be placed in work environment.

Table 4 shows evaluations related to noise in the call center. Buildings should be covered with noise reducing equipment in order to avoid external noise. %49 of the participants stated that ceilings and walls are not covered with noise reducing equipment, %43,4 stated that they are covered and %7,6 of them stated that they have no idea. Considering the opinions of %49 of the participants who stated that ceilings and walls are not covered with noise reducing equipment, making improvement shall affect the productivity positively. As long as the noise level is not measured and monitored, we cannot know whether it’s at a harmful level or not. By our questionnaire, it appeared that noise has never been measured (%75,9). However, although the noise level has never been measured, %47,2 of the employees stated that noise level of the call center discomforts them. Noisy environments prevent healthy communication. In order to ensure a proper communication between the employees and other people and also between employees and other employees, noise should be reduced. In the office where

the research has been conducted %77,9 of the oral communication can be performed easily and %19,3 of it cannot be performed conveniently. One of the devices that cause noise in the office is the telephone and bell equipment. In the call center where we performed application, %52,4 of the noise is caused by the telephone sound. In order to prevent such noises, it'll be helpful to use luminous systems.

Table 5 shows the data related to the evaluations of the employees in regard to the office furniture and their environment. %35,9 of the customer representatives who work in the call center stated that the chairs / seat materials are designed in a manner that they're flat on the floor and hips and knees can be bent at proper angle. A major part of %61 stated the opposite. By these proportions, we understand that some of the chairs / seat materials were not designed in a manner to comfort the worker. More ergonomic work environment may be ensured when these broken or uncomfortable chairs are designated and replaced by the management. Employees spend most of their time at sitting position. They will not feel much tired as long as they feel comfortable. %52,4 of the employees said no to the question "Does the seat place recline?". This recline prevents the employee to slip forward. In order to create a more comfortable seating position, this condition should be provided to all employees. Very tall or very short employees can get a comfortable seating position only by adjustable seats. Otherwise, the employee will be in difficulty and will feel uncomfortable with his/her body. This is contrary to principles of ergonomics. Not all employees in this office

feel uncomfortable in general with sitting raised or lowered (%74,5). Among the employees who spend their 6-7 hours sitting, %42,1 stated that the fabric covered on the seat does not bother them. %54,8 of them stated that they're uncomfortable with the fabric. Covering this kind of seats with proper fabric will be an appropriate adjustment in terms of ergonomics. Inappropriate fabric may cut the back of the knees and block the blood stream, thus may cause physical unbalance. Employees feel uncomfortable especially due to foot swelling and numbing. And this blocks productivity.

%40,3 of the employees stated that they can adjust backrest of their chairs, and %56,6 of them stated that they cannot. Seats to be used in offices should be designed accordingly and should have a structure comforting the employees. In addition to this, seats should be wheeled in order to provide movement to frontward, backward, left and right, and ideal number of the wheels is 5. People may feel psychologically uncomfortable and under pressure when they stand still and do not move. Adjustments on this matter will ensure more free work environments for people and work productivity will increase.

Employees who spend most of their time sitting in front of the computer should have screen savers in order to protect their eyes from fatigue and harmful beams. %78,3 of the employees stated that they do not have a screen saver on their computers. Considering this proportion, it's understood that no measures are taken against protecting the employees from computers. It's an important lack not having screen savers for employees who have to

work in front of computers continually. Therefore, employees stated that they suffer from eye disorders. By filling the deficiency, employees will become comfortable visually and will be protected against the harmful beams from the screens.

Probably the biggest problem in the call centers is various disorders that may occur in ears due to the usage of headsets by customer representatives. %65,2 of the employees gave an affirmative answer to the question “Do you feel uncomfortable in your ears with continuous usage of headsets?”. %32,1 of them gave a negative answer to this question. Especially in using headsets, headsets should be customized. Allergic reactions may occur when a headset is used by more than one person. Selection of headset is also extremely important. It would be proper to have ergonomic headsets and to determine the type of the headsets considering its intended use and place of use.

%54,1 of the employees gave an affirmative answer, %43,1 of them a negative answer, and %2,8 stated that they have no idea to the question “Do you have a chance to decorate and make changes in your working place?”. Employees may be given the chance to decorate their work environment at a certain extent. By this way, they will not feel themselves like strangers and will not feel uncomfortable. They will feel like home when they come to the office, thus productivity rate will increase.

Considering the data obtained, it's understood that open wires and disordered electric equipment in the work environment do not bother %51,7

of the employees, and do bother %45,5 of the employees. As accidents may occur as a result of stumbling on open wires, these problems should be eliminated in order to ensure a comfortable work environment.

Sharp and angled tables are very wrong designs in terms of ergonomics that give harm to people due to crashes. According to the answers given to question 15 of Table 5, %79,3 stated that table corners are flat and rounded, %18,3 of them stated that table corners are not flat and rounded. %79,3 shows the sensibility to this matter.

Tables and cabinets are used very often by the personnel in the office. Therefore, both of their dimensions and heights should be in proper sizes. Obtaining affirmative answer from %60,7 of the employees for the question related to this subject in our questionnaire, proves that file cabinets are arranged in a manner that does not require slanting and reaching.

Basic requirement to ensure a comfortable work environment in an office is order. Our movement area will be comfortable when we place the tables, chairs and cabinets according to the layout principles. Disorder causes confusion and time loss. %36,6 of the participants stated that they face disorder, and %61 stated that they do not.

In conclusion, data obtained from the study are evaluated and interpreted above and advices are given in regard of the arrangements necessary to be done. Execution of these arrangements will provide physically and psychologically healthier and more ergonomic work environment for employees in the office, and this will increase productivity.

Therefore, it's suggested that this call center will achieve a higher service success.

BIBLIOGRAPHY

CEYLAN,Adnan, Çöl Güner, Gül Hasan (2005), “*İşin Anlamlılığını Belirleyen Sosyo-Yapısal Özelliklerin Güçlendirmeye Olan Etkileri ve Sonuçları Üzerine Bir Araştırma*”, Doğu Üniversitesi Dergisi, 6 (1), ss.35-51

DEMİRDİLER, Sevda ve Ş. ÜÇDOĞRUK. (1995). *İş Kazaları Ve Ergonomi*.İstanbul:Milli produktivite Yayınları.

ERKAN, Necmettin. (1996). *İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Sorunlarına Ergonomik Yaklaşım, 3. Ergonomi Kongresi*, Ankara:Milli Produktivite Merkezi Yayınları.

ERKAN, Necmettin. (2003). *Ergonomi*, Ankara: Milli Produktivite Merkezi Yayınları.

ÖZDAMAR, Kazım (1999), *Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi*, 2.Bs., Kaan Kitabevi Eskişehir

T.C. ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI İş Teftiş Kurulu Başkanlığı.*Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine Yönelik Programlı Teftiş Sonuç Raporu*.(2013).Temmuz.Ankara.

YAVUZCAN, GÜNGÖR, A. İ. ACAR ve A. ÇOLAK. (1987). *İnsanın İş Yapabilme Yeteneğinin Bisiklet Ergonomisi Yöntemiyle Belirlenmesi*, Milli Prodüktivite Merkezi Verimlilik Dergisi. 1(4),57.

AKADEMİK PERSONELİN ALGILADIĞI PSİKOLOJİK TACİZ DAVRANIŞLARI İLE İŞ PERFORMANSI, PSİKOLOJİK VE FİZYOLOJİK SAĞLIK İLİŞKİSİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA*

Rıza ŞENERKAL†

Sıtkı ÇORBACIOĞLU‡

Öz

Çalışanlara yönelik, sistematik, düşmanca ve etik olmayan uygulamalar bağlamında ele alınan psikolojik taciz, birçok kamu ve özel kuruluş gibi üniversiteleri de yakından ilgilendiren bir problemdir. Bu çalışma, akademi personel tarafından algılanan, yönetici kaynaklı mobbing davranışlarının, iş performansı, psikolojik ve fizyolojik sağlık ile ilişkisini araştırmaktadır. Çalışmada tarama yöntemi kullanılmıştır. Veri toplama aracı olarak, Ülkemiz için Yıldırım ve Yıldırım tarafından geliştirilen (2010) psikolojik taciz davranışları ve etkileri ölçeği kullanılmıştır. Ülke genelinde 108 akademisyenden alınan verilerden oluşan çalışma, nonparametrik Mann-Whitney U anlamlılık testi, Kruskal Wallis anlamlılık testi ve Spearman korelasyon analizleri aracılığıyla 8 adet hipotezi test etmektedir. Çalışma bulguları tek başına psikolojik tacize uğrayan akademik personelin, algıladıkları psikolojik taciz davranışları ile iş performansı, psikolojik ve fizyolojik sağlıktaki bozulma arasında anlamlı, pozitif ve orta dereceli bir ilişki tespit etmiştir. En azından bir arkadaşıyla birlikte psikolojik taciz davranışlarına maruz kalan akademik personel açısından ise sadece psikolojik sağlık bağlamında benzer bir ilişki ortaya konmuştur. Çalışmaya konu demografik değişkenler bağlamında ise çalışmaya katılan akademisyenler açısından herhangi bir farklılık tespit edilememiştir.

Anahtar Kelimeler: Mobbing, psikolojik taciz, iş performansı, çalışan sağlığı, akademisyen, üniversite

*Bu çalışma, Rıza Şenerkal'ın, Doç. Dr. Sıtkı Çorbacıoğlu danışmanlığında Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü' de yazılmış, "Üniversitelerde Akademik Personele Yönelik Mobbing Süreci: Mobbing Davranışları İle Akademisyenlerin Sağlığı ve Bireysel Performansı İlişkisi" başlıklı lisansüstü tezinden türetilmiştir.

†Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, rizasenerkal@gmail.com, Tel:5365540594

‡ Doç. Dr., Osmangazi Üniversitesi, İktisadi İdari Bölümler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü

A RESEARCH ON THE RELATIONSHIP BETWEEN MOBBING BEHAVIORS AND JOB PERFORMANCE, PSYCHOLOGICAL HEALTH, AND PHYSIOLOGICAL HEALTH AS PERCEIVED BY ACADEMIC PERSONNEL

Abstract

As systematic, hostile, and unethical behaviors against employees, mobbing is a problem of public and private organizations, including universities. This study examines the relationship between perceived mobbing behaviors of managers and the job performance, psychological health and physiologic health of employees. The research uses a survey developed by Yildirim and Yildirim (2010) for measuring mobbing behaviors and its effects. The collected data from 108 academic personnel throughout Turkey was used to test 8 hypotheses through nonparametric Mann-Whitney U, Kruskal Wallis and Spearman Correlation tests. Research findings indicate medium level and positive linear relationship between perceived mobbing behaviors and job performance, psychological health, and physiological health of an employee who are subject to mobbing behaviors alone. A similar relationship was found only between the mobbing behaviors and psychological health of employees who are subject of mobbing behaviors at least with a co-worker.

Key Words: Mobbing, job performance, personnel health, academician, university

GİRİŞ

Fabrikaların ortaya çıkışı ve modern yönetimin doğuşundan günümüze, çalışanların iş performansı ve verimliliğini etkileyen faktörler üzerine teorik ve pratik düzeyde araştırmalar yapılmaktadır. Yapılan çalışmalar bir yandan çalışanların etkililik ve verimliliğini etkileyen hususları geliştirmeye odaklanırken, diğer yandan kurumsal performansı aşağıya çeken etmenleri bulup minimize etmeye yönelmektedir. İlk olarak 1980’li yılların başlarında Heinz Leymann tarafından gündeme getirilen psikolojik taciz (mobbing), günümüz örgütlerinin stratejik unsurlarından olan insanın iletişim olanaklarına, itibarına ve hatta sağlığına zarar vererek kurumsal performansı aşağıya çekmektedir.

Örgütlerin birer sosyal organizma olduğu düşünöldüğünde, içeride yaşanması muhtemel olumsuz gelişmeler sadece bir ya da birkaç kişiye değil örgütün tümüne yansiyarak örgüt kültürünün bir parçası haline gelebilmektedir. Söz konusu davranışların telafisi en iyi ihtimalle hem maddi hem de manevi manada kişisel ve örgütsel fedakârlıklara neden olmaktadır.

Psikolojik taciz konusu özellikle 2000’li yıllar ile birlikte ölkemiz kamu ve özel sektörünün gündemine girmiş olup, gerek idareyi gerekse yargıyı yakından ilgilendiren bir sorun haline almıştır. Konuyla ilgili olarak mağdurları koruma maksatlı mevcut yasal ve idari düzenlemeler yetersiz olsa da, 2011 yılında çıkarılan bir Başbakanlık Genelgesi(2013) ile konu idari mevzuatın bir parçası haline gelmiştir. Psikolojik taciz konusuna son yıllarda artan bir akademik ilgi olduğunu vurgulamak gerekir. Bu araştırmanın problemi, Türk üniversitelerinde yöneticilerin uyguladıkları psikolojik taciz davranışları ve bu davranışların akademik personelin iş performansı, psikolojik ve fizyolojik sağlığına etkisine odaklanmaktadır.

Çalışma öncelikle, psikolojik taciz kavramı, süreci, psikolojik taciz davranışlarının ortaya çıkmasına katkı sağlayan bireysel ve örgütsel nedenleri açıklamakta, psikolojik taciz davranışlarının çalışanlar üzerinde meydana getirdiği performans, psikolojik ve fizyolojik etkileri analiz etmekte ve son olarak yöneticilerin sergiledikleri psikolojik taciz davranışlarını ve bu davranışların muhtemel etkilerini bir alan araştırmasıyla ele alarak, önerilerde bulunmaktadır.

I. PSİKOLOJİK TACİZ KAVRAMI

Psikolojik taciz temelde, bir çalışanın kötü muamele için seçildiği bir durumu ifade eder (Friedman, 2004:154). Psikolojik taciz terimi, Latince’de “kararsız kalabalık” anlamındaki *mobile vulgus* sözcüklerinden gelmiştir

(Davenport v.d., 2003:3). “Mob” fiili Cambridge Uluslararası sözlüğünde ise “genellikle şiddet eylemleri olmak üzere benzer aktiviteler için bir araya gelmiş insan topluluğu” olarak tanımlanmıştır (1995:909). Psikolojik taciz terimi yerine literatürde, mobbing, “bullying” (zorbalık), “work or employee abuse” (iş ya da işgören tacizi), “mistreatment” (kötü muamele), “emotional abuse” (duygusal taciz), victimization (kurban etme), “intimidation” (gözdağı verme), “verbal abuse” (sözlü taciz), “psychologic terror” (psikolojik terör), “psychologic violence” (psikolojik şiddet) gibi terimler kullanılmaktadır (WHO, 2003:12; Yamada, 2004:180).

Türkiye’de akademik literatürde, psikolojik taciz ve mobbing terimlerinin yaygın olarak kullanıldığı görülmektedir. Resmi kurumların kullanımı da dikkate alınarak bu çalışmada, mobbing yerine psikolojik taciz teriminin kullanımı tercih edilmiştir.

Psikolojik taciz teriminin günümüzdeki anlamı ile kullanılmasını sağlayan kişi Heinz Leymann’dır (Namie, 2003:1). Leymann (1990:120) psikolojik tacizi, “bir veya birkaç kişi tarafından diğer bir kişiye yönelik, sistematik biçimde yapılan, düşmanca ve etik olmayan uygulamalar” şeklinde tanımlamaktadır. Namie ve Namie de psikolojik tacizin, bir ya da daha fazla kişinin diğer çalışanı korkutma, sindirme ya da küçük düşürme amaçlı davranışları yanında yönetimi işlevsiz hale getirme ya da işin yapılmasını engelleyici sabotaj içeren çabalarını kapsadığını ifade eder (2009:3). Bu davranışlar sıkça (neredeyse her gün) ve uzun süre boyunca (en azından altı ay) gerçekleşir ve mağdurda ciddi ruhi, psikosomatik ve sosyal rahatsızlıklar ile sonuçlanır (Leymann, 1990:121; Leymann, 2012).

Psikolojik taciz davranışları günümüzde yaygın olarak görülmekle birlikte, zarar vermeyen nezaketsizlik, kabalık, görmemişlik, sataşma ve bilinen diğer kişiler arası incitici davranışlardan öte mana taşır. Psikolojik taciz, bir işyerinde güçlü üyelerin, güçsüzler üzerinde uyguladığı devamlı, odaklanmış ve zarar verici bir iletişim şeklidir (Sandvik, 2003:472). Psikolojik taciz davranışları mağduru bilinçli olarak hedefler, farklı yaptırımlarla karşı karşıya ve savunmasız bırakabilir (Matthiesen ve Einarsen, 2010:207).

Psikolojik taciz ile ilgili yapılan araştırmaların sonucunda araştırmacıların birleştiği üç ortak nokta vardır (Salin, 2003:10): Bunlardan birincisi negatif algı uyandıran saldırgan ve düşmanca davranışlardır. İkincisi yapılan davranışların bir ya da birkaç kereye mahsus olmasından ziyade belli uygulama sıklığının olmasıdır. Üçüncüsü ise hedef ve zorba arasındaki güç dengesizliğidir.

Rayner ve Hoel (1997:183), psikolojik taciz davranışlarını çalışanın mesleki hayatına ve kişiliğine yönelik tehditler, dışlama, aşını iş yükleme, dengesiz davranışlar bağlamında ele almıştır. Buna göre çalışanın küçümsenmesi, aşağılanması, yeterli çaba göstermemekle suçlanması, isim takılması, tedirgin edilmesi, gururunun kırılması, fiziksel ve sosyal hayattan dışlanması, engellerle karşılaşması, anlamsız görevler verilmesi, sorumluluklarıyla oynanması ve başarısız olmasını sağlayacak koşullarla karşı karşıya bırakılması söz konusu olabilir.

II. PSİKOLOJİK TACİZ SRECI

Psikolojik taciz davranışları, doğrudan olabileceği gibi, üstü kapalı ve dolaylı bir şekilde her kurumda ortaya çıkabilir. Çevrede bu durumu fark edenler olsa dahi, kendilerine zarar gelmemesi için glden yana olup, sessiz kalmayı tercih edebilirler (Kırel, 2008:15). Uzun süren bu davranışların sonucunda kişinin fiziksel ve ruhsal sağlığı bozulabilir, maddi ve manevi kayıplarına sebep olur (Kırel, 2008:15).

Leymann psikolojik taciz sürecini beş aşamalı bir modelde ele almıştır (Leymann, 2012):

- Birinci aşama: Kritik bir olayla başlayan *anlaşmazlık*, her an psikolojik tacize dönüşmeye hazırdır.
- İkinci aşama: Saldırđan eylemler ve psikolojik saldırılar psikolojik taciz dinamiklerinin harekete geçtiğini göstermektedir. Tınaz'a göre (2006a:54), bu aşamada, mağdur zamanla kendini beceriksiz ve başarısız hissetmeye başlar ve psikolojik rahatsızlıklar oluşur.
- nc aşama: Kurum yönetimi ikinci aşamada doğrudan yer almamışsa da bu aşamada, negatif yönde yani psikolojik taciz davranışlarını açıkça olmasa da destekleyici şekilde işin içine girer (Davenport, 2003:20).
- Dördüncü aşama: Bu aşamada kişiye “zor insan” ya da “paranoyak kişilik” gibi yakıştırmalar yapılır. Yönetimin yanlış yargısı ve sağlık uzmanları bu negatif döngüyü hızlandırır.
- Beşinci aşama: Ardı ardına devam eden gelişmeler ve huzursuz iş yeri ortamı, kişinin ruhsal ve fiziksel sağlığını bozmuştur. İşe son verilme gerçekleşir. Kovulmadan sonra da bu sağlık sıkıntıları artarak devam edebilir(Davenport, 2003:20).

Harald Ege, Leymann'ın çalışmalarının, İşkandinav ve Alman temelli olduğunu belirterek, Akdeniz coğrafyasında yetersiz kaldığı sonucuna varmıştır. Mevcut modeli, Akdeniz lkelerinde uygulanabilecek bir model

haline dönüştürmüştür. Bu model aşağıda belirtilen aşamalardan oluşmaktadır (Ege, 05.03.2010; Ege, 2002: 18-25; Tınaz, 2008:33):

- Sıfır Durumu: Bu noktada işyeri ortamında henüz psikolojik taciz su yüzüne çıkmamıştır. Ancak tartışmalar, suçlamalar, iç çekişmeler, insanların arkasında kazılan kuyular vb. davranışlar aracılığıyla üstünlük kurma çabaları söz konusudur.
- Birinci Aşama: Hedef birey belirlenmiştir. Artık ortaya konan davranışlar üstün gelme düşüncesi yerine kurbanı mahvetme düşüncesiyle yapılmaktadır. Hedefteki kişinin iş ve özel hayatına karşı negatif davranışlar sergilenir (Tınaz, 2008:34).
- İkinci Aşama: Mağdur bireyde psikosomatik etkiler henüz ortaya çıkmamıştır. Bu aşamada, mağdur işyeri ortamındaki değişiklikleri algılamaya başlar.
- Üçüncü Aşama: Uykusuzluk, baş ağrısı, sindirim bozuklukları, endişe, gerginlik ve güvensizlik gibi ilk psikosomatik etkiler kendini göstermeye başlar.
- Dördüncü Aşama: Mağdurun, rahatsızlıkları, işe geç gelmesi vb. durumlar, insan kaynakları tarafından yanlış değerlendirilir.
- Beşinci Aşama: Mağdurun rahatsızlıkları artış gösterir. İlaçlarda çare aramasına karşın, sorunun bu şekilde çözülmesi imkânsızdır. Psikolojik taciz konusundan bihaber olan insan kaynakları bölümünün yaptığı uyarılar ve kişinin kendinde suçlu araması ile durum daha vahim bir hal alır.
- Altıncı Aşama: Psikolojik taciz sürecinin sonuna gelinmiştir. Kişinin kendi isteğiyle veya erken emeklilikle, hatta bazen psikolojik rahatsızlıklar veya ölümlü dolayısıyla işiyle ilişkisi kesilir.

III. MOBBİNGİN ORTAYA ÇIKIŞINDA ETKİLİ OLAN NEDENLER

A. Psikolojik Taciz Uygulayıcısından Kaynaklanan Nedenler

Türkiye Büyük Millet Meclisi'nin psikolojik taciz konulu raporu (2010:12), psikolojik taciz uygulayıcılarını, ilgiye susayan ve hiçbir şekilde eleştiriye tahammül edemeyen kişiler olarak tanımlamıştır. Söz konusu rapora göre, psikolojik taciz uygulayıcılarının çocukluklarının toplumsal ve aile baskısı içinde kötü geçmesi, olumsuz olayların kurbanı olmaları, yöneticiliğin kendilerine tanıdığı hakları yanlış yorumlamaları ve narsist kişilik yapısına sahip olmaları psikolojik taciz uygulamasına neden olabilmektedir (2010:12).

Türkiye’de psikolojik taciz üzerine yaptığı çalışmalarla tanınan Tınaz (2006a:79-92), psikolojik taciz uygulayıcılarını psikolojik tacize teşvik eden faktörler arasında; bireyi grup kurallarına kabul etmeye zorlama, psikolojik taciz davranışından zevk alma, can sıkıntısı, bencillik, önyargılı olma, ayrıcalıklı hak sahibi olduğuna inanma, sahip olmadıklarının acısını çıkarma güdüsünü saymaktadır.

Çobanoğlu (2005:33-34) ise psikolojik taciz uygulayıcılarının korkak ve obsesif kişilik yapısına sahip, etik ve ahlaki değerler açısından sıkıntılı, psikolojik rahatsızlığa sahip insanlar olabileceğini belirtmiştir.

Sandvik (24.04.2012), yukarıda belirtilen hususlara ek olarak, psikolojik taciz davranışlarını etkileyen etmenler arasında aşağıda belirtilen hususlara dikkat çekmektedir:

Tablo 1: Psikolojik taciz Davranışını Etkileyen Diğer Etmenler

Kararsızlık ve aşırı kendine güven	Yeterince empati yapamama
Değişken Ruh Hali	Depresyona yatkınlığı
X tipi yönetim anlayışı	A tipi kişilik
Düşük bireysel kontrol	Negatif kişilik
Çocukken okulda zorbalık yapma	Alkol ve ilaç bağımlılığı

Sandvik’in bahsettiği faktörler arasında yer alan şahsiyet ve yönetim felsefesine ilişkin hususlar iş yaşamıyla doğrudan ilişkilidir. A tipi kişiler, işkolik, yüksek verimlilik ve performans takıntılı, gecikmeyi sevmeyen ve çalışma arkadaşlarıyla sürekli rekabet durumunda olduklarını hisseden kişilerdir. B tipi kişiler ise A’nın tam tersine rahat ve uyumlu, saldırganlığın ve rekabetçiliğin çok az olduğu kişilerdir (Day ve Bedeian, 1991:41). Diğer yandan, düşük bireysel kontrol, bireylerin düşünce ve fikirlerini, her ortamda, karşı tarafın ya da içinde bulunulan durumun özelliklerini dikkate almadan ileri sürmelerine dolayısıyla insanları küçük düşürücü sonuçların doğmasına neden olabilmektedir (Robbins ve Judge, 2012:142).

McGregor’un ortaya koyduğu ve klasik yönetim anlayışının insana bakış açısını yansıtan X tipi yönetim felsefesi, çalışanları baskı altına alırken, Y tipi yaklaşım astları destekleyici ve iletişime açık bir özellik göstermektedir (Matthiesen, 2006: 36; Salin, 2003:16). Workplace Bullying Institute’un 2007 yılında ABD’de yaptığı çalışma da, psikolojik taciz uygulayıcıları arasında %72’lik oranla patron ve yöneticilerin en önemli yeri tuttuğunu göstermektedir (2012:10). Söz konusu araştırmaya göre patron ve yöneticileri %18 ile iş arkadaşları ve %10 ile astlar takip etmektedir.

Yukarıdaki açıklamalar, psikolojik taciz uygulayıcılarını, psikolojik taciz davranışına iten sebepleri ortaya koymaktadır, ancak psikolojik taciz uygulayıcısını teşvik eden temel etmeni gözden kaçırmamak gerekir. Namie'e(2003:2) göre söz konusu etmen hedefi kontrol etme arzusudur. Diğer bir ifadeyle, psikolojik taciz konusu çalışanı biat etmeye zorlama, aksi durumda bezdirmeye yönelik davranışlarla, iş hayatını mağdur açısından çekilmez hale getirme, psikolojik taciz sürecinde odaklanılması gereken temel hususu oluşturmaktadır. Komuta-kontrol odaklı, hiyerarşik ilişki ve iletişimin ön plana çıktığı örgüt ve yönetim anlayışının da bu hususa olanak tanıdığı ileri sürmek mümkündür.

B. Psikolojik Taciz Mağdurlarıyla İlişkilendirilebilecek Nedenler

Günümüzde çalışan her bireyin, renk, dil, din gibi biyografik özellikleri göz önüne alınmaksızın psikolojik tacize maruz kalma ihtimali bulunmaktadır.(Tınaz, 2006a:93). Tüm çalışanlar risk grubu içinde olmasına karşın, verimliliği yüksek, zeki, çalışkan, duygusal zekâya sahip (Zapf ve Einarsen, 2011, 186-194), dürüst, başarılı ya da bulunduğu ortama göre kültür ve cinsiyet gibi farklılıkları bulunan, fiziksel özü olan (Giuseppe de Falco v.d. 2005, akt. Tınaz, 2008:43; Aquino ve Byron, 2002:73; Çobanoğlu, 2005:52-53) kişilerin psikolojik tacize maruz kalma olasılıkları yüksektir.

Tınaz (2008:47-48), psikolojik tacize uğrayan kişilerde üç temel özelliğin öne çıktığını ileri sürmektedir. Buna göre psikolojik taciz mağdurları:

- Belirgin beceri ve yetenekleriyle, yetenekleri yetersiz ve güç elde etmek isteyen kişilerde, kıskançlık duygusu oluşturan veya
- Daima başkasının hizmetinde olup, devamlı onu eğlendirmeye, mutlu etmeye çalışan veyahut
- İşyerinde gerilime neden oldukları için diğer çalışanlar tarafından sevilmeyen, özellikle sıkıcı nitelikleri bulunan kişiler

arasından çıkabilmektedir.

Workplace Bullying Institute'un psikolojik taciz uğrayanlar arasında yaptığı araştırma sonucuna göre çalışanların psikolojik taciz uğramasına katkı sağlayan davranış biçimlerini, etik ve dürüst olma; yeni yöneticinin kontrol tutkusuna karşı koyma; sosyal, popüler ve pozitif karakterli olma ve; yöneticiden daha ehil olma şeklinde açıklamaktadır (Namie ve Namie 2009:57-59). Söz konusu araştırma bağlamında yer alan “yeni yöneticinin kontrol tutkusuna karşı koyma davranışına” benzer bir davranışın, kontrolünde bulunduğu, yöneticinin kontrolünden çıkma davranışı olduğu ileri sürülebilir.

Özellikle, niteliği yüksek akademik personelin, ilgili anabilim dalı veya bölümde yönetici kontrolünden çıkarak bağımsız hareket etmeye başlaması halinde, yönetici ve veya iş arkadaşları tarafından psikolojik tacize maruz bırakılabilir.

C. Psikolojik Taciz Mağdurunun Çalışma Arkadaşlarıyla İlgili Nedenler

Mağdurun çalışma arkadaşları, gelişen olaylara doğrudan katılmayıp, süreci yaşayan, gelişmelerden etkilenen ve bazen de dolaylı olarak sürece katılan kişilerdir (Tınaz, 2008:49). Mağdurun çalışma arkadaşlarının süreç içerisindeki rolü, psikolojik taciz davranışlarının amacına ulaşma derecesini etkileyen bir husustur (Tınaz, 2006a:107). Duygusal zekâ psikolojik taciz sürecinde önemli bir etkidir (Druskat ve Wolff, 2001:90). Çalışma arkadaşlarının empati yeteneğinin gelişmiş olması, mağdurlara destek olunması ve kötü niyetli davranışlara tepki verilmesi açısından önemlidir (Yaman, 2009:63). Aksi durumda, psikolojik taciz uygulayıcısının bir engel ile karşılaşmaması, hem onun cesareti artırır, hem de hedefteki kişinin cesaretinin kırılmasına neden olabilir (Namie, 2007:45).

Ishiyama (2000:16-17), örgüt içinde psikolojik taciz olayına verdikleri tepkilere göre çalışma ortamında bulunan kişileri dört aşamalı bir modelde değerlendirmiştir. Bu aşamalar sırasıyla; “*şahitlik yapmama, pasif şahitlik, aktif şahitlik ve etik şahitlik*”tir. İlk aşamada kişinin üç farklı pozisyon alması söz konusudur. Bunlar “olayların farkında olmaması, olayların farkında olup inkâr etmesi ve olayları inkâr etme ile onaylama arasında kararsız kalması”dır. İkinci aşama olan *pasif şahitlikte* ise, aynı ortamda bulunan kişinin olayı kabullenmesi ancak uygulayıcıya karşı açık bir şekilde bunu dile getirememesi mevcuttur. *Aktif şahitlik*, ortada dönen psikolojik taciz olaylarına karşı duyarsız kalmayan kişilerin olduğu bölümdür. Burada, kişiler psikolojik taciz uygulayıcısının yaptığı haksızlıkları dile getirmekten çekinmezler. *Etik şahitlikte* ise kişi sadece şahit olduğu olayları değil, bunun yarattığı sosyal sorunları, adaletsizlikleri ve ayrımcılıkları dile getirir. Benzer olaylar olsun ya da olmasın, toplumda bir farkındalık yaratmaya çalışarak, gündemden düşmemesini sağlar.

Psikolojik taciz mağduru açısından en kötü olanı ise iş arkadaşlarının şahitlikten, Tınaz’ın ifadesiyle, psikolojik taciz uygulayıcısının “yardakçısı” konumuna gelmesidir (2006a:110-111). Bu durumda, psikolojik taciz uygulayıcısında korkan veya sahip olduğu ayrıcalıkları kaybetmek istemeyen iş arkadaşları, sırtlarını mağdura dönmenin ötesinde, mobbing uygulayıcısının işbirlikçisi konumuna yükselebilir. Ast üst ilişkilerinin, kıdemin ön plana çıktığı ortamlarda, tek adam/kadının hâkim olduğu bir akademik departmanda,

mobbing mağdurunun çaresizliğinden de istifade ederek, kolektif bir biçimde dışlanması mümkündür. Burada oyunu bozacak olan, öğretim üyelerinden birisinin Ishiyama'nın belirttiği etik ya da aktif şahitlik rolünü oynayabilmesindedir.

D. Örgütsel Nedenler

Çalışma yerlerinde mobbingin oluşmasına neden olan faktörlerden biri de örgütsel nedenlerdir. Örgütsel temelde mobbing, iş arkadaşlarını rahatsız eden sözler ve fiziki davranışları içeren sapkın işyeri davranışlarıdır (Gruy, 1999 akt. Sacket ve DeVore, 2009:180). Mobbing teorisi çalışana eşit davranılma hakkından ziyade, çalışana işyerinde saygın davranılma hakkına dayanır (Friedman, 2004:155).

Psikolojik taciz araştırmaları incelendiğinde, bu davranışların altında, örgütlerin yapısında var olan güç ve bunun kullanımının yattığı görülmektedir. Yani asıl sorun, gücün, sağlıklı ve istenilen bir biçimde kullanılması sorunudur (Yaman, 2009:13).

Kötü yönetim tarzı, rekabetçi ortam, örgütsel adaletsizlikler, yetki ve sorumluluk dağılımındaki sorunlar, görev belirsizliği (Davenport, 2003 s.46-49), iletişim eksikliği ve yetersiz takım çalışması gibi sorunlar örgütlerde psikolojik taciz oluşmasına zemin hazırlayan nedenlerdendir (Kırel, 2008:41; Çobanoğlu, 2005:40). Leymann da bu görüşe destek olacak şekilde, iyi örgütlenememiş çalışma gruplarının hemen hemen tüm psikolojik taciz olaylarının altında yatan nedenlerden biri olduğunu ileri sürmüştür (1996b:177). Skogstad vd. (2007:83-83), Baron ve Neuman (1998:459) ve Davenport da (2003 s.46-49), yaptıkları çalışmalarda organizasyonlarda değişimin, yani küçülme/büyüme, sektör değiştirme ve ekonomi politikaları gibi etkenlerin psikolojik tacize yol açabildiğini belirtmişlerdir.

Örgütsel yaşamda psikolojik tacize ortam hazırlayan diğer başlıca etmenler arasında, örgüt kültürü, liderlik anlayışı ve rekabetçi ödül sistemleri sayılabilir (Salin ve Hoel, 2011, 227). Örgüt kültürünün, hiyerarşik, farklı görüşlere yer vermeyen, gücü yönetici de toplayan özellik gösterdiği durumlarda, biat etmek istemeyen çalışanın psikolojik taciz mağduru olması söz konusu olabilecektir. Özellikle bireysel faktörlerde görüldüğü üzere, yetersiz ve problemlili yöneticinin, yetenekli-yeterli, kendine güvenen astıyla karşı karşıya kaldığı hallerde yukarıda ifade edilen durumun ortaya çıkma ihtimali yükselecektir. İnsan odaklı olmayan liderlik anlayışı ise bu ihtimali daha da yükseltecektir. Chris Argyris'in ortaya attığı ve başarılı birçok kurumda izleri görülen örgütsel öğrenmeyi dışlayan, makamı kutsayan, problemlerin çözümünde otoriteyi, doğru ve geçerli enformasyona tercih eden

anlayışın psikolojik taciz davranışlarına ortam hazırlayacağı rahatlıkla söylenebilir. Diğer yandan aşırı rekabet ve yarışmacı ödül sistemlerinin personel arasındaki ilişkileri yıpratarak, huzursuzluklara sebep olması ve psikolojik taciz uygulamasını doğuran şartlara katkı sağlaması söz konusu olabilir.

Organizasyonun psikolojik taciz davranışlarından olabildiğince uzak durması, şeffaflık, sorumluluk ve işinde ehil olma temelleri üzerinde faaliyet göstermesiyle yakından ilgilidir. Bunun için uyumlu bir çalışma ortamı, çalışmaları düzenleyen temel kurallar (Hodson, 2006:387-388) ve en önemlisi problemlerin çözümüne katkı sağlayan ve örgüt menfaatlerine hizmet eden zihinsel modellere ihtiyaç vardır.

IV. MOBBİNGİN ETKİLERİ

Psikolojik taciz davranışlarının, önceki kısımda da değinildiği üzere çalışanlar üzerinde muhtelif olumsuz etkilerinden bahsetmek mümkündür. Çalışmanın bu kısmında, psikolojik taciz uygulamalarının çalışanların iş performansına, psikolojik ve fizyolojik sağlığına etkisi üzerine odaklanılacaktır.

A. Psikolojik taciz Davranışlarının İş Performansı Üzerindeki Etkileri

Örgütsel yaşamda, psikolojik taciz davranışlarının mağdur üzerinde yarattığı en önemli etkilerden birisi iş performansında gözlenmektedir. Süreç içerisinde mağdurlar kendilerini genelde yalnız ve çaresiz hissederler (Davenport vd., 2003:63). Böylelikle sağlık sorunları oluşur, performansları ve iş tatminleri düşer, kendilerine güvenleri azalır, hatta kişinin kariyer planlaması değişebilir (Namie&Namie, 2009:30, Mathisen vd., 2011:639, Lewis, 2006:128, Bentley v.d. 2012:357-358, Skorek, 2009: 81). Bu kişiler daha sonra performansları düşük olduğu için tekrar psikolojik taciz davranışlarına maruz kalabileceği gibi (Matthiesen, Einarsen, 2010:212), sonunda işlerinden ayrılmayı da düşünebilir (Einarsen vd., 2009:36).

Davenport ve arkadaşları, 2. derece “konsantrasyon bozuklukları” ve “iş yerinden kaçmayı” psikolojik tacizin performansa olan olumsuz etkileri bağlamında değerlendirerek, süreç içinde meydana gelmesini normal karşılamışlardır (2003:68-69).Gün (2009:86) ise bilgi, beceri ve tecrübesi olsa da psikolojik taciz mağdurunun yaptığı işe kendini veremeyeceğini, dalgın, unutkan ve huzursuz olacağını ve kişisel performansının düşeceğini ifade etmiştir.

Einarsen ve Raknes'in (1997:748), 2200 çalışan ve yönetici üzerinde yaptıkları araştırma, psikolojik tacize maruz kalan kişilerin, artan psikolojik taciz davranışlarıyla ters orantılı olarak iş tatminlerinin ve dolayısıyla performanslarının azalacağını belirtmiştir.

Psikolojik taciz davranışları, işletmelerin kritik çalışanlarında verim kaybına hatta işten ayrılmaya sebep olurken, motivasyon düşmekte, kişiler arası uyum ve iş disiplini bozulmaktadır (Davenport, 2003:105-115; Akar v.d., 2011:188). Psikolojik taciz örgütte verimliliğin azalmasına, kurumsallaşmanın engellenmesine, gereksiz harcamaların yapılmasına, personel, zaman ve işgücü kaybına neden olmaktadır (Gün, 2009:96-107). Ayrıca mağdurlar tarafından açılan davalar için yapılan harcamalar ve yeni iş gücü bulma girişimleri kuruluşa zarar veren diğer unsurlardır (Sandvik, 2003:473).

Psikolojik taciz davranışları sadece mağdurun değil, bu olaylara tanık olan mağdurun çalışma arkadaşlarının da performansını düşürerek, devamsızlıklarına neden olmaktadır (Salin, 2003:3; Tınaz, 2006a:160). "Extent and Effects of Workplace Bullying" isimli çalışmada (19.10.2012), psikolojik taciz davranışlarına maruz kalanların %50-70 oranında, maruz kalanlar ile aynı çalışma ortamını paylaşanların ise %10-40 oranında verimliliklerinin düştüğü belirlenmiştir. Eğitim sektöründe psikolojik tacize uğrayan ile aynı ortamda çalışanların %14 oranında negatif etkilendikleri ve genel olarak bu kişilerin %20 oranında işyerlerinden ayrılmaya karar verdikleri gözlemlenmiştir (Mayhew vd., 2004:120-126).

Yaman (2008:89-90) yaptığı çalışmada, özellikle psikolojik tacizin olduğu üniversitelerde, etik anlayışının bulunmadığı ve öğretim elemanlarının istifaya zorlanarak yetişmiş insan gücünden kayıp yaşandığı belirtmektedir. Üniversite temelli yapılan başka bir çalışmada ise, bu eğitim birimlerinde aşırı stres, verimlilikte düşüklük ve fonksiyonel olmayan çalışma ortamının psikolojik taciz kaynaklı olduğu belirtilmiştir (Cassell, 2011:37).

Psikolojik taciz davranışlarının, yüksek öğretim kurumlarında, öğretim elemanlarının performans ve iş tatmini kaybı olmasının yanında öğrencilerin de negatif etkilenmesi ve böylece bulunulan eğitim çevresine de zarar vermesi dikkate alınması gereken bir başka husustur (Mischkind, Meltzer, 2005, akt. Keashly ve Neuman, 2010:54).

B. Psikolojik taciz Davranışlarının alışan Psikolojisi Üzerindeki Etkileri

Psikolojik taciz davranışlarının mağdur ve izleyenler üstündeki önemli sonuçlarından olan psikolojik etkiler, endişe ve depresyon gibi ruhsal bozulmalar ile karşımıza çıkmaktadır. Depresyon, uyum bozukluğu, hatta travma sonrası stres bozukluğu (PTSD), psikiyatri uzmanları tarafından konulan teşhisler arasında yer almaktadır (Ege, 2010:235).

Yođun ve ağır şekilde psikolojik tacize maruz kalan kişilerde, travma sonrası stres bozukluğu (PTSD) (Davenport v.d., 2003:72) ve mental stres bozukluğunun ortaya çıktığı belirlenmiştir (Finne v.d. 2011:282). Bunların yanında bireyin sosyal zeminde itibar kaybetmesi, başarısız ve geçimsiz olduğunun dūřünölmesi ve özel yaşamının olumsuzetkilenmesi söz konusudur (Tınaz, 2006a:154). Ani ve istemsiz korkma ve titremeler, kontrolünü kaybetme ve özgüven eksikliği, psikolojik taciz vakalarında bireylerin yaşadığı sorunlar arasında yer almaktadır (Tınaz, 2006a:156; Leymann ve Gustafsson, 1996a:267).

Psikolojik taciz mağdurlarında görülen sağlık problemlerini inceleyen bir araştırma (WBI, 01.01.2013:5), mağdurların %62'sine iş kaynaklı belirtilerden dolayı psikiyatrik müdahale yapıldığını tespit etmiştir. Araştırmanın ortaya koyduğu en çok görünen beş semptom aşağıda belirtilmiştir:

- Psikolojik taciz olayının devam edeceği beklentisi (%82,7)
- Aşırı edişe duyma (%79,6)
- Uyku düzensizliği (%76,7)
- Konsantrasyon ve hafıza kaybı (%75,6)
- Kontrol edilemeyen, değişken ruh hali (%70,3)

Çeşitli araştırmalar, kurbanların yanı sıra, çalışma arkadaşlarının da yapılan psikolojik taciz davranışlarından negatif etkilendiklerini, iş tatminlerinin düştüğünü ve aşırı stres yaşadıklarını belirtmiştir (Einarsen v.d., 1994; Jennifer, 2000:197; Hoel v.d., 2010:453-468; Hague, 2010:36, 48).

Dilek ve Aytolan Yıldırım'ın (2010:565), 880 Türk hemşire akademisyenler üzerinde gerçekleştirdiği çalışma sonuçlarına göre ise psikolojik taciz mağduru akademisyenler, yaşadıkları psikolojik etkiler bağlamında, kendimi stresli ve yorgun hissediyorum (%74), yapılan davranışları tekrar tekrar hatırlıyorum (%71), iş yerimde kimseye güvenmiyorum (%65) ifadelerini ön plana çıkarmışlardır.

C. Psikolojik taciz Davranışlarının Çalışanların Fiziksel Sağlığı Üzerindeki Etkileri

Psikolojik taciz hakkında ilk araştırmaları yapan Leymann, psikolojik tacizin çalışanların fiziksel sağlığına etkisini belirtmiştir (Leymann, 1996b:170). Daha sonra yapılan araştırmalar da psikolojik taciz ile kurbanların sağlık durumları arasında pozitif ilişkiyi ortaya koymuştur. Psikolojik taciz davranışlarının sıklığı arttıkça, mağdurların psikosomatik rahatsızlıklarının arttığı görülmüştür (Hansen vd., 2006:69-70; Vie vd., 2011:41, Sandvik, Alberts, 2006:149). Bu psikosomatik rahatsızlıklar içinde bitkinlik, iştah azalması, baş ve sırt ağrıları gelmektedir (Vie vd., 2011:39). Ferraz vd. de (2012:458) psikosomatik rahatsızlıklar bağlamında, baş ağrıları, kas-iskelet sistemi ağrıları, uyku düzensizlikleri ile psikolojik taciz davranışları arasında pozitif ilişki bulmuştur. Hallberg ve Strandmark'ın (2006:114) yaptıkları çalışma ise en çok rastlanılan psikosomatik rahatsızlıkların üst sıralarında baş ağrısı, gastrit, aşırı duygusallık, hipertansiyon, solunum ve kalp ile ilgili şikâyetleri göstermektedir.

Alazab ve diğerleri de (2008:1) psikolojik taciz davranışlarının yol açtığı en zararlı sağlık sorunları arasında %57,1 ile uykusuzluk, %53,4 ile baş ağrısı, %52,7 ile taşikardi ve %47,3 ile bitkinliği göstermiştir.

Moayed vd. (2006:313)'nin yaptıkları çalışma sonucunda psikolojik taciz davranışlarının mağdurlarda neden oldukları psikosomatik ve kronik rahatsızlıkları Tablo 2'de verildiği üzere gruplamıştır.

Table 2: Psikolojik tacizin Yol Açtığı Rahatsızlıklar

Kronik Rahatsızlıklar	Psikosomatik Rahatsızlıklar
Karın ağrısı	Astım
Sırt ağrısı	Eklem iltihabı
Baş dönmesi	Kemik iltihabı
Baş ağrısı	Siyatik
Kronik yorgunluk	Diabet
Uyku problemleri	

Yıldırım vd. (2007:455)'nin Türkiye'de akademisyen hemşireler üzerinde psikolojik taciz ve etkileri konulu yaptıkları araştırma, akademisyen hemşirelerin baş ağrıları (%69), sindirim sistemi sıkıntıları (%48) ve uyku düzensizlikleri (%51) yaşadıklarını ortaya konmuştur.

V. ARAşTIRMANIN TASARIMI

Bu araştırma üniversitelerde yöneticiler tarafından gerçekleştirilen psikolojik taciz davranışları ile akademisyenlerin iş performansı, psikolojik ve fizyolojik sağlığı arasındaki ilişkiyi analiz etmektedir. Söz konusu ilişki bağlamında ölkemizde yeterli sayıda çalışma yapılmadığını söylemek mümkündür.

Yapılan çalışmada var olan durumun ortaya konması amaçlanmıştır. Bu sebeple nicel araştırma yöntemi ve tarama modeli benimsenmiştir (Karasar, 2009, 77). Araştırma, Yıldırım ve Yıldırım'ın (2010) hemşire akademisyenlere yönelik olarak geliştirdikleri ölçeği kullanmıştır. Yıldırım ve Yıldırım söz konusu ölçeği mevcut literatür, konunun uzmanları ve geçmişte psikolojik tacizi yaşamış kişilerin tecrübelerinden yararlanarak, güvenilirlik ve geçerlik analizleriyle desteklemek suretiyle, Türkiye'de uygulanmak üzere geliştirmiştir (2010:563).

Geçerlilik, 'ölçekte yer alan sorularla gerçekten ölçmeyi amaçladığımız şeyi ölçebilir miyiz?' sorusunun cevabıdır (Altunışık vd. 2010:121). Bunun için Yıldırım ve Yıldırım (2010:562) öncelikle akademik anlamda psikolojik şiddeti yakın zamanda deneyimlemiş 7 kişi ile derinlemesine bireysel görüşmeler yapmış ve bulgularının literatür taraması ile desteklemiştir. Ayrıca oluşturulan ölçeğin anlaşılabilirliğini değerlendirme için 30 akademik personel üzerinde bir pilot çalışması gerçekleştirmişlerdir. Bahsi geçen akademik personelden bir değerlik önerisi gelmemiştir. Araştırmada kullanılan ölçek, üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde ankete cevap verenlerin mağduriyet durumu, yaşı, cinsiyeti, eğitim durumunun yanında psikolojik taciz süresince unvanı ve çalışmakta olduğu ya da çalıştığu Fakülte/Meslek Yüksek Okulu gibi demografik bilgilere ilişkin sorular yer almıştır. İkinci bölümde, psikolojik taciz davranışlarının uygulanma şekillerini ve bunların sıklığı ölçölmüştür. Üçüncü bölümde ise mağdurların, uygulanan davranışlar sonrasında kendilerinde gördükleri performans, psikolojik ve fiziksel etkileri değerlendirmeleri istenmiştir.

Araştırma, Yıldırım ve Yıldırım'ın çalışmasından farklı olarak, tüm akademik branşları kapsamına almıştır. Ayrıca, "tek başına psikolojik taciz davranışlarına maruz kalma" ile "en az bir arkadaşı ile beraber psikolojik taciz davranışlarına maruz kalmanın" mağdurlar üzerindeki etkiler açasından bir farklılık olup olmadığu araştırma amaçlarına dâhil edilmiştir.

Araştırma evrenimizi, Türkiye'deki üniversitelerde psikolojik taciz davranışlarına uğramış ya da uğramakta olan öğretim elemanları oluşturmuştur.

Ancak evrenin tamamına ulaşmak, zaman ve mali sıkıntılar ortaya çıkarmasından ötürü, kolayda örnekleme alınması yoluna gidilmiştir. Bu yöntemin uygulanışı, ankete cevap veren herkesin örneğe dahil edilmesi ile olmaktadır (Altunışık vd., 2010:140). Medyada yer alan psikolojik taciz haberleri ve diğer enformasyon kanallarından elde edilen bilgiler çerçevesinde mağdurlarla bağlantı kurulmuştur. Ayrıca bu kişilerinde tanıdıkları akademisyen psikolojik taciz mağdurlarını ankete yönlendirmeleri istenilmiştir. Bu bağlamda da kartopu örnekleme yönteminden faydalanılmıştır. Ayrıca, hazırlanan ölçekler, www.surveey.com adresinde elektronik ortamda oluşturulmuş, akademisyenlerin üye olduğu forum ve internet portalları üzerinden mağdurlara ulaşılmaya çalışılmıştır. Toplamda 108 akademik personelden sağlıklı geri dönüş alınmıştır.

Elde edilen verilerin SPSS 15 programından faydalanarak, veri girişi ve bunu takiben frekans ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Güvenilirlik analizi sonucu, psikolojik taciz davranışları ölçeği için 0,954, psikolojik taciz davranışlarının etkileri ölçeği için ise 0,946, Cronbach's Alpha değerleri elde edilmiştir. Bu skorlar ölçeğin mükemmel seviyede güvenilir olduğunu göstermektedir (Altunışık vd., 2005:116). Eldeki verilerin dağılımı normal dağılıma uygunluk göstermediğinden, non-parametrik analiz tekniklerinden yararlanılmıştır. Analiz yöntemi olarak; demografik özelliklerin farklılıkların anlamlılığını belirlemek için Mann-Whitney U ve Kruskal Wallis testleri uygulanmıştır. Mağdura uygulanan psikolojik taciz davranışları ile psikolojik, fiziksel ve performans ilişkisini incelemek için Spearman korelasyon analizi kullanılmıştır.

Psikolojik taciz konusunun ülkemiz için olan hassasiyeti düşünüldüğünde, anket çalışmamıza katılanların, kendilerinin ve çalıştıkları üniversite isimlerini girmemeleri istenmiş, böylece daha objektif cevap verecekleri düşünülmüştür. Anketi cevaplayanların buldukları durumu doğru bir şekilde değerlendirerek psikolojik tacize maruz kaldıkları sonucuna vardıkları, psikolojik taciz davranışlarına maruz kaldıkları süre zarfında öğretim elemanı olduğu; soruları okuyup anladıkları ve baskı altında kalmadan kendi hür iradeleri ile bunları cevapladıkları varsayılmıştır. Bahse konu cevaplayıcıların, maruz kaldıkları davranışları, psikolojik taciz olarak değerlendirmesi kendi algılarının sonucudur. Bu durum aynı zamanda araştırmanın da bir sınırır.

A. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın hipotezleri aşağıda belirtilmiştir. İlk beş hipotez demografik değişkenlerle ilgilidir. Söz konusu değişkenler, cinsiyet, yaş,

eğitim, çalışılan fakülte ve sahip olunan akademik unvandır. Geriye kalan üç hipotez ise psikolojik taciz davranışlarıyla, çalışanların iş performansı, fizyolojik sağlığı ve psikolojik sağlığı ilişkilerine odaklanmaktadır. Söz konusu ilişkiler ele alınırken, tek başına psikolojik taciz davranışına maruz kalan akademik personel ile en azından bir arkadaşıyla birlikte psikolojik taciz davranışına maruz kalan akademik personelin durumları ayrı ayrı ele alınmıştır.

Araştırmanın hipotezleri aşağıda belirtilmiştir:

H1= Mağdurların algıladığı psikolojik taciz davranışları cinsiyetlerine göre anlamlı fark göstermektedir.

H2= Mağdurların algıladığı psikolojik taciz davranışları yaşlarına göre anlamlı fark göstermektedir.

H3= Mağdurların algıladığı psikolojik taciz davranışları eğitlimlerine göre anlamlı fark göstermektedir.

H4= Mağdurların algıladığı psikolojik taciz davranışları, çalıştıkları fakültelere göre anlamlı fark göstermektedir.

H5= Mağdurların algıladığı psikolojik taciz davranışları, unvanlarına göre anlamlı fark göstermektedir

H6=alışma ortamında psikolojik taciz davranışına maruz kalan akademik personelin algıladığı psikolojik taciz davranışı ile mağdurun iş performansı arasında olumlu bir ilişki vardır.

H6a=alışma ortamında psikolojik taciz davranışına tek başına maruz kalan akademik personelin algıladığı psikolojik taciz davranışları ile iş performansı arasında olumlu bir ilişki vardır.

H6b=alışma ortamında psikolojik taciz davranışına en az bir iş arkadaşıyla birlikte maruz kalan akademik personelin algıladığı psikolojik taciz davranışları ile iş performansı arasında - olumlu bir ilişki vardır.

H7= alışma ortamında psikolojik taciz davranışına maruz kalan akademik personelin algıladığı psikolojik taciz davranışı ile mağdurların psikolojik sağlığı arasında olumlu bir ilişki vardır.

H7a=alışma ortamında psikolojik taciz davranışına tek başına maruz kalan akademik personelin algıladığı psikolojik taciz davranışları ile psikolojik sağlığı arasında olumlu bir ilişki vardır.

H7b=alışma ortamında psikolojik taciz davranışına en az bir iş arkadaşıyla birlikte maruz kalan akademik personelin algıladığı psikolojik taciz davranışları ile psikolojik sağlığı arasında olumlu bir ilişki vardır.

H8= alışma ortamında psikolojik taciz davranışına maruz kalan akademik personelin algıladığı psikolojik taciz davranışı ile mağdurların fizyolojik sağlığı arasında olumlu bir ilişki vardır.

H8a=alışma ortamında psikolojik taciz davranışına tek başına maruz kalan akademik personelin algıladığı psikolojik taciz davranışları ile fizyolojik sağlığı arasında olumlu bir ilişki vardır.

H8b=Çalışma ortamında psikolojik taciz davranışına en az bir iş arkadaşıyla birlikte maruz kalan akademik personelin algıladığı psikolojik taciz davranışları ile fizyolojik sağlığı arasında olumlu bir ilişki vardır.

B. Demografik Bulgular

Çalışmaya katılan akademik personelin %66,7'si psikolojik taciz davranışlarına tek başına maruz kaldıklarını, %33,3'ü ise en az bir iş arkadaşı ile birlikte maruz kaldıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların %38'i erkek, %62'si kadındır.

Yüzdeler itibariyle büyükten küçüğe katılımcıların yaş aralıkları, 25-29 (%27,8), 30-34 (%25,9), 40-44(%13,9), 50 ve üstü (%13), 45-49 (%5,6), 20-24 (%2,8) şeklindedir. Araştırmaya katılanların yarısından fazlasının (%53,7) 25 ve 34 yaşları arasında olduğu dikkat çekmektedir.

Araştırmaya katılan akademik personel görev yaptığı akademik birimler, iki yıllık eğitim veren Yüksek Okul/Meslek Yüksek Okulları (16 kişi; %14,8), Mühendislik ve Mimarlık Fakülteleri (16 kişi; %14,8), Tıp Fakülteleri (15 kişi; %13,9), Fen Edebiyat Fakülteleri (11 kişi; %10,2), İktisadi ve İdari Bilimler Fakülteleri (11 kişi; %10,2) Eğitim Fakültesi (10 kişi; %9,3), Güzel Sanatlar Fakültesi (3 kişi; %2,8) ve diğer akademik birimlere (26 kişi; %24) şeklindedir.

Katılımcıların %40,7'sini öğretim üyeleri oluşturmaktadır (6 Profesör, 22 Doçent ve 16 Yrd. Doçent). İkinci sırayı %37 ile öğretim yardımcıları almaktadır (37 Araştırma Görevlisi, 1 uzman ve 2 Eğitim Öğretim Planlayıcısı). Söz konusu grubu, %12,7 ile öğretim görevlileri (17 kişi) ve %6,5 ile okutmanlar (7 kişi) takip etmektedir.

Soruları cevaplayan akademik personelin tamamı yöneticilerin psikolojik taciz davranışlarıyla karşı karşıya kalmıştır. Mağdurların, %41,7'si sadece yöneticileri tarafından gerçekleştirilen psikolojik taciz davranışlarına maruz kaldıklarını belirtirken, %26,9'u yöneticileriyle birlikte kendi çalışma arkadaşlarının da psikolojik taciz davranışlarında bulunduğunu ifade etmiştir. Mağdurların %30'6'sı ise yöneticilerinin yanında, çalışma arkadaşları ve astlarında psikolojik taciz davranışında bulduklarını vurgulamışlardır. Sadece bir kişi (%0,9) yöneticisi ve astının birlikte psikolojik taciz yaptığını vurgulamıştır. Yukarıdaki sonuçlar, araştırmaya konu vakaların %59,3'de yöneticilerin psikolojik taciz davranışlarını başkalarının işbirliği ile gerçekleştirdiğini ortaya koymaktadır.

Yöneticilerin en çok başvurduğu psikolojik taciz davranışları, 6'lı Likert Ölçeği Kullanılarak araştırmaya katılan akademik personele sorulmuştur (Hiç karşılaşmadım=1, Bir kez=2, Birkaç kez=3, Bazen=4, Sık Sık=5 ve Her zaman karşılaşıyorum=6). En sık rastlanılan davranışlar: “Asılsız söylemlerde

bulunulması” (Ortalama=4,5556); “Başkalarının yanında aşağılayıcı ve onur kırıcı konuşulması” (Ortalama=4,4815); “Verilen karar ve önerilerin eleştirilerek reddedilmesi” (Ortalama=4,4630); “Kiřinin kendisini göstermesine fırsat verilmemesi” (Ortalama=4,4259); “Başkalarının yanında küçük dūřürücü davranılması (beden dili)” (Ortalama=4,4167); “Yapılan iřin hissettirilmeden (dolaylı) kontrol edilmesi” (Ortalama=4,3519); “Dürürlük ve güvenilirliğin sorgulanması” (Ortalama=4,2778); “Bulunulan ortamda görmezden gelinerek kiři yokmuş gibi davranılması” (Ortalama=4,1574) ifadeleridir.

Yöneticilerin dâhil olduğu psikolojik taciz uygulamaları sürecinde, yöneticilerin uyguladığı psikolojik taciz davranışları içinde en sık görülen ifadeler ile eřit seviye çalışma arkadaşları ve astların uyguladığı psikolojik taciz davranışları içinde en sık görülen ifadeler örtüşmektedir. Ancak eřit seviye çalışma arkadaşlarının ve astların bu davranışları uygulama sıklığı, yöneticilerin bu davranışları uygulama sıklığından oldukça dūřük kalmıştır.

En az görülen psikolojik taciz davranış şekilleri ise; “Fiziksel şiddet uygulanması” (Ortalama=1,2963); “şahsı eşyalara zarar verilmesi” (Ortalama=1,6481); “Masaya yumruk vurulması gibi davranışlarla karşılaşılma” (Ortalama=2,6574); “Gönderilen elektronik posta ve telefonlara yanıt verilmemesi” (Ortalama=2,7407); “Bir ortama girildiğinde ortamın bilerek terk edilmesi” (Ortalama=2,9630) şeklinde olmuştur.

C. Demografik Özellikleri İle Algılanan Psikolojik Taciz Davranışları İlişkisi

Mann-Whitney U ve Kruskal-Walsis testleri aracılığıyla yapılan analizler sonucunda, yaş, cinsiyet, mensup olunan fakülte, eğitim durumu ve unvan bağlamında yapılan analizlerde, söz konusu değişkenler bağlamında psikolojik taciz davranışları açısından anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Söz konusu demografik değişkenlere ilişkin p değerlerinin tamamı 0,05 düzeyinin üzerinde yer almıştır (cinsiyet=0,606; yaş=0,883; eğitim=0,603; fakülte=0,461; unvan=0,478;). Söz konusu analizler, psikolojik tacize tek başına ya da en az bir arkadaşıyla birlikte uğrayanlar açısından da benzer sonuçlar vermiştir. Dolayısıyla, araştırmaya katılan öğretim elemanları bağlamında, demokratik değişkenler bağlamında bir farklılık bulunamamış, H1, H2, H3, H4, H5 numaralı hipotezler kabul edilmemiştir.

VI. ALGILANAN PSİKOLOJİK TACİZ DAVRANIŞLARININ MAĞDURLAR ÜZERİNDEKİ ETKİLERİNE YÖNELİK ANALİZ SONUÇLARI

Gerçekleştirilen psikolojik taciz davranışları ile akademisyenlerin, iş performansı, psikolojik ve fiziksel sağlıkları arasında anlamlı ilişkinin olup olmadığını ortaya çıkarmak için Spearman Kolerasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Söz konusu analiz, algılanan psikolojik taciz davranışları ile iş performansı, fiziksel sağlık ve psikolojik sağlık bağlamında ayrı ayrı analiz edilmiş, sonuçlar Tablo 3’de toplu halde verilmiştir.

Tablo 3’te verilen analiz sonuçları veri setindeki akademik personeli tek başına ve en azından bir arkadaşıyla birlikte psikolojik tacize uğrayanlar bağlamında ele alınmıştır. Söz konusu sonuçlar aşağıda alt başlıklar altında tartışılmaktadır.

Veri setinin bir bütün olarak, tüm personeli içine alan sonuçlar verilmemiştir. Söz konusu sonuçlar psikolojik tacize tek başına uğradığı algısına sahip olan akademik personel ilişkin sonuçlarla paralel niteliktedir (tüm personel iş performansı $p=0,000/r=0,424$; tüm personel fiziksel sağlık= $0,000/r=0,472$; tüm personel psikolojik sağlık $p=0,000/r=0,596$).

Tablo 3: Algılanan Psikolojik taciz Davranışları ile Çalışanların Performans, Fiziksel Sağlık, Psikolojik Sağlık İlişkisi

	Algılanan Psikolojik taciz Davranışları					
	Tek Başına Maruz Kalanlar			En Az Bir İş Arkadaşı İle Birlikte Maruz Kalanlar		
	p	r	N	p	r	N
İş Performansı	0,000	0,396	72	0,156	0,241	36
Fiziksel Sağlık	0,000	0,547	72	0,147	0,246	36
Psikolojik Sağlık	0,000	0,402	72	0,022	0,380	36

A. Algılanan Psikolojik Taciz Davranışları ve İş Performansı İlişkisi

Psikolojik taciz davranışlarına tek başına maruz kalanların Tablo 3’de yer alan iş performansına ilişkin p değerinin 0,05’den küçük olduğu

görülmektedir($p=0,000$). Söz konusu değe, psikolojik taciz davranışlarıyla, bu davranışlara tek başına maruz kalan çalışanların iş performansı arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Bu bağlamda, H6a hipotezi kabul edilmiştir. Söz konusu ilişkiye ait r değerinin 0,3 ve 0,7 arasında olması dolayısıyla psikolojik taciz davranışı ile iş performansı düşüşü arasında orta düzeyde bir pozitif ilişkiden bahsetmek mümkündür[§].

Psikolojik taciz davranışlarına en az bir arkadaşı ile birlikte maruz kalanlar ilgili olarak Tablo 3’de yer alan p değerinin 0,05’den düşük olması nedeniyle ($p=0,156$), anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bundan dolayı “H6b kabul edilmemiştir.

B. Algılanan Psikolojik Taciz Davranışları ve Psikolojik Sağlık İlişkisi

Tablo 3’de psikolojik taciz davranışlarına “tek başına maruz kalanlar”($p=0,000$) ve “en az bir iş arkadaşı ile birlikte maruz kalanlar” ($p=0,022$) bakımından p değerleri verilmektedir. Söz konusu değerlerin her iki grup için 0,05’den küçük olması dolayısıyla istatistikî olarak anlamlı olduğu görülmektedir. Dolayısıyla, H7a ve H7b hipotezleri kabul edilmiştir.

Her iki analiz sonuçlarına ilişkin r değerleri incelendiğinde, psikolojik taciz davranışları ve psikoloji sağlıkta bozulma arasında orta düzeyli ve pozitif bir ilişki görünmektedir.

C. Algılanan Psikolojik Taciz Davranışları ve Fiziksel Sağlık İlişkisi

Çalışmanın araştırdığı son husus ise psikolojik taciz davranışlarıyla mağdurların psikolojik sağlığı arasındaki ilişkidir. Buna göre Tablo 3’de psikolojik taciz davranışlarına tek başına maruz kalanlara ilişkin p değerinin 0,005’den küçük olduğu görülmektedir ($p=0,000$). Söz konusu değer, psikolojik taciz davranışlarıyla, bu davranışlara tek başına maruz kalan çalışanların fiziksel sağlığı arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Bu bağlamda, H8a hipotezi kabul edilmiştir. Söz konusu analize ilişkin r değerinin de psikolojik taciz davranışları ile akademik personelin fiziksel sağlığında bozulma arasında pozitif yönlü ve orta şiddetli bir ilişkinin varlığını gösterdiği anlaşılmaktadır.

Diğer yandan, en az bir arkadaşı ile birlikte psikolojik taciz mağduru olanlar açısından ortaya çıkan p değerinin istatistikî olarak anlamlı olmadığı görülmektedir ($p=0,147$). Bu sebeple H8b hipotezi kabul edilmemiştir.

Araştırmaya katılan akademisyenler içerisinde psikolojik tacize en az bir arkadaşıyla maruz kalanların, iş performansı ve fiziksel sağlığı açısından

[§]Kaynak: Bruce Ratner, Ph.D. “*The Correlation Coefficient: Definition*

<http://www.dmstat1.com/res/TheCorrelationCoefficientDefined.html> Erişim Tarihi: 20.05.2014)

ortaya çıkan ilişki anlamlı olmazken, psikolojik taciz davranışları ve psikolojik sağlık arasında görülen ilişkinin anlamlı olması ilginçtir. Söz konusu sonuçlar bir yönüyle, psikolojik taciz mağdurlarının kendi aralarındaki dayanışmanın psikolojik taciz iş performansı ve fiziksel sağlığa ilişkin olumsuz etkilerini absorbe etmede mağdura yardımcı olduğunu ortaya koyarken, diğer yandan her halükarda mağdurların psikolojisinin olumsuz etkilendiğini göstermektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Psikolojik taciz, günümüz iş yaşamında personelinin sağlık ve performansını etkileyen önemli problemlerden birisidir. Psikolojik taciz davranışları sonucunda mağdurların, psikolojik ve fizyolojik sağlıkları bozulabilmekte ve iş performansları düşebilmektedir. Sonuçta, dolaylı olarak kaybeden kurum olmaktadır.

Yapılan araştırma, %5 güven aralığında, çalışma ortamında tek başına psikolojik taciz davranışlarına maruz kalanların algıladıkları psikolojik taciz davranışları ile iş performansı, psikolojik ve fizyolojik sağlıklarında yaşanan problemler arasında anlamlı, orta düzeyde ve pozitif bir ilişki bulmuştur. Psikolojik taciz davranışına en az bir arkadaşıyla maruz kalanlar açısından ise sadece psikolojik sağlıkta yaşanan problemler ile psikolojik taciz davranışları arasında anlamlı, orta düzeyde ve pozitif ilişki bulunmuştur. Araştırma bulguları, mağdurların algıladığı psikolojik taciz davranışlarının, demografik etmenlere bağlı olarak farklılık arz etmediğini göstermektedir.

Uygulanan psikolojik taciz davranışlarının etkileri incelendiğinde en fazla görülen *performans etkileri*, “işe karşı bağlılığımın azaldığını hissediyorum”, “bir işe konsantre olmakta güçlük yaşıyorum”, “zamanımın büyük bir kısmını doğrudan işimle ilgili olmayan konularda geçiriyorum” olmuştur. En fazla görülen *psikolojik etkiler*, “yapılan düşmanca davranışları hatırladığımda şiddetli üzüntü duyuyorum”, “yapılan davranışları tekrar tekrar hatırlıyorum”, “işyerimde kimseye güvenmiyorum” şeklindedir. *Fiziksel etkiler* incelendiğinde ise öne çıkan hususlar, “kendimi stresli ve yorgun hissediyorum”, “baş ağrılarım oluyor”, “mide, bağırsak şikâyetlerim oluyor” şeklindeki şikâyetlerdir. En az bir arkadaşıyla birlikte psikolojik taciz mağduru olan akademisyenlerde görülen fizyolojik ve performans etkilerinin istatistiki olarak anlamsız çıkmasının, mağdurların birbirlerine verdikleri destek, sahip oldukları dayanışma ve yardımlaşma aracılığıyla psikolojik tacize karşı birlikte mücadele etmeleriyle açıklamak mümkündür. Birçok zaman psikolojik taciz uygulamalarının, iş hayatının normal akışının bir parçasıymış gibi gösterildiği dikkate alındığında, üst yönetimce psikolojik taciz mağdurunun problemin esas kaynağı olarak dahi algılanması mümkündür. Dayanışma, psikolojik taciz

mağdurunu hem kendini g¼c¼l¼ hissetmesi, hem de “yardakçı izleyicilerin” yarattığı olumsuz etkileri giderme adına pozisyonlarını g¼c¼lendirebildiđi ileri s¼r¼lebilir.

G¼n¼m¼zde gerek y¼netici gerekse çalışanlar açısından ¼nemli olan bir husus hiyerarşı yetkisinin nerede başlayıp nerede bittiğidir. Kimi zaman, birimde biat k¼lt¼r¼n¼ h¼kim kılmak ve savunmak isteyen y¼neticilerin, bu k¼lt¼re uyum sağlamayan çalışanları psikolojik taciz aracılığıyla terbiye etmek ya da cezalandırma yoluna gitmeleri m¼mk¼nd¼r. Diğer yandan, y¼neticilerin g¼revleri gereği kullandıkları yetkiler de çalışanlar tarafından psikolojik taciz olarak nitelendirilebilmektedir. Bu bakımdan, gerek y¼netici gerekse çalışanların, psikolojik taciz davranışları ve s¼reci yanında değişen çalışma k¼lt¼r¼ ve insan ilişkileri konusunda geliştirilmesi, psikolojik taciz davranışlarının azaltılması adına katkı sağlayacaktır.

Son olarak, çalışanların iş performansı ve motivasyonunu ¼st d¼zeyde tutacak bir iş ortamının hazırlanması kurum k¼lt¼r¼ ve politikaları ile yakından ilgilidir. Her ne kadar demokratik anlayışa, birlikte problem çözme yeteneğine ve kişisel egoyu aşan öz¼m odaklı zihinsel modellere sahip insan kaynağının geliştirilmesi psikolojik tacizi engellemek için kritik ¼neme sahip olsa da, caydırıcı tedbirlerin alınması gereklidir. Bu bağlamda, zaman zaman psikolojik işkenceye d¼n¼řebilen psikolojik taciz davranışlarının, T¼rk Ceza Kanunu’nda yer alması ¼nemlidir. Ayrıca, Y¼ksek¼đretim Kurumları Y¼netici, ¼đretim Elemanı ve Memurları Disiplin Y¼netmeliđi çerçevesinde de gerekli tedbirler alınması ve psikolojik taciz uygulayıcılarının y¼netici pozisyonuna getirilmesinin engellenmesi problemin öz¼m¼ne katkı sağlayabilir.

KAYNAKÇA

Akar, Nuray Yapıcı ve Anafarta, Nilg¼n ve Sarvan, Fulya, (2011), Causes, Dimensions and Organizational Consequences of Mobbing: An Empirical Study, *Ege Academic Review*, C.11, No:1, ss. 179 -191.

Alazab, Raed M. ve El Elsheikh, Rawdave Kamal, Iman, (2008), Workplace Bullying Associated Health Hazard. Is It A Lack Of Quality Assurance? A Model Of Organizational Intervention in Egypt, *Apha 136th Annual Meeting*, San Diego, CA, ss.25-29.

Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., Yıldırım, E., (2010), *Sosyal Bilimlerde Araştırma Y¼ntemleri*, Sakarya Yayıncılık, 6.Basım, Sakarya.

Baron, Robert A. ve Neuman, Joel H., (1996), Workplace Violence And Workplace Aggression: Evidence on Their Relative Frequency and Potential Causes, *Aggressive Behavior*, C. 22, No: 3, ss. 161-173.

Başbakanlık Genelgesi, Konu : İşyerlerinde Psikolojik Tacizin (Mobbing) Önlenmesi., <http://www.resmigazete.gov.tr/main.aspx?home=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/03/20110319.htm&main=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/03/20110319.htm>, (06.04.2013)

Bentley, Tim A. ve Catley, Bevan ve Cooper-Thomas, Helena ve Gardner, Dianne ve O'Driscoll, Michael P. ve Dale, Alison ve Trenberth, Linda (2012), Perceptions of Workplace Bullying in The New Zealand Travel Industry: Prevalence and Management Strategies, *Tourism Management*, C. 33, No: 2, ss. 351-360.

Cassell, Macgorine A., (2011), Bullying in Acedeme: Prevalent, Significant, and Incessant, *Contemporary Issues in Education Research*, C. 4, No. 5, ss.33-44.

Cambridge International Dictionary of English, (1995), London

Çobanoğlu, Şaban, (2005), *Mobbing*, Timaş Yayınları, İstanbul.

Druskat, Vanessa Urchve Wolff, Steven B. (2001). Building The Emotional Intelligence of Groups, *Harvard Business Review*, C. 79, No: 3, ss.80-90.

Davenport, Noave Schwartz, Ruth Distlerve Elliot, Gail Pursell, (2003), *Mobbing*, Sistem Yayıncılık, İstanbul.

Day, David V. veBedeian, Aarthut G., (1991), Work Climate and Type A Status As Predictors of Job Satisfacion: A Test of The Internetal Perspective, *Journal of Vocational Behaviour*, C. 38, No: 1, ss.39-52.

Einarsen, Stale veRaknes, Bjørn I., (1997), Harassment in The Workplace And Victimization of Men, *Violence and Victimization*, C. 12, No. 3, ss.247-263.

Einarsen, Stale ve Raknes, BjørnIgne ve Matthiesen, Stig Berge, (1994), Bullying and Harassment at Work and Their Relationships to Work Environment Quality - An Exploratory Study, *European Work and Organizational Psychologist*, C. 4, No: 4, ss. 381-401.

Einarsen, Stale veHoel, Helge veNotelaers, Guy, (2009), Measuring Exposure to Bullying and Harassment at Work: Validity, Factor Structure and

Psychometric Properties of The Negative Acts Questionnaire-Revised, *Work & Stress*, C. 23, No:1, ss.24-44.

Ege, Harald, (2010), Different Typologies of Workplace Conflict and Their Connections With Post Traumatic Embitterment Disorder (Pted), *Health*, C. 2, No: 3, ss.234-236.

Ege, Harald, *6 aşamalıİtalyanmodeli*, (çevirimiçi),
<http://www.cesil.com/0300/mobing03.htm>, (05.03.2010).

Ferraz, Hugo Figueiredove Gil-Monte, Pedro R. ve Grau-Alberola, Ester ve Llorca-Pellicer, Marta ve García-Juesas, Juan A., (2012), Influence of Some Psychosocial Factors on Mobbing and Its Consequences Among Employees Working With People With Intellectual Disabilities, *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, C. 25, No: 5, ss.455–463.

Friedman, Gabrielle S., (2004), Global Perspective on Workplace Harassment Law: Proceedings of The 2004 Annual Meeting, Association of American Law Schools Section on Labor Relations and Employment Law, *Employee Rights and Employment Policy Journal*, C. 8, No: 1, ss.151-194 (çevirimiçi),
http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1025621, (19.11.2012).

Finne, Live Bakke ve Knardahl, Stein ve Lau, Bjørn, (2011), Workplace Bullying and Mental Distress: A Prospective Study of Norwegian Employees, *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, C. 37, No: 4, ss.276-287.

Gün, Hüseyin, (2009), *ÇalışmaOrtamındaPsikolojikTaciz (Mobbing)*, LazerYayınları, Ankara.

Hansen, Ase Marie ve Høgh, Annie ve Persson, Roger ve Karlson, Björnve Helene Garde, Anne ve Ørbæk, Palle, (2006), Bullying at Work, Health Outcomes, and Physiological Stress Response, *Journal of Psychosomatic Research*, C. 60, No: 1, ss.63– 72.

Hallberg, Lillemor R-M. ve Strandmark, Margaretha, (2006), Health Consequences of Workplace Bullying: Experiences from The Perspective of Employees in The Public Service Sector, *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being*, C. 1, No: 2, ss.109-119.

Hague, Lars Johan, (2010), *Environmental Antecedents of Workplace Bullying: A Multi-Design Approach*, Bergen Üniversitesi, Felsefe Doktora Tezi (PhD).

Hodson, Randy ve Roscigno, Vincent J. ve Lopez, Steven, H., (2006), Chaos and The Abuse Of Power: Workplace Bullying in Organizational and Interactional Context, *Work and Occupations*, C. 33, No: 4, ss. 382-416.

Hoel, Helge ve Glasø, Lars ve Hetland, Jørnve Cooper, Cary L. ve Einarsen, Ståle (2010), Leadership Styles as Predictors of Self-reported and Observed Workplace Bullying, *British*

Ishiyama, F.Ishu, (2000), Toward Organizational Maturation: Active Witnessing for Prejudice Reduction, *Transcending Boundries: Integrating People, Processes And Systems*, Proceedings of the 2000 Conference Brisbane, Yönetim Bölümü, Griffith Üniversitesi, Queensland, Avustralya, 6-8 Eylül 2000, ss.14-19.

Jennifer, Dawn, (2000), Bullying at Work: The Role Of Work Environment Quality, *Transcending Boundries: Integrating People, Processes and Systems*, Proceedings of the 2000 Conference Brisbane, Yönetim Bölümü, Griffith Üniversitesi, Queensland, Avustralya, 6-8 Eylül 2000, ss.194-200.

Karasar, Niyazi, (2009), *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 20. Baskı.

Keashly, Loreleigh ve Neuman, Joel H., (2010), Faculty Experiences With Bullying in Higher Education, *Administrative Theory & Praxis*, C. 32, No: 1, ss. 48-70.

Kirel, Çiğdem, (2008), Örgütlerde Psikolojik Taciz (Mobbing) ve Yönetimi, *T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları*, No. 1806, Eskişehir.

Leymann, Heinz ve Gustafsson, Annelie, (1996a), Mobbing at Work and The Development of Post-Traumatic Stress Disorders, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, C. 5, No: 2, ss. 251-275.

Leymann, Heinz, (1996b), Content and Development of Mobbing at Work, *European Journal of Work And Organizational Psychology*, C. 5, No: 2, ss.165-184.

Leymann, Heinz, (1990), Mobbing and Psychological Terror at Workplaces, *Springer Publishing Company*, Violence and Victims, C. 5, No: 2, ss. 119-126.

Leymann, Heinz, (çevirimiçi), <http://www.leymann.se/English/frame.html>, (15.11.2012).

Lewis, Sian E., (2006), Recognition of Workplace Bullying: A Qualitative Study of Women Targets in The Public Sector, *Journal of Community & Applied Social Psychology*, J. Community Appl. Soc. Psychol., C. 16, No: 2,ss.119–135.

Matthiesen, Stig Berge, (2006), Bullying at Work; Antecedents And Outcomes, *Department of Sychosocial Science Faculty of Psychology University of Bergen Norway*, Doctoral Thesis.

Matthiesen, Stig Berge ve Einarsen, Stale, (2010), Bullying in The Workplace: Defination, Prevalence, Antecedents, Consequences, *International Journal of Organization Theory and Behavior*, C. 13, No: 2, ss.202-248.

Mayhew, Claire ve McCarthy, Paul ve Chappell, Duncan ve Quinlan, Michael ve Barker, Michelle ve Sheehan, Michael, (2004), Measuring The Extent of Impact from Occupational Violence and Bullying on Traumatished Workers, *Employee Responsibilities and Rights Journal*, C. 16, No. 3, ss.117-134.

Moayed, Farman A. ve Daraiseh, Nancy ve Shell, Richard ve Salem, Sam (2006), Workplace Bullying: A Systematic Review of Risk Factors and Outcomes, *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, C. 7, No: 3, ss.311–327.

Namie, Gary, (2003), Workplace Bullying: Escalated Incivility, *Ivey BussinessJournal*, London, November/December.

Namie, Gary, (2007), The Challenge of The Workplace Bullying, *Employment Relations Today*, C. 34, No: 2, ss.43-51.

Namie, Gary ve Namie, Ruth, (2009), *The Bully at Work*, Sourcebooks Inc.,Naperville/Illinois.

Rayner, Charlotte ve Hoel, Helge, (1997), A Summary Review of Literature Relating to Workplace Bullying, *Journal of Community & Applied Social Psychology*, C. 7, No: 3, ss.181-191.

Sacket, Paul R. ve DeVore, Cynthia J., (2009), *İş Yerinde Amaç Karşıtı Davranışlar, Endüstri, İş ve Örgüt Psikolojisi El Kitabı*, ed. Anderson, Neil ve Öneş, Deniz S. ve Sinangil, Handan Kepir, Literatür Yayıncılık, Dağıtım, Pazarlama San. veTic.Ltd.şti., Cilt 1, ss.179-201.

Salin, Denise, (2003),*Workplace Bullying Among Business Professionals Prevalence Organisational Antecedents and Gender Differences*, Publications of

the Swedish School of Economics and Business Administration, Helsinki, Finland, No. 117

Salin, Denise ve Hoel, Helge, (2011), Organizational Causes of Workplace Bullying, Bullying and Harassment in The Workplace, *Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in Theory, Research And Practice (2nd Edition)*, London, T aylor&Francis, ss. 227-245.

Sandvik, Pamela Lutgen, (2003), The Communicative Cycle of Employee Emotional Abuse: Generation And Regeneration of Workplace Mistreatment, *Management Communication Quarterly*, C. 16, No: 4, ss. 471-501.

Sandvik, Pamela Lutgen, (çevirimiçi), <http://ombudsfac.unm.edu/ArticleSummaries/WorkplaceBullyingcausesconsequencesinterventions8-2007.pdf>, (24.04.2012).

Skogstad, Anders ve Matthiesen, Stig Berge ve Einarsen, Stale, (2007), Organizational Changes: A Precursor of Bullying at Work?, *International Journal of Organazitaon Theory And Behavior*, C. 10, No: 1, ss.58-94.

Skorek, Judy L., (2009), *A Qualitative Study of Counseling Interventions Used to Assist Targets of Workplace Bullying*, Northern Illinois University Dekalb, Illinois, DoktoraTezi.

Tınaz, Pınar, (2006a), *İş Yerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)*, Beta yayıncılık, İstanbul.

Tınaz, Pınar, (2008), *Çalışma Psikolojisi ve Hukuki Boyutlarıyla İşyerinde Psikolojik Taciz*, Beta yayıncılık, İstanbul.

TürkiyeBüyük Millet Meclisi Kadın Erkek FırsatEşitliği Komisyonu, (2011), *İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) ve Çözüm Önerileri Komisyon Raporu*, No:6, TBMM Basımevi, Ankara.

Vie, Tina Løkke ve Glaso, Lars ve Einarsen, Stale, (2011), Health Outcomes and Self-Labeling as A Victim of Workplace Bullying, *Journal of Psychosomatic Research*, C. 70, No: 1, ss.37-43.

Workplace Bullying Institute, (2012), Impact Of Workplace Bullying on Individuals' Health, (çevirimiçi),

<http://www.workplacebullying.org/multi/pdf/WBI-2012-IP-D.pdf>, (01.01.2013).

Yamada, David, (2004), Global Perspective on Workplace Harassment Law: Proceedings of The 2004 Annual Meeting, Association of American Law Schools Section on Labor Relations and Employment Law, *Employee Rights and Employment Policy Journal*, C. 8, No: 1, ss.151-194 (çevirimiçi),

http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1025621, (19.11.2012).

Yaman, Erkan, (2008), Üniversiteler ve Etik: Baskılara da Psikolojik Şiddet, *İşAhlakıDergisi*, C. 1, No: 1, ss.81-97.

Yaman, Erkan, (2009), *YönetimPsikolojisiAçısındanİşyerindePsikoşiddet – Mobbing-*, Nobel YayınDağıtım, Ankara.

Yıldırım, Dilek ve Yıldırım, Aytolan ve Tımuçın, Arzu, (2007) Mobbing Behaviors Encountered By Nurse Teaching Staff, *Nursing Ethics*, No: 14, ss.447-463

Yıldırım, Dilek ve Yıldırım, Aytolan, (2010), Sağlık Alanında Çalışan Akademisyenlerin Karşılaştıkları Psikolojik Şiddet Davranışları ve Bu Davranışların Etkileri, *Türkiye Klinikleri J. Med.Sci.*, C. 30, No: 2, ss. 559-570.

Zapf, Dieter ve Einarsen, Stale, (2011), Individual Antecedants of Bullying: Victims and Perpetrators, Bullying and Harassment in the Workplace, *Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in Theory, Research And Practice (2nd Edition)*, Taylor and Francis, London, ss.177-200.

HASTA HAKLARI UYGULAMALARINA İLİŞKİN TARAFLARIN GÖRÜŞLERİ: BİR EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ ÖRNEĞİ

Şükrü Anıl TOYGAR* Çağdaş Erkan AKYÜREK** İlkay Sevinç TURAÇ***

Öz

Sunulan sağlık hizmetinin arz ve talep kesimini birlikte değerlendiren ve karşılaştırma imkânı sunan çalışmaların sınırlı olduğu düşünülmektedir. Bu amaçla yapılan çalışmanın evrenini Konya il merkezindeki bir Eğitim ve Araştırma Hastanesi oluşturmaktadır. Örneklem olarak hastanenin en yoğun beş servisi seçilmiştir. Araştırmada kullanılan iki ölçek Aşkar'ın (2006) çalışmasından alınmıştır. Hasta ve yakınlarına uygulanan ölçeğin Cronbach&Alpha değeri 0,919; personele uygulanan ölçeğin Cronbach&Alpha değeri ise 0,856 bulunmuştur.

Demografik bulgulara ilişkin frekans ve yüzdeleri hesaplanmış, değişkenler arasındaki farklılığın belirlenmesinde Pearson Ki-Kare testi kullanılmıştır. Farklılıkların kaynakları post-hoc testler ile saptanmıştır. Verilerin analizinde SPSS 15.0 programı kullanılmıştır.

Araştırmaya katılan hasta ve yakınlarının %51,1'i kadın, %21,9'u 25 yaş ve altında, %36,5'i ilköğretim mezunudur. Araştırmaya katılan personelin ise %67,9'u kadın, %71,6'sı 30 yaş ve altı, %53,1'i hemşiredir. Araştırma sonucunda hasta ve yakınlarının cinsiyet, hasta hakları, gizlilik/özel hayat ve bakım tedavi alt boyutları arasında anlamlı bir fark olduğu saptanmıştır. Hasta ve yakınlarının yaşları ile hasta hakları, kaldıkları servis ile bilgilendirme ve eğitim durumlarıyla hasta hakları alt boyutları arasında istatistiki olarak anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Araştırmaya katılan personelin ise bilgilendirme alt boyutuyla cinsiyet ve görev değişkenleri arasında, yaş değişkeni ile onay ve görev değişkenleri arasında istatistiki olarak anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$).

Anahtar Kelimeler: Hak, Hasta Hakları, Sağlık Kurumları Yönetimi

* Arş.Gör., Gazi Üniversitesi, İ.İ.B.F., Sağlık Yönetimi Bölümü, aniltoygara@gazi.edu.tr

** Yrd.Doç.Dr., Ankara Üniversitesi, Sağ. Bil. Fak., Sağ.Kur.Yöneticiliği Bölümü, erkanakyurek@hotmail.com

*** Arş.Gör., Hacettepe Üniversitesi, İ.İ.B.F., Sağlık İdaresi Bölümü, ilkaysevincturac@hotmail.com

- Bu çalışma, 2012 yılında yapılan 10th International Conference on Knowledge, Economy and Management kongresinde sunulan bildirinin geliştirilmiş halidir.

THE VIEWS OF COUNTERPARTS RELATED TO PATIENT RIGHTS PRACTICES: A TRAINING AND RESEARCH HOSPITAL EXAMPLE

Abstract

It is considered that studies which assess jointly the supply and demand portion of the service offered, and permit a comparison opportunity are limited. For this purpose, this study's context is a Training and Research Hospital providing services in the provincial center Konya. Most saturated five clinics of the hospital have been selected as sampling group. The two scales used in the research are taken from the study of Aşkar (2006). Cronbach&Alpha values for the scales applied to the patient and relatives, and personnel were found as 0,919 and 0,856 respectively.

The frequencies and percentages related to demographic findings were calculated, The Pearson Chi – Square Test was used to determine the differences between variables. The resources of the differences were identified by using post-hoc tests. SPSS 15.0 programme was used in the analysis of data.

Research participant patient and relatives consist of 51,1% female, 21,9% are age 25 or younger, and 36,5% are primary school graduates. The personnel who participated in the research are 67,9% female, 71,6% are age 30 or below, and 53,1% are nurses. At the conclusion of research, it has been determined that there is a meaningful difference between the patient and relatives in terms of sub-dimensional gender and patient rights, confidentiality/private life, and treatment care. A statistically meaningful difference has been identified between the patient right sub-dimensions, and patient as well as relatives' ages, in-service residence and briefing as well as educational levels($p<0,05$). Also, statistically meaningful difference has been found among the research participant personnel in terms of briefing sub-dimension and gender as well as duty variables, age variable and approval as well as duty variables($p<0,05$).

Key Word: Right, Patient Rights, Health Care Management

GİRİŞ

Hasta hakları seviyesinin yükseltilmesi, sağlık hizmeti sağlayıcılarının öncelikleri arasında yer almaktadır ve her toplumda da genel sağlık düzeyinin bir göstergesi olarak kabul edilmektedir (Joolae ve Hojibabae, 2012:45).

Hasta hakları kavramı, her ne kadar tıp hukukunun içerisinde değerlendirilen bir kavram olsa da ortaya çıkışının hukuk kökenli değil hekim kökenli olduğu söylenebilir (Hakeri, 2007: 48). Tanım olarak bakıldığında hasta hakları, hastalar için karşılanması gereken temel gereksinimleri ifade etmektedir (Özlü, 2005: 14).

Hasta haklarının tarihçesine bakıldığında ise uygulamalarının güncel olmasına karşın ilk metinlerin oldukça eskilere dayandığı görülmektedir. Hasta haklarının yasallaşması sürecinin 1948 yılında Birleşmiş Milletler tarafından yayınlanan İnsan Hakları Evrensel Beyannamesinden itibaren başladığı söylenebilir (Arda, 1999:111). Kronolojik olarak bakıldığında 1964 yılındaki Helsinki Deklarasyonu (WMA, 2012), organ nakilleri ile ilgili olarak 1968 yılında yayınlanan Sidney Deklarasyonu (WMA, 2012), 1977’de Dünya Sağlık Örgütü’nün “2000 yılı Herkes İçin Sağlık” kararları (WHO, 2012) ve son olarak da 1978 yılındaki Alma-Ata Temel Sağlık Hizmetleri Deklarasyonu’nda da (WHO, 2012) hasta haklarına değinilmiştir.

Hasta hakları temel olarak Lizbon Bildirgesinde ortaya konulmuştur. Bu bildirgenin ana hatları ile hekim-hasta ilişkisiyle ilgili olduğu ifade edilebilir. Bildirgede tanımlanan temel haklar şunlardır (<http://www.saglikhakki.org/hastahak-ic.htm>):

1. Hasta, hekimini özgürce seçme hakkına sahiptir.
2. Hasta, hiçbir dış etki altında kalmadan özgürce klinik ve etik kararlar verebilen hekim tarafından bakılabilme hakkına sahiptir.
3. Hasta yeterli ölçüde bilgilendirildikten sonra önerilen tedaviyi kabul ve reddetme hakkına sahiptir.
4. Hasta, hekimden tüm tıbbi bilgi ve özel hayatına ilişkin bilgilerin gizliliğine saygı duyulmasını bekleme hakkına sahiptir.
5. Her hastanın onurlu bir şekilde ölmeye hakkı vardır.
6. Hasta uygun bir dini temsilcinin yardımını içeren ruhi teselliye kabul veya reddetme hakkına sahiptir.

Türkiye’de “sağlık hakkı” kavramı ilk kez 1961 Anayasasında yer almış ve 1982 Anayasasında da korunmuştur (Tengilimoğlu vd., 2012: 464). Hasta hakları alanındaki ilk ciddi çalışma, Sağlık Bakanlığı tarafından 1998 yılında çıkarılan Hasta Hakları Yönetmeliğidir. Bu yönetmelikte hasta hakları “sağlık hizmetlerinden faydalanma ihtiyacı bulunan fertlerin sırf insan olmaları

sebebiyle sahip buldukları ve T.C. Anayasası, milletlerarası antlaşmalar, kanunlar ve diğer mevzuat ile teminat altına alınmış bulunan hakları ifade eder” şeklinde tanımlanmıştır (Hasta Hakları Yönetmeliği, 1998). Çıkarılan bu yönetmelikle belirlenen hedeflere ve standartlara ulaşılması için atılması gereken adımlar ile neyin, nasıl ve kim tarafından yapılacağına ilişkin uygulama programı ise 2003 yılında yürürlüğe sokulan “Sağlık Tesislerinde Hasta Hakları Uygulamalarına İlişkin Yönerge” ile gerçekleştirilmiştir (Özlu, 2005: 32).

Bu çalışmada Konya ilindeki bir Eğitim-Araştırma Hastanesi’nde görev yapan personel ile kliniklerde yatarak tedavi gören hasta ve yakınlarının kurumdaki hasta hakları uygulamalarına ilişkin görüşlerinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır.

I) Araştırmanın Amacı

Bu araştırma, Konya il merkezinde faaliyet gösteren bir eğitim araştırma hastanesinde tedavi gören hasta ve yakınları ve personelin kurumdaki hasta hakları uygulamalarına ilişkin görüşlerini belirlemek amacıyla yapılmıştır.

II) Araştırmanın Yöntemi

Araştırma kapsamına onayları alınmış 178 hasta ve yakını ve 162 hastane personeli alınmıştır. Cevaplara eksik ya da hatalı cevap veren katılımcıların cevapları analiz dışında tutulmuştur. Araştırmada veri toplamada iki ayrı anket formu kullanılmıştır. Birinci anket formu hasta ve hasta yakınlarının kurumdaki hasta hakları uygulamaları konusundaki görüşlerini toplamayı amaçlamıştır. İki bölümden oluşan anket formunun birinci bölümünde demografik bilgiler yer alırken; anketin ikinci bölümünde hasta haklarının ana başlıkları altında (sağlık hizmetlerinde hasta hakları, bilgilendirme, onay, gizlilik-özel hayat, bakım ve tedavi, başvuru) 40 soru yer almıştır. Bu ikinci bölümde hasta ve yakınlarından hekim, hemşire, idari personel ve kurumu hasta hakları açısından değerlendirmeleri istenmiştir. Araştırmada kullanılan 2 ölçek Aşkar’ın (2006) çalışmasından alınmıştır. Hasta ve yakınlarına uygulanan ölçeğin Cronbach&Alpha değeri 0,919; personele uygulanan ölçeğin Cronbach&Alpha değeri ise 0,856 olarak bulunmuştur. 40 sorunun alt boyutlara göre dağılımı aşağıda verilmiştir:

- a) Sağlık hizmetlerinde hasta hakları: 6 soru
- b) Bilgilendirme: 9 soru
- c) Onay: 3 soru
- d) Gizlilik – özel hayat: 6 soru
- e) Bakım ve tedavi: 12 soru
- f) Başvuru: 4 soru

Diğer bir anket ise, hastanedeki personelin kurumda uygulanan hasta hakları bakışı ve hasta hakları uygulamalarını değerlendirmeleri amaçlanmıştır. Bu ankette iki bölümden oluşmuştur. Birinci bölümde demografik bilgiler yer alırken; ikinci bölümde Hasta Hakları Yönergesinin temel başlıklarının (Sağlık hizmetlerinde hasta hakları, bilgilendirme, onay, gizlilik-özel hayat, bakım ve tedavi, başvuru) ele alındığı 22 soru yöneltilmiştir. Bu 22 sorunun alt boyutlara göre dağılımı şu şekildedir:

- a) Sağlık hizmetlerinde hasta hakları: 4 soru
- b) Bilgilendirme: 3 soru
- c) Onay: 2 soru
- d) Gizlilik – özel hayat: 2 soru
- e) Bakım ve tedavi: 9 soru
- f) Başvuru: 2 soru

Çalışma kapsamında elde edilen verilerin analizinde SPSS 15.0 paket programı kullanılmıştır. Anket bulgularının frekans, yüzdeleri hesaplanmış ve değişkenler arasındaki ilişkinin belirlenmesinde Pearson Ki-Kare testi kullanılmıştır. Boyutlar arasında farklılıkların tespit edildiği durumlarda, söz konusu farkın nereden kaynaklandığının tespit edilmesinde de post-hoc testlerinden yararlanılmıştır.

III) Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın hipotezleri ve bu hipotezlerden üretilen alt hipotezleri aşağıda verilmiştir:

H₁: Hasta ve hasta yakınlarının, tedavi gördükleri sağlık kurumunda hasta hakları uygulamaları açısından cinsiyet değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H_{1.1}: Hasta ve hasta yakınlarının, tedavi gördükleri sağlık kurumunda hasta hakları alt boyutu açısından cinsiyet değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H_{1.2}: Hasta ve hasta yakınlarının, tedavi gördükleri sağlık kurumunda bilgilendirme alt boyutu açısından cinsiyet değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H_{1.3}: Hasta ve hasta yakınlarının, tedavi gördükleri sağlık kurumunda onay alt boyutu açısından cinsiyet değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H_{1.4}: Hasta ve hasta yakınlarının, tedavi gördükleri sağlık kurumunda gizlilik ve özel hayat alt boyutu açısından cinsiyet değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H_{1.5}: Hasta ve hasta yakınlarının, tedavi gördükleri sağlık kurumunda bakım ve tedavi alt boyutu açısından cinsiyet değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H_{1.6}: Hasta ve hasta yakınlarının, tedavi gördükleri sağlık kurumunda başvuru alt boyutu açısından cinsiyet değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H₂: Hasta ve hasta yakınlarının, tedavi gördükleri sağlık kurumunda hasta hakları uygulamaları açısından yaş değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H_{2.1}: Hasta ve hasta yakınlarının, tedavi gördükleri sağlık kurumunda hasta hakları alt boyutu açısından yaş değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H_{2.2}: Hasta ve hasta yakınlarının, tedavi gördükleri sağlık kurumunda bilgilendirme alt boyutu açısından yaş değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H_{2.3}: Hasta ve hasta yakınlarının, tedavi gördükleri sağlık kurumunda onay alt boyutu açısından yaş değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H_{2.4}: Hasta ve hasta yakınlarının, tedavi gördükleri sağlık kurumunda gizlilik ve özel hayat alt boyutu açısından yaş değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H_{2.5}: Hasta ve hasta yakınlarının, tedavi gördükleri sağlık kurumunda bakım ve tedavi alt boyutu açısından yaş değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H_{2.6}: Hasta ve hasta yakınlarının, tedavi gördükleri sağlık kurumunda başvuru alt boyutu açısından yaş değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H₃: Hasta ve hasta yakınlarının, tedavi gördükleri sağlık kurumunda hasta hakları uygulamaları açısından tedavi gördükleri servis değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H_{3.1}: Hasta ve hasta yakınlarının, tedavi gördükleri sağlık kurumunda hasta hakları alt boyutu açısından tedavi gördükleri servis değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H_{3.2}: Hasta ve hasta yakınlarının, tedavi gördükleri sağlık kurumunda bilgilendirme alt boyutu açısından tedavi gördükleri servis değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H_{3.3}: Hasta ve hasta yakınlarının, tedavi gördükleri sağlık kurumunda onay alt boyutu açısından tedavi gördükleri servis değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H_{3.4}: Hasta ve hasta yakınlarının, tedavi gördükleri sağlık kurumunda gizlilik ve özel hayat alt boyutu açısından tedavi gördükleri servis değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H_{3.5}: Hasta ve hasta yakınlarının, tedavi gördükleri sağlık kurumunda bakım ve tedavi alt boyutu açısından tedavi gördükleri servis değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H_{3.6}: Hasta ve hasta yakınlarının, tedavi gördükleri sağlık kurumunda başvuru alt boyutu açısından tedavi gördükleri servis değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H₄: Hasta ve hasta yakınlarının, tedavi gördükleri sağlık kurumunda hasta hakları uygulamaları açısından eğitim düzeyi değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H_{4.1}: Hasta ve hasta yakınlarının, tedavi gördükleri sağlık kurumunda hasta hakları alt boyutu açısından eğitim düzeyi değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H_{4.2}: Hasta ve hasta yakınlarının, tedavi gördükleri sağlık kurumunda bilgilendirme alt boyutu açısından eğitim düzeyi değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H_{4.3}: Hasta ve hasta yakınlarının, tedavi gördükleri sağlık kurumunda onay alt boyutu açısından eğitim düzeyi değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H_{4.4}: Hasta ve hasta yakınlarının, tedavi gördükleri sağlık kurumunda gizlilik ve özel hayat alt boyutu açısından eğitim düzeyi değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H_{4.5}: Hasta ve hasta yakınlarının, tedavi gördükleri sağlık kurumunda bakım ve tedavi alt boyutu açısından eğitim düzeyi değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H_{4.6}: Hasta ve hasta yakınlarının, tedavi gördükleri sağlık kurumunda başvuru alt boyutu açısından eğitim düzeyi değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H₅: Personelin sağlık kurumunda hasta hakları uygulamalarına özen gösterilmesi açısından cinsiyet değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H_{5.1}: Personelin sağlık kurumunda hasta hakları alt boyutu açısından cinsiyet değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H_{5.2}: Personelin sağlık kurumunda bilgilendirme alt boyutu açısından cinsiyet değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H_{5.3}: Personelin sağlık kurumunda onay alt boyutu açısından cinsiyet değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H_{5.4}: Personelin sağlık kurumunda gizlilik ve özel hayat alt boyutu açısından cinsiyet değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H_{5.5}: Personelin sağlık kurumunda bakım ve tedavi alt boyutu açısından cinsiyet değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H_{5.6}: Personelin sağlık kurumunda başvuru alt boyutu açısından cinsiyet değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H₆: Personelin sağlık kurumunda hasta hakları uygulamalarına özen gösterilmesi açısından yaş değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H_{6.1}: Personelin sağlık kurumunda hasta hakları alt boyutu açısından yaş değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H_{6.2}: Personelin sağlık kurumunda bilgilendirme alt boyutu açısından yaş değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H_{6.3}: Personelin sağlık kurumunda onay alt boyutu açısından yaş değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H_{6.4}: Personelin sağlık kurumunda gizlilik ve özel hayat alt boyutu açısından yaş değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H_{6.5}: Personelin sağlık kurumunda bakım ve tedavi alt boyutu açısından yaş değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H_{6.6}: Personelin sağlık kurumunda başvuru alt boyutu açısından yaş değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H₇: Personelin sağlık kurumunda hasta hakları uygulamalarına özen gösterilmesi açısından yaptıkları görev değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H7.1: Personelin sağlık kurumunda hasta hakları alt boyutu açısından yaptıkları görev değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H7.2: Personelin sağlık kurumunda bilgilendirme alt boyutu açısından yaptıkları görev değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H7.3: Personelin sağlık kurumunda onay alt boyutu açısından yaptıkları görev değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H7.4: Personelin sağlık kurumunda gizlilik ve özel hayat alt boyutu açısından yaptıkları görev değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H7.5: Personelin sağlık kurumunda bakım ve tedavi alt boyutu açısından yaptıkları görev değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

H7.6: Personelin sağlık kurumunda başvuru alt boyutu açısından yaptıkları görev değişkenine göre aralarında istatistiki olarak anlamlı bir fark yoktur.

IV) Bulgular

Hasta ve hasta yakınlarına ve hastane personeline yönelik gerçekleştirilen çalışma bulgularına yer verilmiştir.

A. Demografik Bulgular

Bu bölümde hasta ve yakınlarının cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve tedavi gördükleri servisler; personele yönelik olarak da yaş, cinsiyet ve yaptıkları göreve ilişkin ve frekans ve yüzde bilgileri verilmiştir.

Tablo 1. Hasta ve Yakınlarına Ait Bulgular

Hasta ve Yakınları	Frekans	%
Cinsiyet		
Kadın	91	51,1
Erkek	87	48,9
Toplam	178	100,0
Yaş		
25 ve altı	39	21,9
26-30	20	11,2
31-35	24	13,5
36-40	19	10,7
41-45	18	10,1
46-56	32	18
57 ve üstü	26	14,6
Toplam	178	100,0
Eğitim Durumu		
Okur-Yazar	16	9
İlköğretim	65	36,5
Lise ve dengi	43	24,2
Üniversite	50	28,1
Lisansüstü	4	2,2
Toplam	178	100,0
Servis		
Dahiliye	29	16,3
Ortopedi	37	20,8
Göğüs Cerrahisi	36	20,2

Kadın Doğum	26	14,6
Genel Cerrahi	50	28,1
Toplam	178	100.0

Hasta ve yakınları ile ilgili yapılan araştırmada sağlanan cinsiyet, yaş eğitim durumu ve yattıkları servislere ilişkin bulgular Tablo 1’de gösterilmiştir. Örneklem olarak hastanenin en yoğun 5 servisi (Dahiliye, Ortopedi, Göğüs Cerrahisi, Kadın Doğum ve Genel Cerrahi) seçilmiş ve toplam 178 hasta ve yakınına ulaşılmıştır. Bu sayı, hastanede araştırmanın yapıldığı dönemde 1 yılda yatan toplam hasta sayısının (1490) % 9’unu teşkil etmektedir. Araştırma bulgularına göre hasta ve yakınlarının % 51’i kadın, %21,9’u 25 yaş ve altında, %36,5’i ilköğretim mezunu ve % 28,1 ise Genel Cerrahi servisinde yatmaktadır.

Tablo 2. Hastane Personeline İlişkin Bulgular

Personel	Frekans	%
Cinsiyet		
Kadın	110	67,9
Erkek	52	32,1
Toplam	162	100.0
Yaş		
25 ve altı	54	33,3
26-30	62	38,3
31-35	29	17,9
36-40	10	6,2
41-45	7	4,3
Toplam	162	100.0
Görev		
Hekim	16	9,9
Hemşire	86	53,1
İdari	16	9,9
Teknisyen	39	24
Yardımcı Personel	5	3,1
Toplam	162	100.0

Hastane personelinin cinsiyet, yaş ve görevlerine ilişkin dağılımları Tablo 2'de verilmiştir. Buna göre araştırmaya katılan personelin % 67,9'u kadın, %38,3'ü 26-30 yaş arasında, %53,1'i de hemşiredir.

B. Tanımlayıcı Bulgular

Bu bölümde hasta hakları uygulamalarına (Hasta hakları, Bilgilendirme, Onay, Gizlilik ve Özel Hayat, Bakım ve Tedavi, Başvuru alt boyutları) ilişkin hasta ve yakınları ile hastane personelinin görüşlerine ilişkin tanımlayıcı bulgulara yer verilmiştir.

1. Hasta ve Yakınlarına İlişkin Tanımlayıcı Bulgular

Tablo 3. Hasta Hakları Alt Boyutuna İlişkin Bulgular

İfadeler	Frekans	Yüzde
Fikrim Yok	7	3,9
Kısmen Katılıyorum	34	19,1
Kesinlikle Katılıyorum	137	77,0
Toplam	178	100,0

Tablo 3'de hasta ve yakınlarının hasta hakları alt boyutuna ilişkin görüşleri verilmiştir. Buna göre hasta ve yakınları dini vecibelerini yerine getirebilecekleri ortam ve imkanların olması, hasta yakınları için bekleme salonlarının mevcudiyeti, personel seçme, sorulan sorular ve istenen yardımlara saygı ve nezaket kuralları içerisinde cevap verilmesi gibi hasta hakları uygulamaları konusunda hekim, hemşire ve diğer personel genel olarak kurumdaki uygulamaları beğendiklerini, bu yöndeki ifadelerle büyük bir çoğunlukla kesinlikle katıldıklarını (%77) ifade etmişlerdir.

Tablo 4. Bilgilendirme Alt Boyutuna İlişkin Bulgular

İfadeler	Frekans	Yüzde
Fikrim Yok	13	7,3
Kısmen Katılıyorum	45	25,3
Kesinlikle Katılıyorum	120	67,4
Toplam	178	100,0

Tablo 4'de hasta ve yakınlarının bilgilendirme alt boyutuna ilişkin görüşleri verilmiştir. Buna göre hasta ve yakınları aldıkları tedavi, ilaç, tetkikler ile ilgili bilgilendirilmeleri ve yönelttikleri sorulara tatmin edici cevap almaları açısından personelin tutumunu ve kurumdaki uygulamaları beğendikleri, bu yöndeki ifadelerle kesinlikle katıldıkları (%67,4) saptanmıştır.

Tablo 5. Onay Alt Boyutuna İlişkin Bulgular

İfadeler	Frekans	Yüzde
Kısmen Katılmıyorum	2	1,1
Fikrim Yok	11	6,2
Kısmen Katılıyorum	44	24,7
Kesinlikle Katılıyorum	121	68,0
Toplam	178	100,0

Tablo 5’de hasta ve yakınlarının onay alt boyutuna ilişkin görüşleri verilmiştir. Buna göre hasta ve yakınları tedavi konusunda hastanın ya da yakınlarının iznini almadan tıbbi teşhis, tanı, tedavi ve bakım yapılmadığını, hastanın hastalığı ve tedavi ile ilgili olarak izni olmadan kimseye açıklama yapılmadığını ifade ederek bu yöndeki ifadelere büyük bir çoğunlukla (%68) katılmaktadırlar. Araştırmaya katılanların %1,1’lik bir kısmı ise bu görüşe kısmen katılmadıklarını ifade etmiştir.

Tablo 6. Gizlilik ve Özel Hayat Alt Boyutuna İlişkin Bulgular

İfadeler	Frekans	Yüzde
Fikrim Yok	6	3,3
Kısmen Katılıyorum	53	29,8
Kesinlikle Katılıyorum	119	66,9
Toplam	178	100,0

Tablo 6’da hasta ve yakınlarının hastanede kişisel gizlilik ve özel hayata duyulan saygıya yönelik görüşleri verilmiştir. Buna göre hasta ve yakınları kendilerine yapılan tıbbi girişimlerde hastane personeli tarafından özel hayata saygı duyulduğunu, hastanede kaldıkları süre içerisinde buna saygı ve özen gösterildiğini ve bu yöndeki ifadelere büyük ölçüde katıldıklarını (%66,9) belirtmişlerdir.

Tablo 7. Bakım ve Tedavi Alt Boyutuna İlişkin Bulgular

İfadeler	Frekans	Yüzde
Fikrim Yok	6	3,4
Kısmen Katılıyorum	48	27,0
Kesinlikle Katılıyorum	124	69,7
Toplam	178	100,0

Tablo 7’de hasta ve yakınlarının bakım ve tedavi alt boyutuna ilişkin görüşleri verilmiştir. Buna göre hasta ve yakınları bakım ve tedavi konusunda personelin hastaların arasında ayırım yapmadıkları, bakım ve tedavi sırasında gereken özeni gösterdikleri ve genel olarak kurumdaki bakım ve tedavi uygulamalarını beğendikleri (%69,7) belirlenmiştir.

Tablo 8. Başvuru Alt Boyutuna İlişkin Bulgular

İfadeler	Frekans	Yüzde
Hiç Katılmıyorum	1	0,6
Kısmen Katılıyorum	9	5,1
Fikrim Yok	34	19,1
Kısmen Katılıyorum	48	27,0
Kesinlikle Katılıyorum	86	48,3
Toplam	178	100,0

Tablo 8’de hasta ve yakınlarının başvuru alt boyutuna ilişkin görüşleri verilmiştir. Buna göre hasta ve yakınları yaptıkları başvuruların dikkate alınması, hasta hakları birimine kolay ulaşım, başvurularına dönüş yapılması konusunda hekim, hemşire, diğer personel ve genel olarak kurumdaki uygulamaları beğendiklerini, bu yöndeki ifadelerle %27 oranında kısmen, %48,3 oranında ise kesinlikle katıldıklarını ifade etmişlerdir.

2. Hastane Personeline İlişkin Tanımlayıcı Bulgular

Bu bölümde kurumda çalışan personelin (hekim, hemşire ve diğer personel) kurumu hasta hakları uygulamaları (Hasta hakları, Bilgilendirme, Onay, Gizlilik ve Özel Hayat, Bakım ve Tedavi, Başvuru alt boyutları) açısından değerlendirmelerine ve görüşlerine yer verilmiştir.

Tablo 9. Hasta Hakları Alt Boyutuna İlişkin Bulgular

İfadeler	Frekans	Yüzde
Fikrim Yok	1	0,6
Kısmen Katılıyorum	33	20,4
Kesinlikle Katılıyorum	128	79,0
Toplam	162	100,0

Tablo 9’da personelin hasta hakları alt boyutuna ilişkin görüşleri verilmiştir. Buna göre hastane personeli büyük bir çoğunlukla (%79) herkesin sağlık hizmetinden faydalanması, hasta ve yakınlarının can ve mal güvenliklerinin sağlamaya yönelik önlemlerin alınması, dini vecibelerini yerine getirebilmeleri için gerekli ortamın sağlanması, her bir hastaya, en temel hak olan yaşama hakkı gözetilerek sağlık hizmetinin sunulması gibi kurumdaki uygulamaları beğendiklerini, bu yöndeki ifadelerle kesinlikle katıldıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 10. Bilgilendirme Alt Boyutuna İlişkin Bulgular

İfadeler	Frekans	Yüzde
Kısmen Katılmıyorum	1	0,6
Fikrim Yok	10	6,2
Kısmen Katılıyorum	48	29,6
Kesinlikle Katılıyorum	103	63,6
Toplam	162	100,0

Tablo 10'da personelin bilgilendirme alt boyutuna ilişkin görüşleri verilmiştir. Buna göre personel tedavi ile ilgili olarak hasta ve yakınlarının istediğinde hastalık, hastalığın teşhisi ve tedavisi ile ilgili olarak yapılanlar hakkında gerekli bilgileri alabilmesi, uygulanan teşhis ve tedavi ile ilgili yapılanlar konusunda istediğinde gerekli belge ve bilgileri inceleyebilmesi, başvuran hastalara uyacağı kurallar ve rutin işlemler hakkında gerekli bilgiler verilmesi gibi kurumdaki uygulamaları beğendiklerini, bu yöndeki ifadelerle kesinlikle katıldıklarını (%63,6) belirtmişlerdir.

Tablo 11. Onay Alt Boyutuna İlişkin Bulgular

İfadeler	Frekans	Yüzde
Kısmen Katılmıyorum	1	0,6
Fikrim Yok	6	3,7
Kısmen Katılıyorum	28	17,3
Kesinlikle Katılıyorum	127	78,4
Toplam	162	100,0

Tablo 11'de personelin onay alt boyutuna ilişkin görüşleri verilmiştir. Buna göre tıbbi gerekler dışında hastaya kesinlikle istemediği ve ahlaki değerlerle bağdaşmayan müdahaleler yapılmaması, hastaya gerekli açıklamalar ve yaratacağı sonuçlar açıklandıktan sonra tıbbi müdahaleyi reddetme veya durdurma hakkına saygı duyulması gibi uygulamalara yönelik ifadelerle büyük bir çoğunlukla (78,4) personelin kesinlikle katıldıkları saptanmıştır.

Tablo 12. Gizlilik ve Özel Hayat Alt Boyutuna İlişkin Bulgular

İfadeler	Frekans	Yüzde
Fikrim Yok	6	3,7
Kısmen Katılıyorum	40	24,7
Kesinlikle Katılıyorum	116	71,6
Toplam	162	100,0

Tablo 12'de personelin gizlilik ve özel hayat alt boyutuna ilişkin görüşleri verilmiştir. Buna göre personelin, hastanın gizli kalmasını istediği bilgilerinin saklanmasına özen gösterilmesi ve hasta ve yakınlarının ilgili doktoruyla paylaştığı özel bilgilerinin korunmasına itina gösterilmesi gibi kurumdaki uygulamaları beğendiklerini, bu yöndeki ifadelerle büyük bir çoğunlukla (% 71,6) kesinlikle katıldıkları saptanmıştır.

Tablo 13. Bakım ve Tedavi Alt Boyutuna İlişkin Bulgular

İfadeler	Frekans	Yüzde
Fikrim Yok	4	2,5
Kısmen Katılıyorum	46	28,4
Kesinlikle Katılıyorum	112	69,1
Toplam	162	100,0

Tablo 13’de personelin bakım ve tedavi alt boyutuna ilişkin görüşleri verilmiştir. Buna göre personel, kurumdaki hastanın herhangi bir çalışandan şikayetçi olması, o kişiden hizmet almayı reddetmesi durumunda gerekli değişiklikler yapılması, her hastaya gerektiği ölçüde, aynı kalitede, adaletli bir sağlık hizmeti sunulması, hasta ya da yakınlarının istemeleri durumunda başka bir sağlık kuruluşuna sevkini gerçekleştirilmesi, her hastaya, hastalığına en uygun tıbbi teşhis, tedavi ve bakım hizmeti özen gösterilerek sunulması gibi uygulamaları beğendiklerini, bu yöndeki ifadelerine çok büyük ölçüde (%97,5) katıldıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 14. Başvuru Alt Boyutuna İlişkin Bulgular

İfadeler	Frekans	Yüzde
Kısmen Katılıyorum	7	4,3
Fikrim Yok	12	7,4
Kısmen Katılıyorum	56	34,6
Kesinlikle Katılıyorum	87	53,7
Toplam	162	100,0

Tablo 14’de personelin başvuru alt boyutuna ilişkin görüşleri verilmiştir. Buna göre personel, hasta ve yakınlarının hastanemizde verilen teşhis, tedavi ve bakım hizmetleri konusunda kuşkuya düştüğünde hukuki yollara başvurmasının olağan karşılanması, hasta ve yakınlarının dilek ve şikayetlerini kolayca iletebilmesi ve bunlarla ilgili olarak sonrasında herhangi bir sıkıntı yaşamamasına ilişkin ifadelerine kesinlikle katıldıklarını belirtmişlerdir.

C) Ki-Kare Analizine İlişkin Bulgular

1. Hasta ve Yakınlarının Ki-Kare Analizi Bulguları

Bu bölümde hasta ve yakınlarının yaşları, cinsiyetleri, eğitim durumları ve kaldıkları servis ile hasta hakları alt boyutlarına ilişkin puan ortalamalarının değerlendirilmesine ilişkin tablolara yer verilmiştir.

Tablo 15. Hasta ve Yakınlarının Cinsiyet ile Kurumdaki Hasta Hakları Uygulamalarına İlişkin Algılamalarına Ait Ki-Kare Tablosu

	X ²	Serbestlik Derecesi	p	Hipotez
Cinsiyet-Hasta Hakları	7,477	2	0,024	H _{1,1} Red
Cinsiyet-Bilgilendirme	4,024	2	0,134	H _{1,2} Kabul
Cinsiyet- Onay	0,100	3	0,992	H _{1,3} Kabul
Cinsiyet- Gizlilik ve Özel Hayat	6,595	2	0,037	H _{1,4} Red
Cinsiyet-Bakım ve Tedavi	7,828	2	0,020	H _{1,5} Red
Cinsiyet-Başvuru	1,892	4	0,756	H _{1,6} Kabul

Hasta ve yakınlarının cinsiyetleri ile kurumdaki hasta hakları uygulamalarına ilişkin algılamaları Tablo 15’de gösterilmiştir. Buna göre, cinsiyet ile hasta hakları alt boyutu puan ortalamaları arasında ($p < 0,05$), gizlilik ve özel hayat alt boyutu puan ortalamaları arasında ($p < 0,05$) ve başvuru alt boyutu arasında ($p < 0,05$) anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte, cinsiyet ile hasta hakları uygulamasının diğer alt boyutları olan bilgilendirme, onay ve başvuru alt boyutları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p > 0,05$).

Tablo 16. Hasta ve Yakınlarının Yaş ile Kurumdaki Hasta Hakları Uygulamalarına İlişkin Algılamalarına Ait Ki-Kare Tablosu

	X ²	Serbestlik Derecesi	p	Hipotez
Yaş-Hasta Hakları	21,386	12	0,045	H _{2,1} Red
Yaş -Bilgilendirme	11,461	12	0,490	H _{2,2} Kabul
Yaş -Onay	18,164	18	0,445	H _{2,3} Kabul
Yaş -Gizlilik ve Özel Hayat	8,278	12	0,763	H _{2,4} Kabul
Yaş-Bakım ve Tedavi	17,768	12	0,123	H _{2,5} Kabul
Yaş-Başvuru	17,513	24	0,826	H _{2,6} Kabul

Hasta ve yakınlarının yaşları ile kurumdaki hasta hakları uygulamalarına ilişkin algılamaları Tablo 16’da gösterilmiştir. Buna göre yaş ile hasta hakları alt boyutu puan ortalamaları arasında ($p < 0,05$) anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılığın nereden kaynaklandığına ilişkin yapılan post-hoc testinde söz konusu farkın 26-30 yaş arasındaki hasta ve yakınlarından kaynaklandığı tespit edilmiştir. Bununla birlikte, yaş ile hasta hakları uygulamasının diğer alt boyutları olan bilgilendirme, onay, gizlilik ve özel hayat, bakım ve tedavi ile başvuru alt boyutları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p > 0,05$).

Tablo 17. Hasta ve Yakınlarının Buldukları Servis ile Kurumdaki Hasta Hakları Uygulamalarına İlişkin Algılamalarına Ait Ki-Kare Tablosu

	X ²	Serbestlik Derecesi	p	Hipotez
Servis-Hasta Hakları	7,995	8	0,434	H _{3,1} Kabul
Servis -Bilgilendirme	15,804	8	0,045	H _{3,2} Red
Servis -Onay	9,663	12	0,645	H _{3,3} Kabul
Servis-Gizlilik ve Özel Hayat	13,560	8	0,094	H _{3,4} Kabul
Servis -Bakım ve Tedavi	14,880	8	0,062	H _{3,5} Kabul
Servis -Başvuru	16,036	16	0,450	H _{3,6} Kabul

Hasta ve yakınlarının hastanede yatarak tedavi gördükleri servis ile kurumdaki hasta hakları uygulamalarına ilişkin algılamaları Tablo 17’de gösterilmiştir. Buna göre, servis ile bilgilendirme alt boyutu puan ortalamaları arasında ($p < 0,05$) anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılığın nereden kaynaklandığına ilişkin yapılan post-hoc testinde söz konusu farkın Genel Cerrahi servisinde tedavi gören hasta ve yakınlarından kaynaklandığı tespit edilmiştir. Bununla birlikte, servis ile hasta hakları uygulamasının diğer alt boyutları olan hasta hakları, onay, gizlilik ve özel hayat, bakım ve tedavi ile başvuru alt boyutları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p > 0,05$).

Tablo 18. Hasta ve Yakınlarının Eğitim Düzeyi ile Kurumdaki Hasta Hakları Uygulamalarına İlişkin Algılamalarına Ait Ki-Kare Tablosu

	X ²	Serbestlik Derecesi	p	Hipotez
Eğitim Düzeyi-Hasta Hakları	17,214	8	0,028	H _{4,1} Red
Eğitim Düzeyi-Bilgilendirme	12,222	8	0,142	H _{4,2} Kabul
Eğitim Düzeyi -Onay	13,304	12	0,347	H _{4,3} Kabul
Eğitim Düzeyi-Gizlilik ve Özel Hayat	13,063	8	0,192	H _{4,4} Kabul
Eğitim Düzeyi -Bakım ve Tedavi	11,177	8	0,192	H _{4,5} Kabul
Eğitim Düzeyi-Başvuru	22,994	16	0,114	H _{4,6} Kabul

Hasta ve yakınlarının eğitim düzeyleri ile kurumdaki hasta hakları uygulamalarına ilişkin algılamaları Tablo 18’de verilmiştir. Buna göre, eğitim düzeyi ile bilgilendirme alt boyutu puan ortalamaları arasında ($p < 0,05$) anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılığın nereden kaynaklandığına ilişkin yapılan post-hoc testinde söz konusu farkın üniversite mezunu hasta ve yakınlarından kaynaklandığı tespit edilmiştir. Bununla birlikte, eğitim düzeyi ile hasta hakları uygulamasının diğer alt boyutları olan hasta hakları, onay, gizlilik ve özel hayat, bakım ve tedavi ile başvuru alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p > 0,05$).

Hasta ve yakınlarının kurumun gizlilik ve özel hayat, bakım ve tedavi ile hasta hakları alt boyutlarına ilişkin algılamalarında cinsiyetlerine göre farklılık bulunmaktadır. Hasta hakları alt boyutuyla ilgili olarak yaş ve eğitim

düzeyine göre de istatistiki olarak anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Söz konusu fark 26-30 yaş arasındaki hasta ve yakınlarından kaynaklanmaktadır. Bununla birlikte hasta ve yakınlarının buldukları servislere göre de kurumun hastaları bilgilendirme uygulamaları açısından farklılık bulunmaktadır. Bu fark Genel Cerrahi servisinde tedavi gören hasta ve yakınlarından kaynaklanmaktadır. Eğitim düzeyi açısından değerlendirildiğinde ise hasta hakları boyutunda farklılık tespit edilmiştir. Bu farkın üniversite mezunu hasta ve yakınlarından kaynaklandığı tespit edilmiştir.

2. Personele İlişkin Ki-Kare Analizi Bulguları

Bu bölümde kurumda çalışan personelin yaşları, cinsiyetleri ve kurum içerisinde sürdürdükleri görevleri ile hasta hakları alt boyutlarına ilişkin puan ortalamalarının değerlendirilmesine ilişkin tablolara yer verilmiştir.

Tablo 19. Kurum Personelinin Cinsiyeti ile Kurumdaki Hasta Hakları Uygulamalarına İlişkin Algılamalarına Ait Ki-Kare Tablosu

	X ²	Serbestlik Derecesi	p	Hipotez
Cinsiyet-Hasta Hakları	2,547	2	0,280	H _{5,1} Kabul
Cinsiyet-Bilgilendirme	9,525	3	0,023	H _{5,2} Red
Cinsiyet- Onay	6,477	6	0,372	H _{5,3} Kabul
Cinsiyet-Gizlilik ve Özel Hayat	2,129	1	0,145	H _{5,4} Kabul
Cinsiyet-Bakım ve Tedavi	1,523	2	0,467	H _{5,5} Kabul
Cinsiyet-Başvuru	4,194	3	0,241	H _{5,6} Kabul

Kurumda çalışan personelin cinsiyeti ile kurumdaki hasta hakları uygulamalarına ilişkin algılamaları Tablo 19’da verilmiştir. Buna göre, cinsiyet ile bilgilendirme alt boyutu puan ortalamaları arasında ($p < 0,05$) anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte, cinsiyet ile hasta hakları uygulamasının diğer alt boyutları olan hasta hakları, onay, gizlilik ve özel hayat, bakım ve tedavi ile başvuru alt boyutları arasında istatistiki olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p > 0,05$).

Tablo 20. Kurum Personelinin Yaşı ile Kurumdaki Hasta Hakları Uygulamalarına İlişkin Algılamalarına Ait Ki-Kare Tablosu

	X ²	Serbestlik Derecesi	p	Hipotez
Yaş-Hasta Hakları	9,679	8	0,288	H _{6,1} Kabul
Yaş -Bilgilendirme	9,724	12	0,640	H _{6,2} Kabul
Yaş -Onay	16,353	4	0,003	H _{6,3} Red
Yaş -Başvuru	14,213	12	0,287	H _{6,4} Kabul
Yaş-Gizlilik ve Özel Hayat	2,012	4	0,733	H _{6,5} Kabul
Yaş-Bakım ve Tedavi	12,724	8	0,122	H _{6,6} Kabul

Kurumda çalışan personelin yaşı ile kurumdaki hasta hakları uygulamalarına ilişkin algılamaları Tablo 20’de verilmiştir. Buna göre, yaş ile onay alt boyutu puan ortalamaları arasında ($p < 0,05$) anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılığın nereden kaynaklandığına ilişkin yapılan post-hoc testinde söz konusu farkın 26-30 yaş grubundaki personelden kaynaklandığı tespit edilmiştir. Bununla birlikte, yaş ile hasta hakları uygulamasının diğer alt boyutları olan hasta hakları, bilgilendirme, gizlilik ve özel hayat, bakım ve tedavi ile başvuru alt boyutları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p > 0,05$).

Tablo 21. Kurum Personelinin Görevi ile Kurumdaki Hasta Hakları Uygulamalarına İlişkin Algılamalarına Ait Ki-Kare Tablosu

	X ²	Serbestlik Derecesi	p	Hipotez
Görev-Hasta Hakları	6,639	8	0,576	H _{7,1} Kabul
Görev -Bilgilendirme	25,221	12	0,014	H _{7,2} Red
Görev -Onay	17,583	12	0,129	H _{7,3} Red
Görev -Gizlilik ve Özel Hayat	9,182	4	0,057	H _{7,4} Kabul
Görev-Bakım ve Tedavi	15,688	8	0,047	H _{7,5} Red
Görev -Başvuru	14,175	12	0,290	H _{7,6} Kabul

Kurumda çalışan personelin yaşı ile kurumdaki hasta hakları uygulamalarına ilişkin algılamaları Tablo 21’de verilmiştir. Buna göre, görev ile bilgilendirme ve bakım ve tedavi alt boyutları puan ortalamaları arasında ($p < 0,05$) anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılığın nereden kaynaklandığına ilişkin yapılan post-hoc testinde söz konusu farkın hemşirelerden kaynaklandığı tespit edilmiştir. Bununla birlikte, görev ile hasta hakları uygulamasının diğer alt boyutları olan hasta hakları, onay, gizlilik ve özel hayat ile başvuru alt boyutları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p > 0,05$).

Personel açısından değerlendirildiğinde ise personelin cinsiyetlerine göre kurumun bilgilendirme uygulamalarını değerlendirmeleri açısından farklılık bulunmaktadır. Aynı şekilde personelin yaşına göre onay

uygulamalarını değerlendirmeleri de farklılık göstermektedir. Söz konusu farkın 26-30 yaş arasındaki personelden kaynaklandığı saptanmıştır. Araştırma hekim, hemşire ve diğer personel üzerinde gerçekleştirilmiştir. Personelin yaptıkları görevlerine göre bakım ve tedavi uygulamalarını değerlendirmeleri farklılık göstermektedir. Bu fark hemşirelerden kaynaklanmaktadır.

Araştırmaya toplam 178 hasta ve yakını ile 162 kurum personeli (hekim, hemşire ve diğer personel) katılmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen bulgulara göre kurumdaki hasta hakları uygulamalarından gerek personel gerekse hasta ve yakınları yüksek düzeyde memnuniyet duymaktadırlar. Personelin kurumun hasta hakları uygulamalarından memnuniyet düzeyi hasta ve yakınlarına göre daha yüksektir. Hasta hakları uygulamalarından en fazla memnuniyet hasta hakları alt boyutunda yaşanırken, personeller arasında onay alt boyutu en yüksek puan ortalamasına sahiptir. En düşük puan ortalamasına sahip alt boyut ise gerek personel gerekse hasta ve yakınları tarafından onay alt boyutu olarak değerlendirilmiştir. Hasta ve yakınlarının hasta hakları alt boyutuna ilişkin olarak özenli bir bakım aldıklarına ilişkin değerlendirmelere katılım oranı % 77 iken, bu oran personellerde %79 düzeyindedir. Gizlilik ve özel hayatın korunmasına ilişkin olarak personeller %71,6, hasta ve yakınları ise %66,9 oranında ifadelere kesinlikle katıldıklarını belirtmişlerdir.

V) Tartışma

Hasta hakları uygulamalarına dair güncel ulusal literatür incelendiğinde, benzer kapsamlı çalışmalarda rastlanan ve katkı sağlayacağı düşünülen bulgulara aşağıda yer verilmiştir. Literatürde rastlanan bulgular incelendiğinde bu çalışma sonucunda elde edilen bulgularla önemli ölçüde örtüştüğü, bunun yanı sıra farklılık arz eden noktaların da olduğu görülebilmektedir. Çalışmanın bu kısmı konuya dair mevcut literatürde incelenen alanlar ve önemli görülen bulgulara işaret etmek amacıyla düzenlenmiştir.

Teke ve arkadaşlarının 2007 yılında Gülhane Askeri Tıp Akademisi Eğitim Hastanesi'nde görev yapan hemşirelerin hasta hakları konusundaki bilgi ve tutumlarının değerlendirilmesi ve sağlık hizmetlerinin sunumunda hasta haklarının önemini vurgulanması amacıyla yapmış oldukları çalışma sonuçlarına göre hemşirelerin önemli bir kısmının hasta hakları konusunda mezuniyet öncesi ve sonrasında standart ve nitelikli bir eğitim almamış olduğu saptanmıştır. Hemşirelerin % 55'i (66 kişi) daha önce hasta hakları ile ilgili eğitim aldığını, % 45'i (54 kişi) bu konuda eğitim olmadığını ifade etmiştir. Hemşirelerden % 21,7'si (26 kişi) hasta hakları konusuyla hiç karşılaşmadığını, % 35,8'i (43 kişi) hasta hakları konusu ile okuldaki eğitimleri esnasında karşılaştıklarını belirtmişlerdir.

Hemşirelerin medeni durumu, sahip oldukları çocuk sayısı, görev yaptıkları birim, toplam çalışma süreleri, hasta hakları ile ilgili eğitim alıp almamaları ve hasta hakları ile ilgili problemle karşılaşp karşılaşmamaları arasında, hasta hakları ile ilgili bilgi ve tutum ortalama puanlarında istatistiksel açıdan önemli bir farkın olmadığı görülmüştür (Teke vd., 2007).

Eşiyok ve arkadaşları (2007) tarafından hasta hakları konusundaki bilgi düzeylerini belirlemek amacıyla 269 dış hekimi üzerinde yapılan çalışmada; dış hekimlerinin % 43.1'i hasta hakları konusunda eğitim aldığını ifade etmiş bununla birlikte, sadece %9.3'ü bu konudaki eğitimlerini yeterli bulduklarını belirtmiştir. Eğitim aldığını ifade eden hekimlerin %52.6'sı eğitim kaynağı olarak dış hekimliği fakültesini göstermiştir. Bu çalışmanın sonuçlarına bakıldığında hasta hakları konusunda dış hekimlerinin %90.7'si bilgilerini kısmen yeterli ya da yetersiz bulmaktadır.

Ataç ve diğerleri (2003) Türk Silahlı Kuvvetleri sağlık kurumlarından yararlanan hastaların, aldıkları sağlık hizmetlerinden, hasta hakları yönünden memnuniyet durumlarını araştırmışlar, bu araştırmaya katılan 1206 katılımcının %72.6'sı bu hizmetlerden hasta hakları kapsamında daima ve genelde memnun oldukları yönünde görüş bildirdiklerini ifade etmişlerdir.

Bir kamu hastanesinde görev yapan sağlık çalışanlarının hasta hakları konusundaki algılamalarını belirlemek ve hasta hakları uygulamalarının önemini vurgulamak amacıyla Kılıçarslan ve diğerleri (2012) tarafından yapılan çalışmada katılımcıların %53.4'ü son bir yılda hasta hakları ile ilgili eğitim almadığını belirtmiş, genel olarak sağlık çalışanlarının hasta hakları algı düzeyi puan ortalamaları 5 üzerinden 3.42 ± 0.27 olarak bulunmuştur. Araştırmaya alınan sağlık çalışanlarının cinsiyet, meslek, yaş, eğitim, kurumda ve meslekte çalışma süresi, hasta haklarına yönelik eğitim alma durumu ile hasta haklarına yönelik genel algıları arasında istatistiksel olarak anlamlı farkların olmadığı saptanmıştır. Cinsiyet, meslek, yaş, eğitim ve meslekte çalışma süresi ile sağlık çalışanlarının hasta haklarına yönelik algı puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır.

Hasta haklarına yönelik eğitim alan sağlık çalışanlarının hasta haklarına yönelik algı puanları, hasta hakları ile ilgili eğitim almayan kişilerin puanlarından istatistiksel olarak ileri düzeyde anlamlı yüksek bulunmuştur.

Yaşlara göre sağlık çalışanlarının, hastaların iletişim ve bilgi alma haklarına yönelik algı puanları arasında istatistiksel olarak ileri düzeyde anlamlı farklılık bulunmaktadır. 40 yaş ve üzeri grubun algı puanları, 20-29 yaş aralığındaki kişilerin puanlarından istatistiksel olarak ileri düzeyde anlamlı düşüktür. Diğer yaş grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

Eğitim düzeylerine göre sağlık çalışanlarının, hastaların iletişim ve bilgi alma haklarına yönelik algı puanları arasında istatistiksel olarak ileri düzeyde anlamlı farklılık bulunmaktadır. Sağlık meslek lisesi mezunlarının puan ortalamaları lisans mezunlarının puan ortalamalarından ileri düzeyde anlamlı yüksektir. Diğer eğitim düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

Çalışmada katılımcıların hasta haklarına yönelik genel algıları ile cinsiyet, meslek, yaş, eğitim, kurumda ve meslekte çalışma süresi, hasta haklarına yönelik eğitim alma durumu gibi değişkenlerle istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır (Kılıçarslan vd. 2012).

Ocaktan ve arkadaşları (2004) birinci basamak sağlık hizmetlerinde görev yapan sağlık personelinin bilgi düzeyi ve tutumlarını belirlemek amacıyla yaptıkları çalışmada deneklerin hasta hakları konusunda tutumları genellikle olumlu olarak değerlendirilmiştir. Ancak sağlık personelinin % 36.5’u hasta hakları konusunda bilgisini yetersiz hissettiğini ifade etmiştir.

Demircan vd. (2008) Pamukkale Üniversitesi Denizli Sağlık Yüksekokulu Hemşirelik ve Sağlık Memurluğu Bölümü’nden 173 öğrenciyle yaptıkları çalışmada, öğrencilerin yaş grubu, cinsiyet, sınıf, okuduğu bölüm ile hasta haklarına yönelik sorulara verdikleri yanıtlar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

Zülfikar ve Ulusoy’un 2001 yılında, hastaların hasta haklarına ilişkin farkındalık düzeylerini ortaya koymak amacıyla yaptıkları çalışmada, farkındalık puanı eğitim düzeyi kategorisi için istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. En yüksek eğitim seviyesinden en düşük eğitim seviyesine doğru hasta hakları farkındalık puanlarında sürekli bir düşüş eğilimi gözlenmiştir (Zülfikar ve Ulusoy, 2001).

Hasta hakları ile ilgili olarak Bayık ve Türkistanlı tarafından 1992 yılında yapılan araştırma da cinsiyet ile hasta hakları uygulamalarını değerlendirme açısından istatistiksel olarak farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Zülfikar (1999) yılında yapılan çalışmalarda bu sonucu desteklemektedir. Bu çalışmada ise hasta ve yakınlarının cinsiyetleri ile kurumun hasta haklarını değerlendirme düzeyleri açısından istatistiki olarak fark olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Özer ve arkadaşları tarafından 2009 yılında yapılan bir çalışmada hastaların yaşları ile hasta hakları bilgi düzeyi arasında istatistikî olarak anlamlı bir fark tespit edilmemiştir. Bununla birlikte bu çalışmada hasta ve yakınlarının yaşları ile hasta hakları alt boyutu arasında farklılık olduğu tespit edilmiştir.

VI) Sonuç

Sağlıklı yaşama ve ihtiyaç duyduğu sağlık hizmetini herhangi bir engel olmadan alabilme, ülkemiz anayasasınca da açıkça desteklenen önemli bir haktır. Yasal zeminde bu denli ciddi bir dayanağı olmasına ve ilgili her kesimin harcadığı önemli çabalara rağmen, tıbbi uygulamaların gerektiği gibi yürütülebilmesi, sağlık hizmeti sistemlerinin gelişimi ve sağlık hizmetlerinin belirli bir yasal çerçeve içerisinde yürütülmesinde önemli başlıklardan biri olan “Hasta Hakları” konusundaki mevcut durumun ve ilerlemenin arzu edilen noktada olmadığı herkesçe kabul edilen bir tespittir.

İlk adımları ABD’de atılan ve Avrupa’da sonrasında ülkemizde etkisini göstermeye başlayan hasta hakları hareketi artık küresel anlamda vurgulanan ve kamu-özel her kesimden ciddi destek gören bir boyuta erişmiştir. Konunun özünde yatan bilinçlenme gerçeği nedeniyle hemen her ortamda ve her çalışmada hasta hakları ile ilgili sürecin odağına eğitim çabaları yerleştirilmektedir.

Sağlık hizmetinin tarafları olan sağlık hizmeti personeli ve hasta için de gerekliliği sürekli vurgulanan eğitim ve bilinçlendirme çabalarına hasta boyutuyla bakıldığında, hastaların önceye kıyasla artık çok daha bilinçli ve talepkâr oldukları görülmektedir. Bu açıdan hastaların farkındalığını artırmak için hastaneye kabulde konuyla ilgili bilgi verilmesi gibi atılabilecek pek çok adım söz konusudur. Bu noktada önemli olan hastalarda bilinçli bir farkındalık artışı sağlamaktır. Çünkü kimi durumlarda hastalar haklarını savunma çabası içindeyken hekimlerin profesyonel otonomi alanlarını ihlal etmeye kadar işi götürebilmektedirler. Hekimlerde koruma refleksi uyandırarak direnç ve kapanma davranışına dönüşmemesi için hastaların artan farkındalıklarına, bilinçli olmak gerekliliği ile bir sınır çizilmelidir.

Sağlık hizmetleri sürecinin diğer temel bileşeni olan sağlık hizmeti çalışanları açısından, hastaların haklarını korumak zaten olağan bir sorumluluktur. Sürekli eğitim çabalarına ek olarak, sağlık hizmeti profesyonellerinin yetiştiği resmi eğitim programlarına hasta hakları ile ilgili derslerin eklenmesi, sahaya çıkmadan önce çalışanların hazırlıklı, farkında ve bilinçli olmasını sağlayacaktır.

Kendine has, hassas ayırt edici özellikleri olan sağlık hizmetlerinde hasta hakları gibi temel bir bileşen ele alınırken ciddi anlamda denge gözetilmesi kaçınılmaz bir zorunluluktur. Hasta, haklarını bilmeli, sonuna kadar bunların arayışında olmalı fakat kendisi için hayati öneme sahip profesyonel sağlık hizmeti bilgisinin sahibi olan hizmet sunucularına karşı da itinalı hareket etmelidir. Sağlık hizmeti sunucusu ise her hastanın ayırt etmeksizin hakkını ve mahremiyetini korumakla yükümlü olduğunu

unutmamalıdır. Sağlık hizmetleri terazisinin kefelere hassas bir şekilde dengede tutulmalıdır. Bu ise devletin öncülüğünde topyekûn bir bilinçlenme ile mümkün olabilmektedir.

KAYNAKÇA

- ARDA B. (1999), Reports on Human Rights Issues and International Ethics. İçinde: Deontoloji. Ed.: Arda B, Oğuz Y, Şahinoğlu P. S.. 2. Baskı. ss. 111–120, Ankara: Antıp Yayınları.
- AŞKAR, Abdullah. (2006), Sağlık Hizmetlerinde Hasta Hakları ve Kütahya Devlet Hastanesi Örneği, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.
- ATAÇ A, AZAL Ö, UÇAR M, AÇIKEL C.H, GÖÇGELDİ E. (2003), “TSK Sağlık Kurumlarından Yararlanan Personelin Hasta Hakları Ve Sağlık Personeli- Hasta İlişkisi Konusundaki Memnuniyetlerinin İnternet Üzerinden Araştırılması”, Gülhane Tıp Dergisi, Vol.45 No : 4, pp.309 - 315
- BAYIK, A., TÜRKİSTANLI, E. (1992), Hastaların hasta haklarını bilme ve bu haklardan yararlanma durumları ve karşılaştıkları riskler. Ulusal Hemşirelik Kongresi Kitabı, 24-26 Haziran, Sivas. s: 778-782.
- DEMİRCAN T, GÖK Özer F, TAŞCI BEYDAĞ K.D. (2008), “Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin Hasta Hakları Konusundaki Bilgi Düzeyleri”, Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, Vol. 3, No : 8, pp.3-19.
- EŞİYOK B, YAŞAR Z.F, TURLA A. (2007), “Diş Hekimlerinin Hasta Hakları Konusundaki Bilgi Düzeyleri”, Türkiye Klinikleri J MedSci Vol. 27 pp.367-372
- HAKERİ, H. (2007), Tıp Hukuku. 1. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Hasta Hakları Yönetmeliği (1998).
- JOOLAE, S., HAJIBABAE, F. (2012), Patient Rights in Iran: A Review Article. Nursing Ethics, 19 (1):45-57.
- KILIÇARSLAN N, TAŞKIN Yılmaz F, TARIM M. (2012), “Hasta Haklarının Sağlık Çalışanları Tarafından Algılanması”, Sağlıkta Performans Ve Kalite Dergisi, Vol. 3, pp. 47-62.
- OCAKTAN E, YILDIZ A, ÖZDEMİR O. (2004), “Abidinpaşa Sağlık Grup Başkanlığı Bölgesinde Çalışan Sağlık Personelinin Hasta Hakları Konusunda Bilgi Ve Tutumları”, Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası, Vol. 57, No : 3, pp. 129-137.
- ÖZER, N., KARAMAN ÖZLÜ, Z., SARITAŞ, S. (2009). “Cerrahi Kliniklerde Tedavi Gören Hastalar Haklarını Biliyorlar mı?” Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, pp.19-28.
- ÖZLÜ, T. (2005). Kurumsal Metinler, Felsefi Arka Plan ve Örnek Olgularla Hasta Hakları Hakkınız Var Çünkü Hastasınız. 2. Baskı, İstanbul: Timaş Yayınları.

TEKE A, UÇAR M, DEMİR C, ÇELEN Ö, KARAALP T. (2007), “Bir Eğitim Hastanesinde Görev Yapan Hemşirelerin Hasta Hakları Konusundaki Bilgi ve Tutumlarının Değerlendirilmesi”, TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni Vol. 6, No : 4, pp.259-266.

TENGİLİMOĞLU, D. (2012). Sağlık İşletmeleri Yönetimi. Geliştirilmiş 4. Baskı. Ankara: Nobel Yayınevi

WMA (2012). World Medical Association Declaration of Helsinki. Ethical Principles for Medical Research Involving Human Subjects
<http://www.wma.net/en/30publications/10policies/b3/17c.pdf> Erişim Tarihi: 10.08.2012

WMA (2012). World Medical Association Declaration on Death.
<http://www.wma.net/en/30publications/10policies/d2/> Erişim Tarihi: 10.08.2012

WHO (2012). Declaration of Alma-Ata. International Conference on Primary Health care, Alma-Ata, SSCB, 6-12 Eylül 1978. http://www.searo.who.int/LinkFiles/Health_Systems_declaration_almaata.pdf
Erişim Tarihi: 10.08.2012

ZÜLFİKAR, F. (1999). Hastaların Hasta Haklarını Talep Etme Durumları. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

ZÜLFİKAR F, Ulusoy M.F. (2001), “Are Patients Aware Of Their Rights? A Turkish Study”, Nursing Ethics, Vol.8, No :6, pp.487-498.

<http://www.saglikhakki.org/hastahak-ic.htm> Erişim Tarihi: 20.04.2015

HEKİM VE HEMŞİRELERİN İLETİŞİM BECERİLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Mevlüt KARADAĞ*

Oğuz IŞIK**

İbrahim Halil CANKUL***

Hüseyin ABUHANOĞLU****

Öz

Bu çalışmanın amacı, GATF Eğitim Hastanesinde görevli hekim ve hemşirelerin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi ve iletişim becerilerinin sosyo-kültürel özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesidir. Araştırmada veri toplamak amacıyla İletişim Becerileri Envanteri kullanılmıştır. Araştırmaya 178 hekim ve 171 hemşire katılmıştır. Hekimlerin % 81,1'inin, hemşirelerin ise % 83,5'inin etkin bir iletişim becerisine sahip olduğu anlaşılmıştır. Hemşirelerin iletişim becerisi düzeylerinin hem genel iletişim bazında, hem de davranışsal iletişim alt boyutunda hekimlerden anlamlı düzeyde yüksek olduğu tespit edilmiştir. Hekimlerde akademik unvan, kurumdaki toplam çalışma süresi ve meslekten genel memnuniyet düzeyi; hemşirelerde ise eğitim düzeyi değişkenlerinin ve her iki grup için de yaş ve meslekteki toplam çalışma süresi değişkenlerinin iletişim becerileri üzerinde anlamlı etkiye sahip olduğu anlaşılmıştır ($p<0,05$). GATF ile Hemşirelik Yüksek Okulu eğitim müfredatlarının zenginleştirilmesinin, halen çalışmakta olan hekim ve hemşirelere yönelik iletişim becerileri konusunda konferans niteliğinde eğitimler verilmesinin ve sosyal faaliyetlerin düzenlenmesinin iletişim becerilerinin geliştirilmesinde faydalı olacağını düşünüyoruz.

Anahtar Kelimeler: Hekim, Hemşire, İletişim Becerileri

* Dr., Ağrı Asker Hastanesi İdare Amirliği, mkaradag@gata.edu.tr

** Yrd.Doç.Dr., Hacettepe Üniversitesi İİBF, Sağlık İdaresi Bölümü, oguz.isik@gmail.com

*** Doç.Dr., Gülhane Askeri Tıp Akademisi, Sağlık Hizmetleri Yönetimi Bilim Dalı, hicankul@gata.edu.tr

**** Uzm. Gülhane Askeri Tıp Akademisi, Sağlık Hizmetleri Yönetimi Bilim Dalı, habuhanoglu@gata.edu.tr

EVALUATION OF COMMUNICATION SKILLS OF PHYSICIANS AND NURSES

Abstract

The aim of this study is to evaluate the communication skills of physicians and nurses who work in GATF Training Hospital and to determine whether there is a difference between communication skills of them in terms of their socio-cultural backgrounds. The "Communication Skills Inventory" was utilized for the aim of collecting data. 178 physicians and 171 nurses attended to the research. 81,1% of physicians and 83,5% of the nurses were found to have effective communication skills. Nurses' communication skills level was found to be significantly higher than physicians in terms of general communication and behavioral communication sub-dimension. Academic title, total working time in institution and general job satisfaction variables for physicians, and education level, age and professional total working time variables for nurses were found to have significant effects on communication skills ($p<0,05$). We think that enriching the curriculum of GATF and School of Nursing, giving lectures and educations to currently working physicians and nurses, and also organising social activities could be helpful for the purpose of developing communication skills.

Keywords: Physician, Nurse, Communication Skills

GİRİŞ

İletişim en genel ve yalın tanımıyla, duygu, düşünce, bilgi, haber ve becerilerin paylaşılması, başka bir deyişle bireyler arasında duyguda, düşüncede, tutumda ortak bir payda yaratılması sürecidir (Sever, 1998:51). İletişim insanların sosyal dünyayı anlamalarını ve etkilemelerini sağlayan sembolik bir faaliyettir (Yağmurlu, 2004:31).

İletişim, sosyal bir varlık olan insanın kendini ifade etmesi için zorunludur. İnsan çevresi ile iletişim kurarak yaşar. Onun her davranışı; konuşması, susması, duruşu ve oturma biçimi kendini ifade etmesidir, yani çevresine mesaj iletmesidir. İletişim kurmaktaki asıl amaç, anlaşılabilir mesajlar göndermek ve karşı tarafın tutum ve davranışlarında değişiklik yapmaktır (Eroğlu, 2011:69).

Andersen iletişimi, “anlama” kavramıyla özdeşleştirmiş ve “bizim başkalarını, başkalarının da bizi anlamalarına yarayan bir süreç” olarak tanımlamıştır (Aktaran Ergin ve Birol, 2000:19).

Baskın ve Craig’e göre iletişim, mesajların anlamlarına erişilmesi amacıyla değiştirilmesidir. Bu kapsamda iletişim, kaynak (mesajı veren) ve hedef (mesajı alan) arasında davranış değişikliği oluşturmak amacıyla bilgi, fikir, tutum, duygu ve becerilerin anlamlarının paylaşılması için gerekli etkileşim sürecidir. Kişilerarası ilişkiler iletişim yoluyla sürdürülmektedir. Bu ilişkilerde bireyin kendini ifade ediş tarzıyla ilgili olarak kullandığı beceri, ilişki kurduğu kişinin duygu, düşünce ve en sonunda da davranış ve hareketlerini etkileyebilmektedir (Oğuzkan, 2003:38). İki insan arasındaki ilişkiyi, bu iki insanın birbirinden talepleri, beklentileri, bunların gerçekleşip gerçekleşmemesi belirler. İletişim sosyalleşmenin temel koşuludur. Ancak iletişim sürecinde birey, bazen yansıtmak istediği duygu, düşünce veya hisleri bir takım engellerden ötürü karşıdakine aktarma zorluğu yaşayabilmektedir. Bunların nedenleri arasında, reddedilme, incinme, iletişimin karşıdaki kişi veya kişilerin kontrolünde gerçekleşmesi gibi unsurlar öne çıkmaktadır. İletişim gereksinimine dayalı eylem, bazen bu açıdan iletişimsizliğe kadar gidebilmektedir. Ancak ortak dil olgusu ve buna bağlı olarak kelime, kavram veya düşüncelerin anlamlandırılmasındaki paralellik, iletişimsel eylemin işlevselliğine katkıda bulunmaktadır (Yağbasan, 2006:609).

İletişimin insan hayatında taşıdığı önem, insan hayatını kolaylaştıran ve toplumsallaşma sürecindeki oldukça etkili olan işlevleriyle ilişkilidir. İletişimin en temel işlevi bilgi sağlama işlevidir. Bilgi, toplumsallaşma ve çevre ile uyumlu ilişkiler kurulabilmesi için gereklidir. Birey iletişim kurarak bilgiye ulaşır. Karar verme süreci, yeterli ve doğru bilgiye ulaşma ile yakından

ilişkilidir ve bu bağlamda iletişim karar verme süreci için de önemlidir. İletişimin bir başka işlevi, ikna etme ve etkileme işlevidir. İkna etme ve etkilemede, karşı tarafı değiştirme amacı bulunmaktadır. İkna etmede kişinin istek, düşünce ve tutumlarında aksi yönde bir değişim amaçlanırken, etkilemede ise istek ve tutumlara aykırı düşmeyen bir değişim amaçlanmaktadır. İletişimin bir diğer işlevi öğreticiliktir. Öğrenme süreci de iletişimi gerektirmektedir. Birleştiricilik iletişimin bir başka işlevidir ki, toplumsal yapı içerisinde kişilerin birarada bulunması ve ilişkilerin devamını sağlayan yine iletişimdir (Gürgen, 1997:14).

Kişiler arasında doğru bir iletişim kurulamaması çatışmaların doğmasına neden olur. Dökmen, iletişim çatışmalarının nedenlerini “başlangıç faktörü” olarak isimlendirdiği onbir maddede sıralamıştır. Bunlar; iletişimde bulunan kişilerin bilişsel, algısal, duygusal, bilinçdışı süreçleri, kişisel ihtiyaçları, iletişim becerisi, kişisel faktörler, kültürel faktörler, roller, sosyal ve fiziksel çevre ve mesajın niteliğidir (Dökmen, 2008:19).

Doğru ve etkili bir iletişimin kurulmasında, iletişim çatışmalarının yok edilmesi veya azaltılmasında iletişim becerisi büyük bir öneme sahiptir. İletişim becerileri, konuşma, yazma, okuma, dinleme ve düşünme ile ilgilidir. Ceyhan, etkili iletişim için gereken becerileri ele almış ve özetlemiştir. Bunlar; karşılıklı konuşmada yanıt verme ve verilen yanıtta konuşmacının duygu ve düşüncelerini yansıtmaya, yönlendirici olmayan açık sorular sorma, sözel olmayan ipuçlarının kodlarını çözme, mesajlara doğru yanıtlar verme, dinlemeye istekli olma, göz teması kurma, anlamaya yoğunlaşma, doğru geribildirim verme, “ben” mesajlarıyla yanıt verme, kendini açma, empatik anlayış sergileme, eleştirilere olumlu yanıt verme, girişken davranışlar sergileme, çatışmaları yöneterek problemleri uygun şekillerde çözme ve koşulsuz kabuldür (Ceyhan, 2006:367).

İletişim becerileri bütünsel olarak ele alınabildiği gibi farklı yönleriyle de ele alınmakta ve bağlantılı olarak iletişim becerilerinin alt boyutlarına ilişkin farklı sınıflamalar yapılmaktadır. Bu sınıflamalardan biri sözlü ya da sözsüz olması temelinde iletişimi ikiye ayırır. Sözlü iletişim becerileri; dil ve dil ötesi iletişimin etkili bir şekilde kullanımıyla ilgili becerilerdir. Dile ilişkin iletişim becerisi, iyi söyleyiş, sözcük zenginliği, iyi tümce kurma, uyumlu söz dizimi, gerekli ve uygun sözcüklerin seçimi gibi konuları kapsar (Gürgen, 1997:14). Dilin etkili kullanımına ilişkin beceriler genelde akıcılık, doğruluk ve zengin kullanımı açısından ele alınmaktadır. Doğruluk, dilin kullanımında anlamsal, biçimsel ve sözlüksel hataların yapılmaması ve telaffuz ile ilişkilidir. Ses tonu, sesin hızı, şiddeti, vurgulamalar, duraklamalar gibi sesin niteliğiyle ilgili özelliklerin doğru ve etkili kullanımı dil ötesi iletişim becerileri ile ilgilidir (Oya vd., 2004:841). Sözsüz iletişimde ise beden duruşu, yüz ifadeleri

ve göz ilişkisi, el/kol hareketleri, mesafe-kişisel mekân ve giyim ile ilgili iletiler söz konusudur ve tüm bunların doğru ve etkili şekilde anlamlandırılması ve kullanımı sözsüz iletişimle ilgili beceriler gerektirir (Korkut, 2005:143).

Bir başka sınıflamada iletişim becerileri, etkili dinleme ve etkili tepki verme ana başlıkları altında toplanmaktadır. İletişimin ilk basamağı olan dinleme, edilgen dinleme ve etkin/etkili dinleme olarak ikiye ayrılmaktadır. Edilgen dinlemede kişi genelde sessiz kalmakta, “hı hı”, “evet”, “anlıyorum” gibi kabul tepkileri ve “kapı aralayıcıları” olarak isimlendirilen cesaretlendirici sözler kullanabilmektedir. Fakat yine de bunlar kişinin karşısındakini anlayabildiğini tam olarak göstermemektedir. Etkin dinleme, karşıdaki kişiden gelen iletiye sözlü tepki verme becerisini içermektedir. Bu dinleme biçiminde kişi, iletiyi alır, anlar, çözümler yapar ve geri iletir. Etkili geribildirim kullanılması etkin dinlemede kilit noktadır. Bununla kastedilen söylenenleri anladığını ifade eden, anladığının doğruluğunu sıyanan, özetleyen, sözel ve sözel olmayan ipuçlarının değerlendirildiği, geri bildirimde bulunan kişinin kendi sözcükleriyle verilen geri bildirimdir. Etkili tepki verme ise, dinleyicinin verdiği geribildirim ile ilgilidir. Anlatanın sözlerini ve duygularını uygun bir biçimde yansıtmaya, sorular sormaya, özetlemeler yapma ve başka sözcüklerle tepki verme iletişimin etkili olmasını sağlayan becerilerdir (Korkut, 1996:18).

İletişimde başarılı olan bireyler, genellikle kendilerine güvenen, saygılı, işbirliği ve paylaşmaya istekli, kendisinin ve başkalarının sorunlarına dönük çözüm arayıcı kişilerdir. İnatçı bir tutumla fikirlerini savunan, kendi görüşlerinden başka doğru tanımayan, güvensiz, korku içinde yaşayanlar ise genellikle iletişim kuramayan bireyleri oluşturmaktadır (Bilen, 2004:38).

Toplumsal yaşamın her alanında olduğu gibi, iş yaşamında da iletişim becerileri büyük bir öneme sahiptir. İletişim becerisi, neredeyse her iş tipi için gerekli olan beceriler, diğer bir deyişle bir işteki başarı için gerekli olan genel iş boyutları arasında yer almaktadır. Dolayısıyla bireylerin iletişim konusundaki becerileri, birçok meslek grubunda önemli bir avantajdır. (Schemel, 1997:23).

Emek yoğun bir sektör olan sağlık sektöründe, özellikle de hastanelerde işgücünün önemi diğer sektörlerle nazaran daha fazladır. Hizmeti alan hasta ile hizmeti sunan sağlık personelinin yoğun bir iletişim içerisinde olduğu bu sektörde, sağlık personelinin yapacağı küçük bir hata, telafisi mümkün olmayan sonuçlar doğurabilir. Bu kapsamda hekimler, sağlık kurumlarında hastalarla birebir iletişim kurarak sağlığın idame ettirilmesinde anahtar rolü oynamaktadırlar. Hekimler açısından iletişimsel başarı, tedaviyi nasıl uygulayacaklarının veya hastalara ne tür bilgiler sunarak eğiteceklerinin yanı sıra, hastalara yaklaşımlarından hastalarına ayırdıkları zamana, kullandıkları

dilden uyguladıkları vücut diline kadar birçok faktöre bağlıdır (Tengilimoğlu, 2005:374). Hekim ile hasta arasında kurulan ilişkinin niteliği hasta yararını, hastanın memnuniyet düzeyini ve tedaviden yanıt alınmasını etkilemektedir (Atıcı, 2007:45). İnsan ilişkileri üzerine kurulu bir meslek olan hemşirelikte ise hasta bakımının etkinliği, etkili iletişim kurma becerisine bağlıdır. Hemşire, bireyin yaşadıklarını anlamaya çalışırken, bakım verdiği bireylerle etkili iletişim kurabilmelidir (Uyer, 2000:88). Hemşirelerin iletişim becerileri, hasta ve ailesiyle iletişimlerini kolaylaştırır, hasta memnuniyetini ve hasta bakım kalitesini olumlu yönde artırır (Yılmaz, 2001:69). Ayrıca uygulanan tedaviye yönelik, hemşire ile hasta arasındaki ilişkiyi geliştirir (Kocaman, 2005:49).

Hekim-hasta ilişkisinde özellikle hekimlerden kaynaklanan iletişim problemleri arasında; kuzu gibi hasta beklentisi, aşırı zihinsel iş yükü, iletişim becerisi düzeyinin düşüklüğü, psikososyal sorunlara danışmanlık konusunda bilgi ve beceri eksikliği, mesleki doyumsuzluk, deneyimsizlik, stres yaşamaya yatkın kişilik yapısı ve hastanın yakınmalarındaki belirsizliğin yarattığı rahatsızlıklar sayılabilir (Haas vd., 2005:2063; Serour vd., 2009:87).

Literatürde, hasta memnuniyetini etkileyen en önemli faktörün iletişim becerisi ve hastayı yeterli bilgilendirme olduğu bildirilmektedir (Meredith, 1993:591). Çünkü sağlık personelinin hastalar ile iletişim kurma becerileri, hastaların kendilerini değerli ya da değersiz hissetmelerinde başlıca rolü oynamaktadır (Yılmaz, 2000:129). Ayrıca sağlık hizmetlerinde iyi bir iletişim, sunulan hizmetin çıktılarını bilişsel (bilgi, anlama ve hatırlama), duygusal (memnuniyet/endişe, güven) ve davranışsal (öz yönetim, tavsiyelere veya tedaviye uyum/katılım gösterme) açılardan etki etmektedir (RCP, 2003:7).

Sağlıklı bir iletişimin gerçekleşmesi ve doğru kararların alınabilmesi için sağlık personeli ile hasta ilişkisinin bir arkadaş ilişkisi formatında olması gerekir. Bu ilişkinin başarıya ulaşmasında, sağlık personeli kadar hastanın da katkı ve katılımı önemlidir. Hastanın sağlığıyla ilgili olarak, kaygılarını ve şikayetlerini sağlık personeline açık ve net bir şekilde aktarması, sağlık personelinin de sağlık konusundaki bilgilerini hastaya açık ve anlaşılabilir olarak iletmesi gerekmektedir (Wilson, 2004:22).

Yukarıda sunulanlar ışığında, yapılan bu araştırmanın amacı, Gülhane Askeri Tıp Fakültesi (GATF) Eğitim Hastanesinde görevli hekim ve hemşirelerin iletişim becerilerini değerlendirmek ve iletişim becerilerinin sosyo-kültürel özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemektir.

GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırma, Gülhane Askeri Tıp Fakültesi (GATF) Eğitim Hastanesi bünyesindeki 63 birimde gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında, öncelikle 63 birimde görevli personel listeleri temin edilmiş ve bu birimlerde toplam 750

hekim ve 670 hemşirenin görev yaptığı anlaşılmıştır. Yani araştırma evrenini 1420 personel oluşturmaktadır. Araştırma örnekleme, olasılıklı örnekleme yöntemlerinden tabakalı rastgele örnekleme yöntemi kullanılarak seçilmiştir. Dolayısıyla, araştırmadan elde edilen sonuçlar GATF Eğitim Hastanesini yansıtmakta olup, diğer hastanelere genellenemez.

Araştırmada, hekim ve hemşirelerin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi amacıyla Ersanlı ve Balcı tarafından geliştirilen İletişim Becerisi Envanteri kullanılmıştır (Ersanlı ve Balcı, 1998:7). Söz konusu ölçek, Likert tipi 45 maddeden oluşmakta ve iletişim becerisini ”Zihinsel İletişim”, “Duygusal İletişim” ve “Davranışsal İletişim” boyutları kapsamında değerlendirmektedir. Her bir boyuta giren madde sayısı 15’dir. Maddeler; “Her Zaman”, “Genellikle”, “Bazen”, “Nadiren” ve “Hiçbir Zaman” şeklinde yanıtlanmaktadır.

Araştırmada elde edilen verilerin analizinde SPSS 18 ve AMOS 18 paket programları kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklerin içerik geçerliliğini belirlemede “Uzman Görüşü”nden, yapısal geçerliliğini test etmede ise “Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA)”nden yararlanılmıştır. Ölçeklerin güvenilirliğini test etmek için “Cronbach Alfa” değerleri hesaplanmıştır. Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) sonucunda iletişim ölçeğini oluşturan boyutlar altında yer alan ifadelerden bozucu etkiye sahip olan 2, 3, 5, 9, 10, 11, 13, 16, 18, 20, 22, 25, 29, 31, 34, 35, 37, 38, 39 ve 41’inci maddeler ölçekten çıkartılmıştır (Ek Şekil:1). İletişim becerileri ölçeği 1998 yılında üniversite öğrencileri üzerinde uygulanarak geliştirilmiş, sonrasında ise yoğun olarak eğitim kurumlarında yapılan araştırmalarda kullanılmıştır. Literatürde ölçeğin sağlık sektöründe veya sağlık hizmetlerinde kullanımında faktör yapısının doğrulanmasını içeren herhangi bir araştırmaya rastlanmamıştır. Dolayısıyla doğrulayıcı faktör analizi sonucunda bozucu etkiye sahip olan ve ölçekten çıkarılan maddelerin sağlık hizmetlerinin kendi has özelliklerinden (sağlık hizmetlerinde tüketimin rastlantısal ve ertelenemez olması, hasta ve yakınlarının davranışlarının irrasyonel olması, hizmetinin boyutunun ve kapsamının hizmetten yararlanan tarafından değil, özellikle hekimler tarafından belirlenmesi (bilgi asimetrisi), hataların tolere edilememesi) kaynaklandığı değerlendirilmiştir. Örneğin “düşüncelerimi başkalarına iletmekte zorluk çekerim”, “genelde eleştirilmekten fazla hoşlanmam”, “başkaları ile konuşurken sabırsızlanırım, onların sözünü keserim”, “insanları dinlerken sıkıldığımı hissederim”, “iletişim kurduğum kişinin yüzüne baktığım halde dinlemediğim olur” gibi ifadeler özellikle hekimlerin bilgi asimetrisine yönelik ifadelerdir. Bu kapsamda iletişim becerisi ile ilgili bundan sonraki analizler, “zihinsel iletişim” boyutu için 8 madde, “duygusal iletişim” boyutu için 9

madde ve “davranışsal iletişim” boyutu için 8 madde olmak üzere toplam 25 madde üzerinden gerçekleştirilmiştir.

Araştırma kapsamında tüm veriler için öncelikle tanımlayıcı istatistikler elde edilmiştir. Bu kapsamda, ölçümle belirlenen değişkenlerin gösterilmesinde ortalama, standart sapma, ortanca ve çeyrekler arası genişlik (ÇAG) değerlerinden; sayımla belirlenen değişkenlerin gösterilmesinde ise sayı (n) ve yüzde (%) değerlerinden faydalanılmıştır. Verilerin normal dağılım gösterip göstermediği Shapiro-Wilk testi ile incelenmiş, inceleme sonucunda verilerin normal dağılıma uymadığı görüldüğünden non-parametrik testler uygulanmıştır.

İletişim becerisinin hekim ve hemşirelerin sosyo-kültürel özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediği, ikili karşılaştırmalarda “Mann-Whitney U” testi, çoklu karşılaştırmalarda ise “Kruskal-Wallis” testi ile analiz edilmiştir. Kruskal-Wallis testi sonucunda fark bulunması durumunda farklılık kaynağının belirlenmesinde Bonferroni düzeltmeli “Mann-Whitney U” testinden yararlanılmıştır. Kruskal-Wallis testi sonucundaki farklılıkların kaynağının tespit edilmesinde kullanılacak önemlilik seviyesi “ α / karşılaştırma sayısı” (Bonferroni düzeltmesi) formülüyle hesaplanmıştır. Örneğin, üç grubun karşılaştırılmasında $p < 0,05$ yerine $p < 0,05 / 3$ ($p < 0,017$) olarak alınmıştır.

Araştırmanın genelinde yanılma düzeyi olarak Alfa= 0,05 kabul edilmiştir. İstatistiksel kararlarda $p < 0,05$ seviyesi anlamlı farkın göstergesi olarak görülmüştür.

BULGULAR VE TARTIŞMA

Araştırma bulguları; sosyo-kültürel özelliklerin dağılımı, hekim ve hemşirelerin iletişim becerisi düzeyleri ve sosyo-kültürel özellikler ile iletişim becerisi ilişkisi olmak üzere üç başlıkta incelenmiştir.

Sosyo-Kültürel Özelliklerin Dağılımı: Araştırmaya katılan hekimlerin sosyo-kültürel özellikleri Ek Tablo:1’de verilmiş olup, buna göre hekimlerin % 60,6’sının 40 yaş ve altında, % 94,4’ünün erkek ve % 87,1’inin ise evli olduğu görülmektedir. Uzmanlık öğrencisi sayısı % 41,6’lık oranı ile akademik unvanlar açısından en büyük dağılıma sahiptir. Ayrıca hekimlerin % 35,4’ü Cerrahi Tıp Bilimlerinde, % 46,1’i Dâhili Tıp Bilimlerinde, % 18,5’i ise Temel Tıp Bilimlerinde görev yapmaktadır. % 41,6’sı nöbet tutmazken (GATF Eğitim Hastanesinde doçent ve profesörler ile albay rütbesinde bulunan hekimler nöbet tutmamaktadır.), yaklaşık % 40’i mesleğini 1-10 yıldır sürdürmekte ve % 74,2’si ise 1-10 yıldır GATF Eğitim Hastanesinde çalışmaktadır.

Hemşirelerin sosyo-kültürel özelliklerine göre dağılımı Ek Tablo:2’de yer almaktadır. Buna göre hemşirelerin büyük çoğunluğu (% 92,4) 40 yaş ve altında, tamamı kadın, yaklaşık % 60’ı evli ve 3/4’ü ise lisans/yüksekokul mezunudur. % 58,5’i Cerrahi Tıp Bilimlerinde çalışırken, % 52,6’sı aylık 1-5 nöbet tutmaktadır. Yaklaşık % 50’si mesleğini 1-10 yıldır sürdürürken, % 77,8’i ise 1-10 yıldır GATF Eğitim Hastanesinde çalışmaktadır.

İletişim Becerisi Düzeyleri: Hekim ve hemşirelerin iletişim becerisi düzeyleri ve istatistiksel karşılaştırmalar Ek Tablo:3’te yer almaktadır. Buna göre, genel iletişim becerisi açısından hekim ve hemşireler arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu gözlenmiştir ($p<0,05$). Hemşirelerin genel iletişim becerisi düzeyi hekimlerden daha yüksektir.

Ayrıca, “Davranışsal İletişim” boyutu açısından da hekim ve hemşireler arasında anlamlı farklılık gözlenmiş ($p<0,05$), hemşirelerin davranışsal iletişim becerisi düzeyinin hekimlere kıyasla daha yüksek olduğu görülmüştür. “Zihinsel İletişim” ve “Duygusal İletişim” boyutları açısından ise hekim ve hemşireler arasında farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$).

Hekim ve hemşirelerin iletişim becerisi envanterindeki ifadelerle ilişkin görüşleri EK Tablo:4’te görülmektedir. Grubun iletişim becerisi ile ilgili değerlendirmelerinde “Her zaman” ve “Genellikle” ifadelerinin etkin bir iletişim becerisini tanımladığı (ters yüklenmiş ifadeler dahil) kabul edilmiştir. Buna göre hekimlerin %81,1’inin, hemşirelerin ise % 83,5’inin etkin bir iletişim becerisine sahip olduğu anlaşılmıştır. Araştırma grubunun % 96,3’ü insanları anlamaya çalıştığını; % 93,7’si karşısındaki kişiye genellikle söz hakkı verdiğini; % 93,1’i karşısındaki kişiye güvenmenin kendisini mutlu ettiğini; % 88,5’i kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak duygu ve düşüncelerini anlamaya çalıştığını ve % 88’i ise dinlerken karşısındaki kişinin sözünü kesmemeye özen gösterdiğini belirtmiştir. Ülkemizde hekim ve hemşireler ile yapılan birçok araştırma sonucunun, bulgularımız ile uyum olmadığı görülmüştür. Bu araştırmalardan birinde, hemşirelerin %75’inin hastalarla iletişim kurmakta güçlük yaşadıkları ve hastalarla iletişimlerinde yanlış yaklaşımlarda buldukları tespit edilmişken (Akgün vd., 2011:35), başka bir araştırmada ise araştırmaya katılan hekimlerin yaklaşık %80’inin iletişim becerisi düzeyinin orta veya düşük seviyede olduğu saptanmıştır (Ashbury vd., 2001:1).

Sosyo-Kültürel Özellikler ile İletişim Becerisi İlişkisi:

Hekimlerde akademik unvan, kurumdaki toplam çalışma süresi ve meslekten genel memnuniyet düzeyi; hemşirelerde eğitim düzeyi ve her iki grup için de yaş ve meslekteki toplam çalışma süresi değişkenlerinin iletişim

becerileri üzerinde anlamlı etkiye sahip olduğu anlaşılmıştır ($p < 0,05$). (Bkz. Tablo 5 ve Tablo 6).

41-50 yaş grubu hekimlerin “Genel İletişim” becerisi düzeyinin 20-30 yaş grubu hekimlerden ($Z = -2,808$; $p = 0,005$) ve ≥ 51 yaş grubu hekimlerin “Genel İletişim” becerisi düzeyinin ise diğer tüm yaş gruplarından ($Z = -3,527$; $p = 0,000$) daha yüksek olduğu, 31-40 yaş grubu hekimlerin “Zihinsel İletişim” becerisi düzeyinin 41-50 yaş ($Z = -2,694$; $p = 0,007$) ve ≥ 51 yaş ($Z = -2,693$; $p = 0,007$) grubu hekimlerden daha düşük olduğu, ≥ 51 yaş grubu hekimlerin “Duygusal İletişim” becerisi düzeyinin 20-30 yaş ($Z = -2,779$; $p = 0,005$) grubu hekimlerden daha yüksek olduğu, ≥ 51 yaş grubu hekimlerin “Davranışsal İletişim” becerisi düzeyinin hem 20-30 ($Z = -3,081$; $p = 0,002$), hem de 31-40 yaş ($Z = -3,309$; $p = 0,001$) grubu hekimlerden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda yaş arttıkça hekimlerin hem genel bazda hem de alt boyutlar açısından iletişim becerisi düzeylerinin arttığı söylenebilir. Konu ile ilgili literatürde, tıp fakülteleri müfredatının yoğunluğu nedeniyle tıp dışı konuların müfredat programına konulmasında sıkıntılar yaşandığı belirtilmekte ve bu kapsamda hekimlerin iletişim becerilerinin oldukça yavaş, sıklıkla da yaş ve unvan gibi değişkenlerin etkisiyle deneyim ile kazanıldığı açıklanmaktadır (Sleight, 1995:67)

Hemşirelerin yaş gruplarına “Genel İletişim”, “Zihinsel İletişim” ve “Davranışsal İletişim” becerisi düzeyleri açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmazken ($p > 0,05$), 41-50 yaş grubu hemşirelerin “Duygusal İletişim” becerisi düzeylerinin 20-30 yaş ($Z = -2,948$; $p = 0,003$) grubu hemşirelerden daha yüksek olduğu görülmüştür.

Hekimlerin akademik unvanlarına göre “Zihinsel İletişim” ve “Duygusal İletişim” becerileri açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılığa rastlanmazken ($p > 0,05$), profesör hekimlerin hem “Genel İletişim” ($Z = -3,390$; $p = 0,001$) hem de “Davranışsal İletişim” ($Z = -3,226$; $p = 0,001$) becerisi düzeylerinin uzmanlık öğrencisi hekimlerden anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu anlaşılmıştır.

Hemşirelerin eğitim durumlarına göre “Genel İletişim”, “Zihinsel İletişim” ve “Davranışsal İletişim” becerileri açısından herhangi bir farklılığa rastlanmazken ($p > 0,05$), ön lisans mezunu hemşirelerin “Duygusal İletişim” becerisi düzeyinin lisans mezunlarından ($Z = -2,845$, $p = 0,004$) daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Kumcağız ve arkadaşlarının (Kumcağız vd., 2011:49) çalışmasında da, hemşirelerin eğitim seviyesi ile “davranışsal iletişim” boyutu arasında anlamlı farklılık bulunmuş, lisans ve üzeri eğitim seviyesinde olan hemşirelerin davranışsal iletişim becerisi düzeyinin, diğer eğitim seviyelerindekilere kıyasla daha yüksek olduğu görülmüştür.

Meslekteki toplam çalışma süresi ≥ 21 yıl olan hekimlerin “Genel İletişim” becerisi düzeyinin ≤ 5 yıl ($Z=-2,816$; $p=0,0048$), 6-10 yıl ($Z=-3,111$; $p=0,002$) ve 11-15 yıl ($Z=-3,868$; $p=0,000$) olan hekimlerden daha yüksek olduğu; meslekteki toplam çalışma süresi ≥ 21 yıl olan hekimlerin “Zihinsel İletişim” becerisi düzeyinin 11-15 yıl ($Z=-3,437$; $p=0,001$) olan hekimlerden daha yüksek olduğu, meslekteki toplam çalışma süresi ≥ 21 yıl olan hekimlerin “Duygusal İletişim” becerisi düzeyinin 11-15 yıl ($Z=-2,800$; $p=0,005$) olan hekimlerden daha yüksek olduğu, meslekteki toplam çalışma süresi ≥ 21 yıl olan hekimlerin “Davranışsal İletişim” becerisi düzeyinin 6-10 yıl ($Z=-3,355$; $p=0,001$) ve 11-15 yıl olan ($Z=-3,472$; $p=0,001$) hekimlerden daha yüksek olduğu saptanmıştır. Bu kapsamda meslekteki toplam çalışma süresi arttıkça hekimlerin hem genel bazda hem de alt boyutlar açısından iletişim becerisi düzeylerinin arttığı söylenebilir.

Hemşirelerin meslekteki toplam çalışma sürelerine göre “Zihinsel İletişim” ve “Davranışsal İletişim” becerileri açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmazken ($p>0,05$), meslekteki toplam çalışma süresi ≥ 21 yıl hemşirelerin “Genel İletişim” becerisi düzeyinin 16-20 yıl ($Z=-2,886$; $p=0,004$) olan hemşirelerden daha yüksek olduğu, meslekteki toplam çalışma süresi ≥ 21 yıl olan hemşirelerin “Duygusal İletişim” becerisi düzeyinin hem ≤ 5 yıl ($Z=-3,324$; $p=0,001$) hem de 16-20 yıl ($Z=-3,012$; $p=0,003$) olan hemşirelerden anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu görülmüştür. Yapılan araştırmalarda, meslekteki toplam çalışma süresi ile iletişim becerisi düzeyleri arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmüştür. Meslekteki çalışma süresi arttıkça, iletişim becerisi düzeyi de artmaktadır. Bu çalışmalarda, meslekteki toplam çalışma süreleri 20 yıl ve üzeri olan hemşirelerin iletişim becerisi düzeylerinin, çalışma süresi daha kısa olanlara kıyasla istatistiksel olarak anlamlı ve yüksek olduğu saptanmıştır (Avşar ve Kaşıkçı, 2010:1; Kumcağız vd., 2011:49).

Kurumdaki toplam çalışma süresi 16-20 yıl olan hekimlerin “Genel İletişim” becerisi düzeyinin çalışma süresi ≤ 5 yıl ($Z=-3,609$; $p=0,000$) ve 11-15 yıl ($Z=-2,970$; $p=0,003$) olan hekimlerden daha yüksek olduğu, çalışma süresi 16-20 yıl olan hekimlerin “Zihinsel İletişim” becerisi düzeyinin çalışma süresi ≤ 5 yıl ($Z=-3,223$; $p=0,001$) hekimlerden daha yüksek olduğu, çalışma süresi 16-20 yıl olan hekimlerin “Davranışsal İletişim” becerisi düzeyinin ≤ 5 yıl ($Z=-3,351$; $p=0,001$) olan hekimlerden daha yüksek olduğu saptanmıştır. Hekimlerin kurumdaki toplam çalışma süresi gruplarına göre “Duygusal İletişim” becerisi açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır ($p>0,05$). GATF Eğitim Hastanesindeki çalışma süresi arttıkça hekimlerin iletişim becerisi düzeyleri artmaktadır, ancak çalışma süresi 16-20 yıl olan hekimlerin iletişim becerisi düzeyi, hem genel bazda hem de alt boyutlarda en yüksek seviyededir.

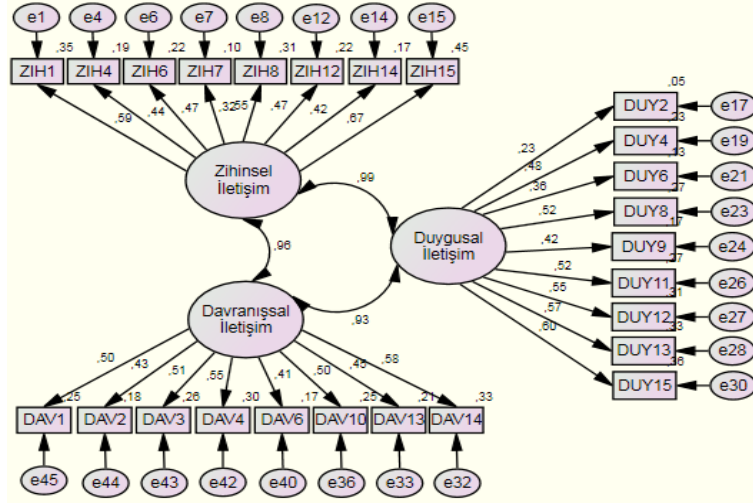
Mesleğinden çok memnun olan hekimlerin “Genel İletişim” becerisi düzeyinin, mesleğinden kısmen memnun ($Z=-3,153$; $p=0,002$) ve memnun ($Z=-3,352$; $p=0,001$) olanlara kıyasla anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu, mesleğinden “Çok Memnun” olan hekimlerin “Duygusal İletişim” becerisi düzeyinin, mesleğinden memnun ($Z=-3,136$; $p=0,002$) olanlara kıyasla daha yüksek olduğu görülmüştür. Hekimlerin meslekten genel memnuniyet durumlarına göre “Zihinsel İletişim” ve “Davranışsal İletişim” boyutları açısından istatistiksel olarak herhangi bir anlamlı farklılığa rastlanmamıştır ($p>0,05$). Genel itibari ile mesleğinden memnun olan çalışanların iletişim becerisi düzeyinin, mesleğinden memnun olmayanlara kıyasla daha yüksek olması beklenen bir durumdur.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Uzmanlaşma ve işlevsel bağımlılık seviyesinin çok yüksek olduğu sağlık kurumlarında ilk akla gelen çalışma grubunu hekim ve hemşireler oluşturmaktadır. Bu grup tarafından sağlık hizmetlerinin üretilmesi ve etkin bir şekilde verilmesinde iletişim vazgeçilmez bir öneme sahiptir. Ancak ülkemizde iletişim konusunda yapılmış çok fazla araştırma bulunmamaktadır. Bu bakımdan, yapılan araştırmanın ülkemizde bu alanda yapılacak çalışmalara yön verebilecek nitelikte olduğu düşünülmektedir.

Yapılan araştırma ile GATF Eğitim Hastanesinde görevli hekimlerin %81,1’inin, hemşirelerin ise %83,5’inin etkin bir iletişim becerisine sahip olduğu saptanmış, ancak ülkemizde hekim ve hemşireler ile yapılan birçok araştırma sonucunun bulgularımız ile uyumlu olmadığı görülmüştür. Ayrıca, iletişim becerisi açısından hekim ve hemşireler arasında fark bulunmuş, hemşirelerin iletişim becerisi düzeyinin hekimlerden daha yüksek olduğu anlaşılmıştır. Yaş, akademik unvan, eğitim düzeyi, meslekteki toplam çalışma süresi, kurumdaki toplam çalışma süresi ve meslekten genel memnuniyet düzeyi değişkenlerinin hekim ve hemşirelerin iletişim becerileri üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir. Araştırma bulguları kapsamında, GATA Askeri Tıp Fakültesi ile Hemşirelik Yüksek Okulu eğitim müfredatlarının öğrencilerin iletişim becerilerini geliştirecek yönde zenginleştirilmesinin, halen çalışmakta olan hekim ve hemşirelere yönelik ise iletişim becerileri konusunda konferans niteliğinde eğitimler verilmesinin ve tüm personelin katılımını sağlayacak sosyal faaliyetlerin düzenlenmesinin iletişim becerilerinin geliştirilmesinde faydalı olacağı değerlendirilmiştir.

EK Şekil: 1. İletişim Becerisi Ölçeği İçin Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA)



İletişim Ölçeği Uyum Ölçütleri

CMIN=413,148 sd=262 p-değeri=0,000 RMSEA=0,041 CFI=0,92 IFI=0,92 TLI=0,91
GFI=0,92 AGFI=0,90

(*ZIH: Zihinsel İletişim, DUY: Duygusal İletişim, DAV: Davranışsal İletişim*)

EK Tablo:1. Hekimlerin Sosyo-Kültürel Özellikleri

Özellik	Grup	N	%	Özellik	Grup	N	%	
Yaş	20-30	25	14,0	Akademik Unvan	Pratisyen	3	1,7	
	31-40	83	46,6		Uzm.Öğr c.	74	41,6	
	41-50	50	28,1		Uzm.	15	8,4	
	≥ 51	20	11,2		Yrd.Doç.	19	10,7	
Cinsiyet	Kadın	10	5,6		Doç.	38	21,3	
	Erkek	168	94,4		Prof.	29	16,3	
Medeni Durum	Evli	155	87,1		Aylık Nöbet Sayısı	0	74	41,6
	Bekar	23	12,9			1-5	52	29,2
Çalışılan Bölüm	Cerrahi Tıp	63	35,4			6-10	37	20,8
	Dahili Tıp	82	46,1			11-15	9	5,1
	Temel Tıp	33	18,5	≥ 16	6	3,4		
Meslekt eki Toplam Çalışma Süresi	≤ 5 yıl	16	9,0	GATF Eğt.Hst. Toplam Çalışma Süresi	≤ 5 yıl	102	57,3	
	6-10 yıl	55	30,9		6-10 yıl	30	16,9	
	11-15 yıl	38	21,3		11-15 yıl	17	9,6	
	16-20 yıl	22	12,4		16-20 yıl	22	12,4	
	≥ 21 yıl	47	26,4		≥ 21 yıl	7	3,9	

EK Tablo:2. Hemşirelerin sosyo-kültürel özellikleri

Özellik	Grup	N	%	Özellik	Grup	N	%
Yaş	20-30	68	39,8	Akademik Unvan	Sağ.Mes.Lisesi	3	1,8
	31-40	90	52,6		Ön Lisans	11	6,4
	41-50	13	7,6		Lisans/Yüksek okul	131	76,6
Cinsiyet	Kadın	171	100,0		Yüksek Lisans	25	14,6
	Erkek	-	0,0	Doktora	1	0,6	
Medeni Durum	Evli	101	59,1	Aylık Nöbet Sayısı	0	13	7,6
	Bekar	70	40,9		1-5	90	52,6
Çalışılan Bölüm	Cerrahi Tıp	100	58,5		6-10	53	31,0
	Dahili Tıp	62	36,3		11-15	12	7,0
	Temel Tıp	9	5,2		≥ 16	3	1,8
	Meslekteki Toplam Çalışma Süresi	≤ 5 yıl	49	28,7	GATF	≤ 5 yıl	98
6-10 yıl		38	22,2	Eğt.Hst.	6-10 yıl	35	20,5
11-15 yıl		35	20,5	Toplam Çalışma Süresi	11-15 yıl	20	11,7
16-20 yıl		31	18,1		16-20 yıl	13	7,6
≥ 21 yıl		18	10,5		≥ 21 yıl	5	2,9

EK Tablo:3. Hekim ve Hemşirelerde İletişim Becerisi Düzeyi

İletişim Becerisi	Grup	n	Ortanca	ÇAG	Z	p
Genel	Hekim	178	3,9600	0,44	-2,344	0,019
	Hemşire	171	4,0800	0,40		
Zihinsel İletişim	Hekim	178	4,0000	0,50	-0,832	0,405
	Hemşire	171	4,0000	0,50		
Duygusal İletişim	Hekim	178	4,0000	0,50	-1,541	0,123
	Hemşire	171	4,0000	0,50		
Davranışsal İletişim	Hekim	178	4,0556	0,47	-2,922	0,003
	Hemşire	171	4,2222	0,56		

EK Tablo:4. Hekim ve hemşirelerin iletişim becerisi envanterine ilişkin görüşleri

İfadeler	Statü	Hiçbir Zaman	Nadiren	Bazen	Genellikle	Her Zaman	Ortanca	ÇAĞ
ZİHİNSEL İLETİŞİM	Hekim	1,2	4,2	13,6	60,4	20,7	4,00	0,50
	Hemşire	1,0	3,2	12,8	59,6	23,3	4,00	0,50
İnsanları anlamaya çalışırım.	Hekim	0,6	-	3,4	47,8	48,3	4,00	1,00
	Hemşire	-	-	3,5	53,8	42,7	4,00	1,00
Eleştirilerimi karşıdaki kişiyi incitmeden iletirim.	Hekim	0,6	6,7	16,3	62,4	14,0	4,00	0,00
	Hemşire	0,6	3,5	11,1	64,9	19,9	4,00	0,00
Karşıdaki kişinin konuşmaya ve dinlemeye istekli olup olmadığını anlamaya çalışırım.	Hekim	1,7	4,5	18,0	62,9	12,9	4,00	0,00
	Hemşire	-	1,8	10,5	60,2	27,5	4,00	1,00
Yanlış tutum ve davranışlarımı kolaylıkla kabul ederim	Hekim	4,5	12,9	21,9	48,3	12,4	4,00	1,00
	Hemşire	4,7	6,4	18,1	56,7	14,0	4,00	1,00
Dinleyen kişi anlamaz görüldüğünde, iletmek istediklerimi tekrarlar, yeni kelimelerle ifade ederek özetlerim.	Hekim	0,6	2,2	11,8	64,6	20,8	4,00	0,00
	Hemşire	-	2,9	18,1	56,1	22,8	4,00	0,00
İletişim kurduğum kişinin tutumundan daha çok, sorununu anlamaya çalışırım.	Hekim	-	2,8	12,4	68,0	16,9	4,00	0,00
	Hemşire	0,6	2,3	9,4	69,4	18,1	4,00	0,00
Genellikle insanlara güvenirim.	Hekim	0,6	3,4	13,5	70,2	12,4	4,00	0,00
	Hemşire	2,3	8,2	22,2	56,1	11,1	4,00	1,00
Kendimi karşıdaki kişinin yerine koyarak duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışırım.	Hekim	0,6	1,1	11,2	59,0	28,1	4,00	1,00
	Hemşire	-	0,6	9,4	59,6	30,4	4,00	1,00
DUYGUSAL İLETİŞİM	Hekim	0,9	3,2	14,8	55,5	25,6	4,06	0,47
	Hemşire	0,7	2,7	12,8	49,8	34,1	4,22	0,56
Karşıdaki kişiyi dinlerken hayal kurarım	Hekim	25,3	49,4	19,1	4,5	1,7	4,00	2,00
	Hemşire	51,5	31,6	11,7	2,3	2,9	5,00	1,00
Öneride bulunduğum kişinin öneriye açık olup olmadığına dikkat ederim.	Hekim	1,1	4,5	16,3	61,8	16,3	4,00	0,00
	Hemşire	0,6	1,8	14,0	67,3	16,4	4,00	0,00
Özür dilemek bana zor gelir. *	Hekim	30,3	42,7	21,3	3,9	1,7	4,00	2,00
	Hemşire	36,3	43,9	19,3	0,6	-	4,00	1,00
Çevremdekiler, insanlara karşı ilgisiz kaldığım kimselerdir. *	Hekim	32,0	48,3	10,7	7,9	1,1	4,00	1,00
	Hemşire	55,6	27,5	12,9	4,1	-	5,00	1,00
Çoğunlukla duygularımdan emin olamıyorum. *	Hekim	29,2	46,6	21,3	2,2	0,6	4,00	1,00
	Hemşire	29,8	44,4	19,3	5,3	1,2	4,00	2,00
Karşıdaki kişiye güvenmek beni mutlu eder	Hekim	0,6	1,7	4,5	43,3	50,0	4,50	1,00
	Hemşire	-	1,8	5,3	31,0	62,0	5,00	1,00

Her insanı olumlu beklentilerle karşılarım	Hekim	0,6	1,7	12,9	61,8	23,0	4,00	0,00
	Hemşire	1,2	4,7	11,7	54,4	28,1	4,00	1,00
İletişim kurduğum kimselerden bir şeyler alır ve onlara bir şeyler verdiğimi hissedirim.	Hekim	1,1	1,1	15,2	67,4	15,2	4,00	0,00
	Hemşire	-	1,8	11,7	71,9	14,6	4,00	0,00
İletişim kurduğum insanlar tarafından anlaşıldığımı hissedirim.	Hekim	-	1,1	11,8	78,1	9,0	4,00	0,00
	Hemşire	-	1,8	9,4	76,6	12,3	4,00	0,00
DAVRANIŞSAL İLETİŞİM	Hekim	1,5	2,5	14,9	59,9	21,2	4,00	0,50
	Hemşire	1,0	2,8	12,6	59,2	24,5	4,00	0,50
İletişimde bulunduğum insanlardan gelen öğüt ve önerileri içtenlikle dinlerim.	Hekim	1,1	0,6	14,0	57,9	26,4	4,00	1,00
	Hemşire	1,2	2,3	8,2	62,6	25,7	4,00	1,00
Konuşurken, etkili bir göz iletişimi kurabilirim	Hekim	2,2	1,7	18,5	53,9	23,6	4,00	0,00
	Hemşire	0,6	4,1	10,5	49,7	35,1	4,00	1,00
Kişilerin anlatmak istediklerini dinlemek için yeterince zaman ayırırım	Hekim	-	2,2	14,6	65,7	17,4	4,00	0,00
	Hemşire	-	2,9	12,3	64,3	20,5	4,00	0,00
Karşımdaki kişiye genellikle söz hakkı veririm	Hekim	0,6	2,2	5,1	59,0	33,1	4,00	1,00
	Hemşire	0,6	1,8	2,3	56,1	39,2	4,00	1,00
Konuşurken ilk adımı atmaktan çekinmem	Hekim	1,1	3,9	21,3	51,7	21,9	4,00	1,00
	Hemşire	2,3	3,5	18,1	53,8	22,2	4,00	0,00
İnsanlarla görüşürken, bilerek onları rahatlatacak şeyler yaparım	Hekim	2,8	5,1	17,4	59,6	15,2	4,00	1,00
	Hemşire	2,3	1,2	25,7	55,6	15,2	4,00	1,00
Ses tonumu konunun özelliğine göre ayarlayabilirim	Hekim	2,2	2,2	18,5	63,5	13,5	4,00	0,00
	Hemşire	-	4,1	15,8	66,1	14,0	4,00	0,00
Dinlerken, karşımdaki kişinin sözünü kesmemeye özen gösteririm.	Hekim	1,7	2,2	9,6	68,0	18,5	4,00	0,00
	Hemşire	0,6	2,3	7,6	65,5	24,0	4,00	0,00
GENEL ORTALAMA	Hekim	1,2	3,3	14,4	58,6	22,5	3,96	0,44
	Hemşire	0,9	2,9	12,7	56,2	27,3	4,08	0,40

(*) Ters yüklenmiş ifadelerdir.

EK Tablo5. Hekimlerin iletişim becerilerinin sosyo-kültürel özellikler açısından istatistiksel karşılaştırması

İletişim Becerisi	Yaş		Akademik Unvan		Meslekteki Toplam Çalışma Süresi		Kurumdaki Toplam Çalışma Süresi		Meslekten Genel Memnuniyet Durumu	
	X ²	p	X ²	p	X ²	p	X ²	p	X ²	p
Genel	19,119	0,000	13,624	0,018	18,322	0,001	15,697	0,003	15,048	0,005
Zihinsel İletişim	14,959	0,002	10,659	0,059	14,672	0,005	13,591	0,009	9,482	0,053
Duygusal İletişim	11,338	0,010	6,554	0,256	10,601	0,031	7,817	0,099	13,936	0,008
Davranışsal İletişim	12,749	0,005	12,554	0,030	16,455	0,002	12,268	0,015	9,182	0,057

EK Tablo6. Hemşirelerin iletişim becerilerinin sosyo-kültürel özellikler açısından istatistiksel karşılaştırması

İletişim Becerisi	Yaş		Eğitim Düzeyi		Meslekteki Toplam Çalışma Süresi	
	X ²	p	X ²	p	X ²	p
Genel	5,152	0,076	10,579	0,082	10,500	0,033
Zihinsel İletişim	3,237	0,198	8,649	0,070	6,717	0,152
Duygusal İletişim	9,985	0,007	13,896	0,008	13,73	0,008
Davranışsal İletişim	1,604	0,448	7,076	0,132	6,439	0,169

KAYNAKÇA

AKGÜN, ÇITAK, E., AVCI, S., BASMACI, Ö. ve DURUKAN, İ.,(2011). “Bir Üniversite Hastanesinde Hemşirelerin Zor Hasta Olarak Tanımladıkları Hastalarla İletişim Davranışlarının İncelenmesi”, Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi, 13(1), s.35-44.

ASHBURY, F.D., IVERSON, D.C. ve KRALJ, B.,(2001). “Physician Communication Skills: Results of a Survey of General/Family Practitioners in Newfoundland”, Medical Education Online, 6(1), s.1-11.

ATICI, Elif, (2007). “Hasta-Hekim İlişkisi Kavramı”, Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, 33(1), s.45-50.

AVŞAR, G., KAŞIKÇI, M.,(2010). “Hemşirelik Yüksekokulu Öğrencilerinde Duygusal Zeka Düzeyi”, Anadolu Hemşirelik Sağlık Bilimleri Dergisi, 13, s.1-6.

BİLEN, Mahmut, (2004). İletişim: Sağlıklı İnsan İlişkileri, 5.Baskı, Armoni Ltd.Şti., s.38, Ankara.

CEYHAN, AYDOĞAN, Aykut, (2006). “An Investigation of Adjustment Levels of Turkish Univeristy Students With Respect to Perceived Communication Skill Levels”, Social Behaviour and Personality, 34(4), s.367-379.

DÖKMEN, Üstün, (2008). İletişim Çatışmaları ve Empati, 38. Baskı, Sistem Yayıncılık, s.19, İstanbul.

ERGİN, A., BİROL, C.,(2000). Eğitimde İletişim, Anı Yayı Kozan Ofset Matbaacılık, s.19, Ankara.

EROĞLU, Erhan, (2011). İletişimci Liderlik, Editör: Enderhan Karakoç, Sebat Ofset Matbaacılık, Birinci Basım, s.69, Konya.

ERSANLI, K., BALCI, S., (1998). “İletişim Becerileri Envanterinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması”, Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 10(2), s.7-12.

GÜRGEN, Haluk, (1997). Örgütlerde İletişim Kalitesi, Der Yayınları, s.14, İstanbul.

HAAS, L.J., LEISER, J.P., MAGİLL, M.K. ve SANYER, O.N., (2005). “Management of The Difficult Patient”, American Family Physician, 72, s.2063–2068.

KOCAMAN, Nazmiye, (2005). “Genel Hastane Uygulamasında Psikososyal Bakım ve Konsültasyon Liyezon Psikiyatrisi Hemşireliği”, Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi, 9, s.49-54.

KORKUT, Fidan, (2005). “Yetişkinlere Yönelik İletişim Becerileri Eğitimi”, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 28, s.143-149.

KORKUT, Fidan, (1996). “İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeğinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışmaları”, Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 7(2), s.18-24.

KUMCAĞIZ, H., YILMAZ, M., BALCI, ÇELİK, S. ve AVCI, Aydın, İ., (2011). “Hemşirelerin İletişim Becerileri: Samsun İli Örneği”, Dicle Tıp Dergisi, 38(1), s.49-56.

MEREDİTH, Philip, (1993). “Patent Satisfaction with Communication in General Surgery: Problems Of Measurement and Improvoment”, Social Science and Medicine, 37(5), s.591-602.

OĞUZKAN, Ferhan, (2003). Eğitim Terimleri Sözlüğü, 3. Baskı, Emel Matbaacılık, s. 38, Ankara.

Oya, T., Manalo, E., GREENWOOD, J., (2004). “The Influence of Personality and Anxiety on the Oral Performance of Japanese Speakers of English”, Applied Cognitive Psychology, 18, s.841-855.

RCP, (2003). The Psychological Care of Medical Patients: A Practical Guide, Report of a Joint Working Party of the Royal College of Physicians and the Royal College of Psychiatrists, Second Edition, s.7-9, London.

SCHEMEL, Robert, (1997). Yönetim Eğitimi Alıştırmaları, Çeviri: Nedret Öztan ve Uğur Çoruh, Türk Psikologlar Derneği Yayını, s.23, Ankara.

SEROUR, M., OTHMAN, H.A. ve KHALIFAH, G.A., (2009). "Difficult Patients or Difficult Doctors: An Analysis of Problematic Consultations", *European Journal of General Medicine*, 6(2), s.87-93.

SEVER, Sedat, (1998). "Dil ve İletişim: Etkili Yazılı ve Sözlü Anlatım", *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 31(1), s.51-66.

SLEIGHT, Peter, (1995). "Teaching Communication Skills: Part Of Medical Education", *Journal of Human Hypertension*, 9(1): 67-69.

TENGİLİMOĞLU, D., YİĞİT, A., (2005). "Hastanelerde Liderlik Davranışlarının Personel İş Doyumuna Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Çalışması", *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 8(3), s.374-400.

UYER, Gülten, (2000). "Hemşire-Hasta İletişimi ve İletişimin Hasta Yönünden Önemi", *Türkiye Klinikleri Tıp Etiği*, 8, s.88-94.

WILSON, Glenn, (2004). *Operator Functional State Assessment: Technical Report*, Paris North Atlantic Treaty Organisation (NATO), Research and Technology Organisation, Neuilly-sur-Seine Cedex, s.1-2, France.

YAĞBASAN, M., ÇAKAR, F., (2006). "Doktor-Hasta İlişkisinde Dile ve Davranışa Dayalı İletişimsel Sorunları Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, s.609-629.

YAĞMURLU, Aslı, (2004). "Örgüt Kuramları ve İletişim", *Amme İdaresi Dergisi*, 37(4), s.31-55.

YILMAZ, Meryem, (2001). "Sağlık Bakım Kalitesinin Bir Ölçütü: Hasta Memnuniyeti", *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 5, s.69-74.

YILMAZ, Meryem, (2000). *Ameliyat Öncesi Öğretimin Ameliyat Sonrası Komplikasyonlara ve Hasta Memnuniyetine Etkisi*, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Doktora Tezi, Ankara.

TEK BOYUTLU KESME PROBLEMİ: BİR İŞLETME UYGULAMASI

Fatma DEMİRCAN KESKİN*

Öz:

Bu çalışmada, kağıt, cam, çelik, metal, tekstil, deri vb. birçok endüstride faaliyet gösteren işletmenin karşı karşıya kaldığı, Wascher vd. (2007) tarafından “Çoklu Stok Büyüklüklerinin Tek Boyutlu Kesim Problemi (one-dimensional Multiple Stock Size Cutting Stock Problem- MSSCSP {1}-boyutlu)” şeklinde sınıflandırılan problem ele alınmıştır. Problemin çözümü için iki aşamalı bir çözüm yöntemi önerilmiştir. İlk aşamada oluşturulan bir sezgisel algoritma aracılığı ile alternatif kesim şekilleri elde edilmiştir. İkinci aşamada bu algoritma ile elde edilen kesim şekilleri, oluşturulan tam sayılı doğrusal programlama modeline aktarılmıştır. Uygulama, paslanmaz çelik soğuk şekillendirme sektöründe faaliyet gösteren bir işletmenin gerçek verileri kullanılarak yapılmıştır. Geliştirilen model ile tüm ürünlerin dönemsel taleplerinin minimum kesim kaybı ile karşılanması için hangi hammadde tipinin hangi boyundan kaç adet tedarik edilmesi gerektiği ve bu hammaddelerin hangi kesim şekilleri ile kaç kez kesilmesi gerektiği belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler— tek boyutlu kesme problemi, tam sayılı doğrusal programlama, sezgisel algoritma

* Arş. Gör., Ege Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, fatma.demircan.keskin@ege.edu.tr

ONE DIMENSIONAL CUTTING STOCK PROBLEM: AN APPLICATION ON A COMPANY

Abstract:

In this paper, the problem which arises in many industries such as paper, glass, steel, metal, textile etc. and classified as a one-dimensional Multiple Stock Size Cutting Stock Problem by Wascher et al. (2007) is addressed. To solve this problem, a two stage approach is represented. In the first stage, alternative cutting patterns for each item and each stock size are generated through a heuristic procedure. These patterns are fed into the developed integer linear programming model in the second stage. The real life application of this problem is realized in a company operating in the stainless steel cold forming industry. The model determines cutting planes to fulfill periodic demands of all items with minimum trim loss.

Keywords— one dimensional cutting stock problem, integer linear programming, a heuristic approach

GİRİŞ

Kağıt, cam, çelik, metal, tekstil, deri vb. birçok endüstride faaliyet gösteren işletme, maliyetlerini ve süreçlerinin etkinliğini önemli ölçüde etkileyen kesme problemleriyle karşı karşıya kalmaktadır. Kesme problemleri, birçok endüstride karşılaşılan önemli bir problem olması nedeniyle literatürde kendine geniş bir yer bulmuştur. Kesme problemleri endüstriden endüstriye hatta işletmeden işletmeye farklılık gösteren bir problem tipidir. Bu problemlerin çoğu, belirli büyüklükteki parçalardan, üretim maliyetlerini ve fire miktarını minimize etmek ya da karı maksimize etmek gibi amaç fonksiyonlarını optimize ederek, belirli büyüklük ve miktarlarda daha kısa parçaların kesilmesini içerir (Yanasse ve Lamosa, 2006).

Literatürde stok kesme problemleri ile ilgili farklı sınıflandırmalar kullanılmıştır. Wascher vd. (2007) yaptığı detaylı sınıflandırmada, problem tiplerini belirlemek için şu kriterleri kullanmışlardır: Boyut (tek, iki, üç), atama tipi (çıktı maksimizasyonu, girdi minimizasyonu), küçük birimlerin çeşitliliği (benzer küçük birimler, düşük seviyede farklılaşan küçük birimler, büyük ölçüde farklılaşan küçük birimler), büyük birimlerin çeşitliliği (bir büyük nesne, birkaç büyük nesne), küçük birimlerin şekli (düzenli ve düzensiz). Problem tipi olarak ise temel, ara ve üst seviye olmak üzere üç genel tip belirlemişlerdir. Temel problemler, atama tipi ve küçük birimlerin çeşitliliği, ara seviye problemler büyük birimlerin çeşitliliği, üst seviye problemler ise problemin boyutu ve küçük birimlerin şekline kriterlerinin kullanılması ile oluşturulmuştur. Bu çalışmada, Wascher vd. (2007)'in ara seviye stok kesme problemleri tipi altında yer alan "Tek Boyutlu Çoklu Stok Büyüklüklerinin Kesim Problemi (one-dimensional Multiple Stock Size Cutting Stock Problem-MSSCSP {1}-boyutlu)" ele alınacaktır.

Tek boyutlu kesme problemleri genel olarak kesim şekli (pattern) ve nesne yönelimli olmak üzere iki temel yaklaşım ile ele alınmaktadır (Dyckhoff,1990). Kesim şekli yönelimli olan yaklaşımda, kesilecek birimler kesim şekillerine göre bir araya getirilmekte ve birimlerin taleplerini karşılayacak şekilde kesim şekillerinin sıklıkları belirlenmektedir (Cui ve Lui,2011:156). Nesne yönelimli yaklaşım ise "Sıralı Sezgisel Prosedürü" (sequential heuristic procedure - SHP) temel almaktadır. Kesim planında yer alacak olan kesim şekilleri sıralı bir şekilde üretilmektedir. Üretilen her kesim şekli, geriye kalan birimlerin bir kısmını karşılamak için kullanılmaktadır. Kesim şekli üretme süreci, tüm birimler karşılandığında sona ermektedir (Cui ve Tang, 2014:1353). Tek boyutlu kesme problemleri ile ilgili standart problemlerin büyük bir kısmının NP-tam olduğu bilinmektedir (Gradisar vd., 2002:1208).

Literatürde aynı uzunluktaki stok büyüklüklerinden farklı uzunluktaki parçaların elde edildiği “tekli stok büyüklüklerinin kesim problemi” ni farklı sezgisel yöntemlerle ele alan çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Yang vd. (2006) çalışmalarında karma amaç fonksiyonlu bir tabu arama algoritması kullanmışlardır. Eshgi ve Javanshir (2008) karınca kolonisi optimizasyonuna dayalı, büyük ölçekli tek boyutlu kesme problemlerine uygulanabilecek bir meta-sezgisel yöntem önermişlerdir. Cui ve Liu (2011), SHP temelli bir yaklaşım kullanmışlardır. Kesim planlarını, kesim şekilleri ve kesilecek birimler ile ilgili iki aday set kullanan algoritmaları ve geliştirdikleri ileriye yönelik strateji ile elde etmişlerdir. Umetani vd. (2003), kesim şekli değiştirmenin maliyetini göz önünde bulundurarak, tek boyutlu kesme problemini kesim şekli sayısını sınırlayarak ele almışlardır. Problemi önerdikleri meta-sezgisel tabanlı bir yaklaşımla çözmüşlerdir. Jahromi vd. (2012), standart tek boyutlu kesme problemini, geliştirdikleri, tavlama benzetimi ve tabu arama meta-sezgisel yöntemlerini temel alan iki ayrı yaklaşımla ele almış ve sonuçları karşılaştırmışlardır. Bunun yanında son dönemlerde yapılan çalışmalarda kesin çözüm veren modeller ile sezgisel yöntemlerin bir arada kullanımı da ön plana çıkmaktadır. Aktin ve Özdemir (2009) tek boyutlu kesme problemleri için iki aşamalı bir yaklaşım sunmuşlardır. İlk aşamada geliştirdiği sezgisel algoritma aracılığıyla kesim şekli alternatifleri oluşturup, ikinci aşamada kesim planı kararları vermişlerdir. İki aşamada da tam sayılı doğrusal programlamayı kullanmışlardır. Wongprakornkul ve Charnsethikul (2010) tek boyutlu kesme problemi için kesikli talep durumunda stoklama maliyetlerini de göz önünde bulunduran iki algoritma önermişlerdir. Bunlardan ilki sütun oluşturma tekniğine dayalı bir matematiksel model, ikincisi yapıcı bir sezgisel algoritmadır. Reinertsen ve Vossen (2010), siparişlerin terminden önce tamamlanması kısıtının olduğu kesme problemlerinin çözümü için en iyileme modelleri geliştirmişlerdir. Bu modellerde, siparişlerin zamanında karşılanmasına, hammadde firelerinin minimizasyonundan daha çok önem verilmiştir. Geliştirdikleri modellerin çözümünde sütun oluşturma prosedürlerini ve en kısa yol algoritmasını kullanmışlardır. Cui vd. (2015), tek boyutlu kesme problemlerini malzeme ve ayar/hazırlık maliyetlerini göz önünde bulundurarak ele almışlardır. Çözüm yöntemi olarak iki aşamalı bir sezgisel önermişlerdir. İlk aşamada, bir sıralı gruplama prosedürünü kullanarak bir dizi kesim şekli elde edilmekte, ikinci aşamada ise geliştirmiş oldukları malzeme ve ayar/hazırlık maliyetinin toplamını minimize etmeyi amaçlayan tam sayılı doğrusal programlama modeli çözülmektedir.

Bu çalışmada incelenecek olan, stoklarda sınırlı sayıda bulunan farklı uzunluktaki, çok sayıda hammaddenin, tek boyutlu olarak küçük parçalar halinde kesildiği, MSSCSP {1}-boyutlu problem tipi ile ilgili literatürde az

sayıda çalışma bulunmaktadır (Araujo vd.,2010). Belov ve Scheithauer (2002) ve Alves ve Carvalho (2008) bu problem için kesin çözüm algoritmaları kullanırken, Lu vd. (2008), Poldi ve Arenales (2009), Araujo vd. (2010) ve Cui ve Tang (2014) sezgisel algoritmalarından yararlanmışlardır. Belov ve Scheithauer (2002), problemi toplam malzeme maliyetini minimize etmeyi amaçlayan bir tam sayılı doğrusal programlama modeli şeklinde ifade etmişlerdir. Modelin çözümüne yönelik olarak Chvatal–Gomory'nin kesme düzlemi algoritması ile sütun oluşturmayı bir arada kullanan bir yaklaşım sunmuşlardır. Alves ve Carvalho (2008), problemi tam sayılı programlama yaklaşımı ile modellemiş ve çözüm için yeni bir dal-fiyat-kesme algoritması sunmuşlardır. Lu vd. (2008), çoklu stok uzunluğunun bulunduğu kesme problemini karınca kolonisi optimizasyonuna dayalı bir yaklaşımla çözmüşlerdir. Poldi ve Arenales (2009), problemi düşük talep durumu için ele almış ve çözümü için çeşitli sezgisel yöntemleri kullanarak performanslarını karşılaştırmışlardır. Araujo vd. (2010), çoklu stok uzunluğunun kısıtlı miktarda bulunduğu tek boyutlu kesme problemini ele almışlardır. Problemin çözümü için bir evrimsel algoritma önermişlerdir. Cui ve Tang (2014), SHP'yi temel alan bir sezgisel algoritma kullanmışlardır. Çalışmada aynı zamanda geliştirdikleri algoritmanın paralel versiyonu da sunulmuştur.

Çalışmanın uygulama bölümünde paslanmaz çelik soğuk şekillendirme sektöründe faaliyet gösteren bir işletmenin kesme problemi incelenecektir. Bu işletme 9 tipte hammadde tedarik etmektedir. Tüm hammadde tipleri için 3000, 4000 ve 6000 mm olmak üzere üç alternatif hammadde boyu bulunmaktadır. İşletme bir hammadde tipinden birden fazla ürün için kesim yapılabilmekte; ancak bir ürün yalnızca bir tip hammaddeden kesilebilmektedir. Çalışmada, bu problemin çözümü için iki aşamalı bir çözüm yöntemi önerilmiştir. İlk aşamada, oluşturulan sezgisel algoritma aracılığı ile her parça ve alternatif hammadde boyu için göz önünde bulundurulan durumlar altında en az kesim kaybını veren kesim şekilleri elde edilecektir. İkinci aşamada, bu algoritma ile elde edilen kesim şekilleri, alternatif kesim şekilleri olarak, oluşturulan tam sayılı doğrusal programlama modeline aktarılacaktır. Bu model ile tüm ürünlerin dönemsel taleplerinin minimum kesim kaybı ile karşılanması için hangi hammadde tipinin hangi boyundan kaç adet tedarik edilmesi gerektiği ve bu hammaddelerin hangi kesim şekilleri ile kaç kez kesilmesi gerektiği bulunacaktır. Bir sonraki bölümde, ele alınan problem ayrıntılı bir şekilde açıklanacaktır. Sonraki bölümlerde sezgisel algoritma ve doğrusal programlama modelinden bahsedilecek ve elde edilen sonuçlar sunulacaktır.

I. PROBLEM TANIMI

Bu çalışmada çelik soğuk şekillendirme sektöründe faaliyet gösteren bir işletmenin MSSCSP {1}-boyutlu problemi, işletmenin gerçek verileri

kullanılarak ele alınmıştır. Bu işletme, çeşitli uzunluklarda çubuk, profil ve boru tedarik etmektedir. Şekil 1’ de hammadde tip ve boyları gösterilmiştir.

Şekil 1: Hammadde Tip ve Boyları

Hammadde Tipi	Alternatif Hammadde Boyları
10 x 1,20 mm boru	3000 mm
10 x 20 x 1,20 mm profil	4000 mm
12 x 1,20 mm boru	6000 mm
14 x 1,20 mm boru	
22 x 1,20 mm boru	
34 x 1,00 mm boru	
ÇAP 12 mm çubuk	
ÇAP 7 mm çubuk	
ÇAP 8 mm çubuk	

Tedarik edilen bu hammaddeler, 50’den fazla üründe kullanılmaktadır. Ürünler sistemin gereksinimlerine göre indirildiğinde toplamda 46 ürün elde edilmektedir. Ürünlerin talepleri yıllık olarak alınmaktadır. İşletme, belirli uzunluklarda tedarik ettiği hammaddeleri pres ve testerelede kesmektedir. Bir boy çubuk veya borudan birden fazla ürün için kesim yapılabilir, ancak bir ürün sadece bir tip hammaddeden kesilebilmektedir.

Kesim sürecindeki önemli maliyet unsurlarından biri, hammaddelerden birden fazla ürün için kesim yapıldığında ortaya çıkmaktadır. Ürünler için kesim yapılırken, ürünlerin özelliklerine bağlı olarak farklı kalıplar kullanılmaktadır. Bir boy hammaddeden birden çok ürün için kesim yapılmak istendiğinde, ürün tipine bağlı olarak kalıp değişimi ve çeşitli ayarlar yapılması gerekmektedir. Bu, işletme için ciddi bir maliyet unsurudur. Bunun yanı sıra bir boy hammaddeden ikiden fazla ürün kesildiğinde bu kalan parçaların stoklanması ve hangi ürün kesileceğini belirtecek şekilde stoklamak da sistemde sorunlara yol açacaktır. Bu nedenle işletme, bir boy hammaddeden mümkün olduğu kadar tek tip ürün için parça kesimi yapmaktadır. Bu kesim sonrası hammaddeden kalan parça başka bir ya da birkaç ürün için kullanılabilir boyda ise kullanılmakta, kullanılamayacak boyda ise hurdaya ayrılmaktadır. Bu da işletme için ciddi bir maliyet unsurudur.

Bu çalışmada işletmenin hammadde kesim sürecinde en ciddi maliyet payını oluşturan bu iki unsur göz önünde bulundurularak, bu sürecin minimum maliyetle gerçekleşmesini sağlayacak, işletmenin amacına uygun kesim planlarının çok kısa sürede oluşturulması hedeflenmektedir.

Bu amaçla, kesim sırasındaki parça tiplerindeki geçişlerde yaşanan sıkıntıları ve ortaya çıkan maliyetleri en aza indirmek amacıyla öncelikle bir boy hammaddeden en fazla iki tip parça kesimine izin veren bir sezgisel algoritma oluşturulmuştur. Bu sezgisel algoritma ile elde edilen kesim şekilleri, ikinci aşamadaki doğrusal programlama modeline aktarılmıştır. Geliştirilen sezgisel algoritma bir sonraki bölümde ayrıntılı olarak açıklanmaktadır.

II. SEZGİSEL ALGORİTMA

Kombinatoriyal problemlerden biri olan kesme problemlerinde, problemin boyutu arttıkça makul sürelerde en iyi çözümlerin elde edilmesi oldukça zorlaşmaktadır. Bu çalışmada ele alınan problemde, 9 tip ve 3 farklı boyda hammaddeden 46 farklı ürün için parça kesimi yapılmaktadır. Problemin boyutu düşünüldüğünde, tüm alternatif kesim şekillerinin belirlenmesi ve en düşük fire miktarı ve ayar süresini veren optimum kesim planlarının oluşturulmasının makul sürelerde gerçekleştirilemeyeceği görülmektedir. Bu nedenle, tüm olurlu kesim şekillerini bulmak yerine, işletmenin amaçlarına uygun alternatif kesim şekillerini elde etmek istenmiştir. Bu amaçla oluşturulan sezgisel algoritmanın işleyiş yapısı ve adımları aşağıda açıklanmıştır:

İndisler:

i	parça indisi;	$i=1, \dots, I$
m	parça seti elemanları indisi	$m=1, \dots, M$
j	kesim şekli indisi;	$j=1, \dots, J$
k	hammadde indisi;	$k=1, \dots, K$

Parametreler:

L_k	k hammaddesinin boyu
l_i	i parçasının boyu
$nmax_i$	k hammaddesinden i parçasının kesilebileceği maksimum sayı ($L_k - nmax_i * l_i < l_i$)
$kalan_{ki1}$	k hammaddesinden i parçasının $nmax_i$ kere kesimi sonucu kalan miktar
$kalan_{ki2}$	k hammaddesinden i parçasının $nmax_i - 1$ kere kesimi sonucu kalan miktar

kalan_{kim1} k hammaddesinden i parçasının **nmax_i** kere kesimi sonrası m parçasının **nmax_m** defa kesimi sonucu kalan miktar

kalan_{kim2} k hammaddesinden i parçasının **nmax_i - 1** kere kesimi sonrası m parçasının **nmax_m** defa kesimi sonucu kalan miktar

Algoritma:

- I. k hammaddesinin ilk alternatif boyundan başlayarak tüm alternatif boyları için aşağıdaki adımları uygula (İlk olarak 3000, daha sonra 4000 ve son olarak 6000 mm)
- II. k hammaddesinden kesilebilen parça setini, parça numarasına göre küçükten büyüğe sırala ($\forall k$ için)
- III. parça setinin ilk elemanından son elemanına kadar sırası ile aşağıdaki adımları uygula
- IV. kalan_{ki1} ve kalan_{ki2} değerlerini hesapla
- V. parça listesindeki diğer parçalar için ($m \neq i$) sırası ile
- VI. kalan_{ki1} > l_m ise
- kalan_{kim1} değerini hesapla
- VII. kalan_{ki2} > l_m ise
- kalan_{kim2} değerini hesapla
- VIII. kalan_{ki1} < l_m ise kalan_{ki1} değerini kaydet
- IX. kalan_{ki2} < l_m ise kalan_{ki2} değerini kaydet
- X. kalan_{ki1}, kalan_{ki2}, kalan_{kim1} ve kalan_{kim2}' den en küçük değer/lere sahip olan kesim şekillerini ve bu kesim şekillerindeki parça kesim sayılarını kaydet

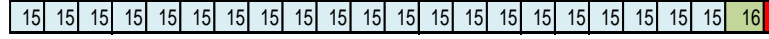
Yukarıda açıklanan algoritma C# dilinde kodlanmıştır. Bu algoritma ile her parça ve o parçanın kesiminin yapılacağı hammaddenin 3 boyu için, kesime o parça ile başlanan en az birer tane kesim şekli elde edilmiştir. Her kesim şeklinde en fazla iki tip parça yer almaktadır. Bu, kesim sırasındaki parça tiplerindeki geçişlerde yaşanan sıkıntıları azaltacaktır. Algoritma 1 saniyenin

altında bir sürede çözüm vermektedir. 9 hammaddenin 3000 mm' lik boyu için 47, 4000 mm için 49 ve 6000 mm için 48 kesim şekli elde edilmiştir. Aşağıda, algoritmanın çözümü sonucu elde edilen kesim şekillerinden örnekler verilmiştir.

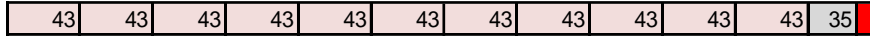
Şekil 2: Örnek Kesim Şekilleri



8. hammadde 3000 mm 1. parça kesim sayısı: 28, 5. parça kesim sayısı: 1, fire miktarı: 3.8 mm



9. hammadde 4000 mm 15. parça kesim sayısı: 21, 16. parça:1, fire miktarı: 2.4 mm



6. hammadde 6000 mm 43. parça kesim sayısı: 11, 35. parça kesim sayısı: 1, fire miktarı: 18 mm

Şekil 2' de, sezgisel algoritmanın çözümü ile elde edilen kesim şekillerinden üç tanesi verilmiştir. Kırmızı ile boyanmış bölüm, hammadde fire miktarını göstermektedir. Verilen ilk örnekte 8. hammaddenin 3000 mm' lik boyundan 1. parça 28 kez, 5. parça 1 kez kesilmiştir. Hammaddenin sonunda kalan 3.8 mm' lik bölüm fire miktarıdır.

Bu algoritma ile elde edilen kesim şekilleri, tüm olurlu kesim şekilleri içinde en az fireyi veren optimum kesim şekilleri değildir. Burada amaç, kesim işlemi sırasındaki parça tipi değişimlerinden ve hammadde fire miktarlarından doğan maliyetleri aynı anda en aza indirmeye çalışan, amaca uygun kesim şekillerine kısa sürede ulaşabilmektir. Bu aşamada elde edilen alternatif kesim şekilleri, bir sonraki bölümde açıklanacak olan tam sayılı doğrusal programlama modeline girdi olarak sunulmuştur.

III. MATEMATİKSEL MODEL

Sezgisel algoritma ile kesim planına alınabilecek alternatif kesim şekillerinin oluşturulmasından sonra, tüm ürünlerin dönemsel taleplerinin minimum fire miktarı ile karşılanması için bu alternatiflerden hangilerinin kaç kez kullanılacağı ve hangi hammadde tipinin hangi boyundan kaç adet tedarik edilmesi gerektiğinin belirlenmesi gerekmektedir. Bu amaç ile aşağıda belirtilen tam sayılı doğrusal programlama modeli oluşturulmuştur.

Matematiksel modelde, sezgisel algoritmada kullanılan parça ve hammadde indisleri kullanılmıştır. Bunlar dışında kullanılan parametre ve karar değişkenleri aşağıda belirtilmiştir.

Parametreler

talep_i	i. parçanın talebi
ks_{ji}	j. kesim şeklinde i parçasının kesim sayısı
fire_{kj}	k. hammaddenin j kesim şekli ile kesilmesi sonucu ortaya çıkan fire miktarı
M_{kj}	k. hammadde j. kesim şekliyle kesilebiliyorsa 1, diğer türlü 0
C_k	k hammaddesinden mevcut olan miktar
α	Kesim miktarı ile ilgili tolerans değeri

Karar Değişkeni

X_j j. kesim şeklinin kesim planındaki kullanım sayısı

$$\text{Min } Z = \sum_{k=1, j=1}^{K, J} \text{fire}_{kj} \cdot X_j \quad (1)$$

s.t.

$$\text{ks}_{ji} \cdot X_j \cdot M_{kj} \geq \text{talep}_i \quad \forall i \text{ için} \quad (2)$$

$$\text{ks}_{ji} \cdot X_j \cdot M_{kj} \leq (1+\alpha) \cdot \text{talep}_i \quad \forall i \text{ için} \quad (3)$$

$$\sum_{j=1}^J X_j \cdot M_{kj} \leq C_k \quad \forall k \text{ için} \quad (4)$$

$$X_j \geq 0 \text{ ve tam sayı} \quad \forall j \text{ için} \quad (5)$$

Amaç fonksiyonu (1) tüm hammadde tip ve boyları için, toplam fire miktarını minimize etmeyi amaçlamaktadır. Modeldeki ilk kısıt (2), tüm parçaların talep miktarlarının karşılanmasını garanti eder. Burada her parçanın talebi, parçanın kesilebileceği hammaddenin tüm boyları için, sezgisel yöntem ile elde edilen kesim şekillerinden seçilenlerin X adet kullanılması ile karşılanmaktadır. (3) numaralı kısıt ise her parçanın yıllık olarak kesilecek miktarının parçanın yıllık

talebini, talebinin belli bir yüzdesinden daha fazla aşmaması için yazılmış olan kısıttır. İşletme, müşterileri ile yapmış olduğu anlaşmalara göre her ürün için yıllık talep miktarının %10 alt ya da üstündeki talep değişimlerini karşılayabilmelidir. Bu nedenle matematiksel modelde böyle bir kısıta yer verilmiş ve α değeri olarak 0,10 kullanılmıştır. Bir sonraki kısıt (4), her hammadde tipi için kesim planına alınacak olan miktarın, stokta bulunan hammadde miktarını aşamayacağını ifade etmektedir. Bu çalışmada ele alınan problemde tüm hammadde tip ve boyları için stoklarda sınırlı fakat tüm ürünler için gerekli olan parçaları kesmeye yetecek düzeyde stok bulunmaktadır. (5) numaralı kısıt ise her kesim şeklinin kesim planına kaç kez alındığını gösteren X karar değişkeninin 0 ya da pozitif bir tamsayı olması gerektiğini ifade etmektedir.

Bu matematiksel modelin çözümüyle işletme, tüm parçaların yıllık taleplerini en az toplam kesim kaybıyla karşılamak için 9 tip hammaddenin üç farklı boyundan kaç adet kullanması gerektiğini bulacaktır.

IV. UYGULAMA VE BULGULAR

Model Lingo 9 programı ile 9 saniyede global optimum sonuç vermiştir. Modelin sonuçlarına göre her hammadde tipi ve boyu için yıllık gerekli miktarlar, her parça tipinin yıllık kesim miktarı ve yıllık talep ile kesim miktarı arasındaki farklar Tablo 1' de verilmiştir. Gerçekleştirilen tüm kesimler sonucunda yıllık fire miktarı 467002.8 mm olarak bulunmuştur. İşletme tüm ürünlerin yıllık talebini karşılamak için toplam olarak 39120 adet hammadde tedarik etmelidir. Mevcut durumda işletme, kesim işlemini bütünsel bir süreç olarak ele almamaktadır. Bir hammadde boyundan kesim yaparken mümkün olduğunca tek tip parça kesmekte, kesim sonrası kalan parça kullanılabilir uzunlukta ise bu parçadan bir ya da birkaç ürün için kesim yapmaktadır. Kesilecek tüm hammaddeler için bu işlemi ayrı ayrı gerçekleştirmektedir. Bu çalışmada önerilen iki aşamalı yöntem ile türetilen kesim şekillerine göre kesim sürecini en az fire ile gerçekleştirilmektedir. Önerilen yöntem tüm süreci göz önünde bulundurduğu ve bir hammaddeden en fazla iki tip parça kesimine izin verdiği için işletme ayar sürelerinde ciddi azalma yaşayacaktır. Aynı zamanda önerilen yöntem ile işletme, müşterileri ile yapmış olduğu anlaşmalarda belirtilmiş olan maksimum talep değişikliği oranını göz önünde bulundurarak kesim yapmış olacaktır. Bu yöntemin alternatif algoritmalarından çözüm süresi dışındaki farkı olarak, işletmenin kesim sürecini uzun dönemli olarak ele alması ve talep değişkenliği üst limitini göz önünde bulundurması söylenebilir.

Tablo 1: Parça Tiplerinin Yıllık Kesim Miktarları ve Yıllık Talepleri

Parça Tipi	Kesilecek Parça Miktarı	Talep	Fark	Parça Tipi	Kesilecek Parça Miktarı	Talep	Fark
1	6506	6500	6	24	6594	6000	594
2	11509	11500	9	25	4501	4500	1
3	135267	135200	67	26	48006	48000	6
4	3205	3200	5	27	22601	22600	1
5	7507	7500	7	28	35738	32500	3238
6	76330	76330	0	29	44262	44250	12
7	2109	2100	9	30	92253	92250	3
8	2112	2100	12	31	175000	175000	0
9	2184	2180	4	32	15946	14500	1446
10	17878	17877	1	33	1655	1650	5
11	8633	8422	211	34	3609	3600	9
12	4500	4500	0	35	549	500	49
13	40018	40000	18	36	513	500	13
14	6528	6500	28	37	550	500	50
15	4016	4000	16	38	1113	1100	13
16	16010	16000	10	39	507	500	7
17	12504	12500	4	40	500	500	0
18	47270	43000	4270	41	12502	12500	2
19	4200	4200	0	42	550	500	50
20	3952	3600	352	43	502	500	2
21	19006	19000	6	44	15050	15048	2
22	1001	1000	1	45	36567	36564	3
23	1602	1600	2	46	142678	14256	12

Tablo 2: Hammadde Tip ve Boyları İçin Yıllık Gerekli Miktarlar

Hammadde Tipi	3000 mm	4000 mm	6000 mm
1	1	177	2884
2	2151	602	329
3	1541	2459	0
4	0	4393	7000
5	1139	265	0
6	242	858	119
7	295	2150	870
8	626	837	5854
9	240	2962	1126

En az ihtiyaç duyulan hammadde tipi 6 numaralı hammadde tipi (34 x 1,00 mm boru) olurken, en fazla ihtiyaç duyulan hammadde tipi 4. hammadde tipi (14 x 1,20 mm boru) olmuştur.

Tablo 3: Parçaların Kesildiği Hammadde Tipleri ve Kesim Adetleri

Hammadde Boyları	3000 mm	4000 mm	6000 mm
Parça	Hammadde tipi - Kesilen Adet	Hammadde tipi - Kesilen Adet	Hammadde tipi - Kesilen Adet
1	8 (84)	8 (6422)	-
2	8 (6475)	-	8 (5034)
3	8 (1456)	8 (331)	8 (133480)
4	-	8 (3205)	-
5	8 (262)	8 (7245)	-
6	-	-	8 (76330)
7	-	8 (2109)	-
8	-	8 (2112)	-
9	8 (2184)	-	-
10	9 (480)	9 (18)	9 (17380)
11	-	9 (1819)	9 (6814)
12	9 (3840)	-	9 (660)
13	-	9 (40018)	-
14	-	-	9 (6528)
15	-	9 (4016)	-
16	-	9 (263)	9 (15747)
17	-	9 (12504)	-
18	7 (300)	7 (45534)	7 (1436)
19	7 (1924)	7 (1972)	7 (304)
20	-	-	7 (3952)
21	7 (338)	-	7 (18668)
22	7 (1001)	-	-
23	-	7 (1602)	-

Tablo 4: Parçaların Kesildiği Hammadde Tipleri ve Kesim Adetleri

Hammadde Boyları	3000 mm	4000 mm	6000 mm
Parça	Hammadde tipi - Kesilen Adet	Hammadde tipi - Kesilen Adet	Hammadde tipi - Kesilen Adet
24	1 (1)	1 (4381)	1 (2212)
25	1 (15)	-	1 (4486)
26	-	-	1 (48006)
27	-	1 (26)	1 (22575)
28	3 (30820)	3 (4918)	-
29	-	3 (44262)	-
30	-	4 (92253)	-
31	-	-	4 (175000)
32	5 (15946)	-	-
33	-	5 (1655)	-
34	5 (1139)	5 (2470)	-
35	6 (320)	-	6 (229)
36	-	6 (117)	6 (396)
37	-	6 (70)	6 (480)
38	-	6 (1101)	6 (12)
39	-	6 (507)	-
40	6 (500)	-	-
41	6 (1040)	6 (10542)	6 (920)
42	6 (550)	-	-
43	-	6 (7)	6 (495)
44	-	2 (15050)	-
45	2 (36567)	-	-
46	2 (2151)	2 (602)	2 (11515)

Parçaların hangi hammadde tiplerinin hangi boylarından kaç adet kesildiği Tablo 3 ve 4'te ifade edilmiştir. Tablo 3'te ilk 23, Tablo 4'te ise son 23 parçaya ilişkin sonuçlar sunulmuştur. Tablonun içindeki hücrelerde öncelikle parçanın kesildiği hammadde tipi yazılmış, ardından parantez içinde ilgili parçadan kaç adet kesildiği ifade edilmiştir. Örneğin 1. parça 8. hammaddenin 3000 mm'lik boyundan 84, 4000 mm'lik boyundan 6422 adet kesilmektedir.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bu çalışmada çelik soğuk şekillendirme sektöründe faaliyet gösteren bir işletmenin MSSCSP {1}-boyutlu problemi, işletmenin gerçek verileri kullanılarak ele alınmıştır. İşletme 9 tipte ve 3 farklı boyda hammadde tedarik etmekte ve bu hammaddelerden 46 tipte parça kesilmektedir. Kombinatoriyal problemlerden biri olan kesme problemlerinde, bu boyuttaki bir problem için makul bir sürede optimal çözüm elde etmek oldukça zordur. Bu amaçla, kesim sırasındaki parça tiplerindeki geçişlerde yaşanan sıkıntıları ve ortaya çıkan maliyetleri en aza indirmek amacıyla öncelikle bir boy hammaddeden en fazla iki tip parça kesimine izin veren bir sezgisel algoritma oluşturulmuştur. Bu algoritma ile 1 saniyenin altında bir sürede her parça ve hammadde boyu için alternatif kesim şekilleri oluşturulmuştur. Oluşturulan bu kesim şekilleri, tam sayılı doğrusal programlama modeline aktarılmıştır. Bu modelde, tüm ürünlerin dönemsel taleplerinin minimum kesim kaybı ile karşılanması için hangi hammadde tipinin hangi boyundan kaç adet tedarik edilmesi gerektiği ve bu hammaddelerin hangi kesim şekilleri ile kaç kez kesilmesi gerektiği belirlenmiştir. Modelde aynı zamanda, işletmenin her parça için yıllık parça kesiminin, talebin %10' undan daha fazla yapılmaması sağlanmıştır. Çalışmada önerilen iki aşamalı yöntem, kesim sürecini bütünsel olarak ele almakta ve çok kısa sürede işletmenin problemine çözüm bulabilmektedir.

KAYNAKÇA

AKTIN, T., OZDEMIR, R.G. (2009), "An integrated approach to the one-dimensional cutting stock problem in coronary stent manufacturing", *European Journal of Operational Research*, Vol. 196, pp.737-743

ALVES, C., CARVALHO, J. M. V. (2008), "A stabilized branch-and-price-and-cut algorithm for the multiple length cutting stock problem", *Computers and Operations Research*, Vol. 35, pp. 1315- 1328.

ARAUJO, S.A., CONSTATNTINO, A.A. and POLDI, K.C. (2010), "An evolutionary algorithm for the onedimensional cutting stock problem", *International Transactions in Operational Research*, Vol. 18, No. 1, pp. 115-127.

BELOV, G., SCHEITHAUER, G. (2002), "A cutting plane algorithm for the one-dimensional cutting stock problem with multiple stock lengths", *European Journal of Operational Research*, Vol. 141, pp. 274-294.

CUI, Y., LUI, Z. (2011), "C-Sets-based sequential heuristic procedure for the one-dimensional cutting stock problem with pattern reduction", *Optimization Methods & Software*, Vol. 26, No. 1, pp. 155–167.

CUI, Y-P.,TANG, T-B. (2014), "Parallelized sequential value correction procedure for the one-dimensional cutting stock problem with multiple stock lengths", *Engineering Optimization*, Vol. 46, No. 10, pp. 1352-1368.

CUI, Y., ZHONG, C. and YAO, Y. (2015), "Pattern-set generation algorithm for the one-dimensional cutting stock problem with setup cost", *European Journal of Operational Research*, Vol. 243, pp. 540–546.

DYCKHOFF, Harald (1990), "A Typology of cutting and packing problems", *European Journal of Operational Research*, Vol. 44, pp. 145-159.

ESHGHI, K., JAVANSHIR, H. (2008). "A Revised Version of Ant Colony Algorithm for One-Dimensional Cutting Stock Problem", *International Journal of Industrial Engineering*, Vol. 15, pp. 341–348.

GRADISAR, M., RESINOVIC, G. and KLJAJIC, M. (2002), "Evaluation of algorithms for one-dimensional cutting", *Computers & Operations Research*, Vol. 29, pp. 1207-1220.

JAHROMI, M.H.M.A, TAVAKKOLI-MOGHADDAM R., MAKUI, A. and SHAMSI, A. (2012), "Solving an one-dimensional cutting stock problem by simulated annealing and tabu search", *Journal of Industrial Engineering International*, 8:24, doi:10.1186/2251-712X-8-24.

LU, Q., WANG, Z. and CHEN, M. (2008), "An Ant Colony Optimization Algorithm for the One-Dimensional Cutting Stock Problem with Multiple Stock Lengths", *Natural Computation, ICNC'08*, 7, pp. 475-479.

POLDI, K. C., ARENALES, M. N. (2009), "Heuristics for the one dimensional cutting stock problem with limited multiple stock lengths", *Computers and Operations Research*, Vol. 36, pp. 2074-2081.

REINERTSEN, H. and VOSSEN, T.W.M. (2010), "The one-dimensional cutting stock problem with due dates", *European Journal of Operational Research*, Vol. 201, pp. 701-711.

UMETANI, S., YAGIURA, M. and IBARAKI, T. (2003), "One-dimensional cutting stock problem to minimize the number of different patterns", *European Journal of Operational Research*, Vol. 146, pp. 388–402.

WASCHER, G., HAUBNER, H. and SCHUMANN, H. (2007), "An improved typology of cutting and packing problems", *European Journal of Operational Research*, Vol. 183, pp. 1109-1130.

WONGPRAKORNKUL, S., CHARNSETHIKUL, P. (2010), "Solving One-Dimensional Cutting Stock Problem with Discrete Demands and Capacitated Planning Objective", *Journal of Mathematics and Statistics*, Vol. 6, No. 2, pp. 79-83.

YANASSE, H. H., LAMOSA, M.J.P. (2006), "An integrated cutting stock and sequencing problem", *European Journal of Operational Research*, Vol.183, No.3, pp. 1353-1370.

YANG, C-T., SUNG, T-S. and WENG, W-C. (2006). "An improved tabu search approach with mixed objective function for one-dimensional cutting stock problems", *Advances in Engineering Software*, Vol.37, pp. 502–513.

ETİK İKLİM VE ETİK LİDERLİĞİN ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ÜZERİNE ETKİSİ: GÖRGÜL BİR ARAŞTIRMA

Gülfiz Ergin DEMİRDAĞ*

Emre Burak EKMEKÇİOĞLU**

Öz:

Bu araştırmada otomotiv sektöründe faaliyet gösteren bir işletmede çalışan mavi yaka ve beyaz yaka işgörenlerin, etik liderlik ve etik iklim algısının örgütsel bağlılık ile ilişkisinin incelenmesi amaçlanmaktadır. Araştırmanın örneklemini toplam 76 kişiden oluşmaktadır. Araştırmada verilerin toplanmasında Etik Liderlik Ölçeği (Brown vd., 2005), Etik İklim Ölçeği (Schwepker vd., 1997), Örgütsel Bağlılık Ölçeği (Meyer ve Allen, 1991) ve araştırmacılar tarafından hazırlanan kişisel bilgi formu kullanılmıştır. Yapılan Pearson korelasyon analizi sonucunda etik liderlik-etik iklim; etik liderlik-örgütsel bağlılık; etik iklim-örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Etik iklim ve etik liderlik örgütsel bağlılığın alt boyutları olan normatif bağlılığı ve duygusal bağlılıkla pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktayken, devam bağlılığı arasında negatif yönlü fakat anlamlı olmayan bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bunlara ek olarak, örgütsel bağlılığın yüksek oranda etik liderlik tarafından açıklandığı buna karşılık etik iklimin etkisinin çok daha az olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Son olarak yaş, çalışma süresi ve örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki bulunmazken, mavi/beyaz yaka ve eğitim düzeyine göre örgütsel bağlılığın değişmediği gözlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Etik İklim, Etik Liderlik, Örgütsel Bağlılık

*Arş.Gör. Gazi Üniversitesi, İşletme Bölümü, gulfizergin@gazi.edu.tr

**Arş.Gör. Gazi Üniversitesi, İşletme Bölümü, emreburak.ekmekcioglu@gazi.edu.tr

THE EFFECTS OF ETHICAL CLIMATE AND ETHICAL LEADERSHIP ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT: AN EMPIRICAL STUDY

Abstract:

The aim of this research is to investigate the relationship of ethical leadership and ethical climate perceptions of blue and white collar workers in a company which is operating in the automotive industry with organizational commitment .The research sample consists of 76 participants. In the study Ethical Leadership Scale (Brown et al., 2005), Ethical Climate Scale (Schwepker et al., 1997), Organizational Commitment Scale (Meyer and Allen, 1991) and personal information form prepared by the researchers is used to collect data. As a result of the Pearson correlation analysis positive relationships between ethical climate-ethical leadership; ethical leadership-organizational commitment and ethical climate-organizational commitment are found. Moreover, ethical climate and ethical leadership has a positive relationship with the sub-dimensions of organizational commitment (normative commitment and affective commitment), while there is a negative but non-significant relationship with continuance commitment. In addition, high portion of organizational commitment is explained by ethical leadership, while effect of ethical climate is lower. Finally, there is no significant relationship between age, duration of work and organizational commitment and also here is no significant difference according to be a blue or white collar with the level of organizational commitment.

Keywords: Ethical Climate, Ethical Leadership, Organizational Commitment

Giriş

Küreselleşmeyle birlikte, etik sorunların artması, etik sorunlara yeni ve farklı bakış açılarını da beraberinde getirmektedir. Günümüzde işletme yöneticileri, örgütlerinin etiksel niteliğini de yönetmeye ihtiyaç duymaktadır. Bu gereklilik, örgütsel etik ikliminin çalışanların örgütsel bağlılıkları, örgütsel vatandaşlık davranışları, iş tatminleri, örgütsel adalet algıları, işten ayrılma niyetleri gibi değişkenlerle ilişkili olduğundan kaynaklanmaktadır (Akbaş, 2010: 121). Yapılan araştırmalar örgütteki etik iklimin, işgörenlerin etik davranışları üzerinde etkili olduğunu göstermektedir. Yöneticiler, hem iş performansı, hem de diğer iş çıktılarına etkisi bakımından örgütsel bağlılığı yüksek olan işgörelere sahip çalışanlar geliştirmek istemektedirler. Bu nedenle çalışanların örgütsel bağlılıklarının sağlanması olumlu iş çıktılarıyla sonuçlanabilecektir. Örgüt içindeki etik iklim ve çalışanların etik liderlik algıları, örgütsel bağlılık üzerinde etkili olabilecek değişkenlerdir. Buna bağlı olarak mevcut araştırmada, örgütteki etik iklim ve etik liderliğin örgütsel bağlılık üzerine olan etkilerinin incelenerek, değişkenler arasındaki ilişkinin belirlenmesi amaçlanmaktadır.

1) Etik İklim ve Etik Liderlik

Örgütsel etik, iş ikliminin (work climate) genel dizisinin alt kümesidir. Etik iklim yapısı, ahlaki sonuçlarıyla örgütsel uygulamaları yansıtan bir grup kuralcı iklimin sınırlarını çizer. Örgüt içinde karar vermek için belirlenen ve/veya oluşturulan standartlar ile normlarla etik muhakeme veya etik davranışların belirli formlarına ancak, örgüt üyelerinin inanmaları durumunda bu tür iklimler ortaya çıkar (Cullen vd., 2003: 128). Böylece etik iklim, bireylerin etik standartlarının veya ahlaki gelişim düzeylerini tarif etmez, bunun aksine diğer iş iklimlerinde olduğu gibi, örgütün kendi üyeleri tarafından algılanan, bireyin çevresindeki bileşenleri temsil eder (Cullen vd., 2003: 128). Etik iklim, işgörelere mevcut problemleri değerlendirip alternatifleri göz önünde tutmakta yardımcı olur, aynı zamanda kabul edilebilir olan davranışlar ile olmayan davranışlar hakkında karar vermeleri konusunda da ışık tutar (Barnett ve Schubert, 2002: 281).

Amerika Birleşik Devletleri'nde son yıllarda yaşanan Enron, WorldCom, Parmalat ve benzeri skandallar, karizmatik ve dönüşümcü liderlik kapsamında incelenen liderin etik davranışının önem kazanmasına neden olmuş ve liderin etik davranışı biçimlendirmedeki rolü tartışılmaya başlanmıştır (Aronson, 2001: 245; Arslantaş ve Dursun, 2008: 112). Yaşanan bu skandallarının ardından işletme yöneticileri yeni düzenleme, yönetmelik ve uygulamalarla etik değerleri ön plana çıkarmaya başlamışlardır (Ncube ve Wasburn, 2006: 77). Brown ve diğerleri

(2005) etik liderlik tanımını şu şekilde yapmaktadır: “*Kişisel eylemlerinde ve kişilerarası ilişkilerinde normatif açıdan uygun faaliyetlerde bulunan, sergilemiş olduğu bu faaliyetleri, çift yönlü iletişim, güçlendirme ve etkin düşünme yöntemlerini kullanarak arttırmayı amaçlayan liderlik tarzıdır*” (Brown vd.,2005: 120). Yine Resick ve diğerleri (2006) etik liderliği tanımlayan altı temel özellik olduğunu ifade etmektedir. Bunlar; ahlak ve dürüstlük, etik farkındalık, insan/toplum odaklılık, motivasyon, cesaretlendirme ve güçlendirme ve etik hesap verilebilirlik olarak sıralanmaktadır (Resick vd., 2006: 346). Buna göre davranışlarında etik ilkeleri temel alan etik liderler, çalışanların haklarına saygı gösterir ve onlara adil davranır. Etik liderler işletme içinde adaleti geliştirmek için astlarını karar almaya dâhil ederler. Zhu ve diğerlerine (2004) göre bu tür bir katılımın çalışanların örgüte olan bağlılığını da artıracığı düşünülmektedir.

Enderle’ye (1987) göre örgütte yönetsel etik liderliğin iki amacı bulunmaktadır. Bunlardan ilki; her yönetim kararının içinde bulunan etik boyutu açığa çıkarma ve bunu netleştirmek; diğeri ise, etik ilkeleri açık ve kesin bir şekilde ifade etmektir (Enderle,1987: 658). Brown ve diğerlerine (2005) göre etik liderler; güvenilirdir, çalışanlarını dinler, çalışanlarının etik ilkelere uyup uymadığını kontrol eder, özel hayatında etik ilkelere uygun davranır, çalışanlarının çıkarlarını düşünür, kararlarında adildir ve etik ilkelere uygun doğru iş nasıl yapıldığı konusunda çalışanlarına örnek olur (Brown vd., 2005).

Örgütte etik bir iklimin oluşturulabilmesi için liderin etik davranış sergilemesi ve örgüt üyelerine etik açıdan iyi bir örnek olması gereklidir (Aronson, 2001: 245). İnsanlar diğer insanlar tarafından etkilenen sosyal varlıklar olduğu için, liderler işletmede olumlu bir etik iklimin oluşturulmasında önemli rol modeli olmaktadır (Jose ve Thibodeaux, 1999: 134-135). Neubert ve diğerleri (2009), etik liderliğin, bireylerin etik iklim algılarıyla pozitif yönlü ilişkili olduğunu bulgularında yer vermiştir. Schminke ve diğerleri (2005) liderin ahlaki gelişiminin örgütsel etik iklim ve işgören tutumları üzerine etkisini incelediği araştırmada, liderin ahlaki gelişimi ve eylemleriyle, örgüt etik iklimi arasında ilişkinin mevcut olduğunu tespit etmiştir. Engelbrecht ve diğerleri (2005), dönüştürücü liderlik ile örgütteki etik iklim arasında pozitif ilişki olduğunu, dönüştürücü liderliği etik iklim üzerine pozitif etkisinin olduğunu tespit etmiştir. Bu araştırmalar, etik liderliğin etik iklim üzerine pozitif bir etkiye sahip olduğu fikrini desteklemektedir.

H₁- İşletmenin etik iklimi ile etik liderlik arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.

II) Etik İklim, Etik Liderlik ve Örgütsel Bağlılık

Bağlılık bir bireyin, kendi tercihleri doğrultusunda alternatifleri arasından bir yöne daha çok yönelmesi, kendisini ona daha yakın hissetmesidir (Özkalp ve Seçgin, 2013: 403). Buna göre, örgütsel bağlılık, örgütün amaç ve değerlerine güçlü bir inanç ve bunların kabullenilmesi, örgüt için dikkate değer bir çaba sarf etmeye istekli olmak ve belirli bir örgütün üyesi olarak devam etmek için güçlü bir istek ve çaba olarak tanımlanmıştır (Mowday vd.,1979: 224).

Meyer ve Allen (1991) ise örgütsel bağlılığı, bireyin örgütte kalıp kalmama kararlarını almalarını sağlayan, örgütle ilişkisini nitelendiren psikolojik bir durum olarak nitelendirmiştir (Meyer ve Allen, 1991: 67). Meyer ve Allen, örgütsel bağlılığı üç boyut ile incelemiştir. Bunlar duygusal bağlılık, devam bağlılığı, ve normatif bağlılıktır. Duygusal bağlılık; işgörenin örgütle daha önceden gerçekleştirdiği olumlu iş deneyimlerinden dolayı, kendisini örgüt ile özdeşleştirerek duygusal olarak örgüte bağlanmasıdır. Devam bağlılığı; işgörenin örgütten ayrılmanın hem sosyal hem de ekonomik maliyetini değerlendirerek örgüte bağlanmasıdır. Yani, işgören örgütten ayrıldığı durumda karşı karşıya kalacağı maliyetinin yüksek olacağı nedeniyle örgütte kalmayı sürdürür. Normatif bağlılık ise, işgörenlerin ahlaki bir görev duygusuyla, örgütte kalmaya kendilerini mecbur hissetmelerine dayanan bağlılık türüdür (Meyer ve Allen,1991: 67-72).

Yapılan araştırmalar, örgüt etik iklimi unsurlarının örgütsel bağlılıkla anlamlı derecede ilişkili olduğunu göstermektedir (Schwepker, 2001). Ostroff (1993), 29 ortaokuldan 533 öğretmen üzerinden elde ettiği verilerle, etik iklim boyutları ve çeşitli işle ilgili çıktılar arasındaki ilişkiyi incelemiştir, etik iklim boyutları ve örgütsel bağlılık arasında güçlü bir ilişki bulmuştur.

Hunt, Wood ve Chonco (1989) 1200'den fazla pazarlama yöneticileri ve araştırmacılarından elde edilen verilerle, kurumsal etik değerler ve örgütsel bağlılıkla ilgili araştırmasında, kurumsal etik değerler ve örgütsel bağlılık arasında güçlü bir ilişkinin olduğu tespit etmiştir.

Cullen ve diğerleri (2003), araştırmalarının sonucunda egoist iklim algılarının örgütsel bağlılıkla negatif ilişkili olduğu, yardımseverlik iklimleri ile örgüte bağlılık arasında pozitif ilişkinin olduğu ve yine her iki çalışmada da ilkelilik iklimleri ile örgüte bağlılık arasında ise sadece profesyonel çalışanlar açısından pozitif ilişki saptanmıştır. Etik iklim ve örgüte bağlılık üzerine, satın alma yöneticileri üzerinde yaptıkları çalışmalarında Kelley ve Dorsch (1991), araçsallık ve önemseme iklimleri ile örgüte bağlılık arasında kuvvetli bir ilişki,

kurallar iklimi ile de örgütsel bağlılık arasında orta düzey bir ilişki bulmuşlardır. Yasa ve kodlar ile bağımsızlık iklimleri ile örgüte bağlılık arasında ise, belirgin bir ilişki saptanamamıştır.

Sims ve Kroeck (1994) tarafından yapılan araştırmada, sağlık kurumu örgütlerinde etik uyum (ethical fit) -tercih edilen etik iş iklimiyle, olan etik iş iklimi eşleşmesi-, işten ayrılma niyeti, devamlılık ve duygusal bağlılık ile anlamlı derecede ilişkili olduğu ortaya konulmuştur. Schwepker (2001), satış ekibindeki personellerin etik iklim ile iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmasında, satış ekibinin pozitif etik iklim algılarının örgütsel bağlılık ve iş tatminiyle pozitif ilişkili olduğunu tespit etmiştir. Yine aynı şekilde Mulki ve diğerleri (2006) etik iklim, yöneticiye güven, iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti aralarındaki ilişkiyi incelemek amacıyla küresel bir ilaç firmasından çalışan 344 satış personelinde elde edilen verilerle yapmış olduğu araştırmada, etik iklimin, yöneticiye güvenin, iş tatmini ve örgütsel bağlılığın anlamlı bir belirleyicisi olduğu sonucuna varılmıştır.

Etik iklim, yöneticiye güven, iş tatmini ve örgütsel bağlılıkla pozitif ilişkilidir. Eren ve Hayatoğlu'nun (2011) Batı Karadeniz Bölgesi'nde faaliyet gösteren ilaç firmalarında yer alan 206 satış elemanından elde edilen verilere göre, etik iklimin örgütsel bağlılık, yöneticiye güven ve iş performansı yönünden pozitif yönde etkilerinin olduğunu bulguları arasında yer vermiştir. Bu araştırmalar, etik iklimin örgütsel bağlılık üzerine pozitif bir etkiye sahip olduğu fikrini desteklemektedir.

H₂- İşletmenin etik iklimi ile çalışanların örgütsel bağlılığı arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.

Etik liderler, güvenilir ve adil görünme ve olumlu işgören çıktıları meydana getirmek eğilimindedir (Neubert vd., 2009; Brown vd., 2005). Etik liderler, astlarını destekleyici, adil ve ilkeli liderlerdir (Brown ve Trevino, 2005), bu nedenle böyle liderlerin işgörenleri örgütlerine çok daha güçlü bir şekilde bağlı hissederler (Hansen vd., 2013). Brown ve Trevino (2006) yaptıkları araştırmada etik liderlerin çalışanların yüksek seviyede örgüte bağlılığını desteklediklerini ileri sürmüşlerdir. Brown ve Trevino'ya (2006) göre etik liderler, adil davranışlar sergileyen, ortak değerleri paylaşan, kişisel ve iş yaşamında doğru ve dürüst davranışları ile çalışanlara ilham veren liderler olarak nitelendirilmiştir.

De Hoogh ve Den Hartog (2008) araştırmalarında etik liderliğin örgütsel bağlılıkla pozitif yönlü ilişkili olduğunu tespit etmiştir. Loke (2001) Singapur'da

100 hemşire ve 20 yönetici üzerine yapmış olduğu araştırmada liderlik davranışları ile örgütsel bağlılık arasında güçlü bir ilişki olduğunu ifade etmiştir. Etik değerlere uyum üzerine Herrbach ve Mignonac'ın (2004) 527 Fransız yönetici üzerine yapmış oldukları araştırmada algılanan dışsal prestijin, üç bireysel çıktı üzerine (iş tatmini, duygusal örgütsel bağlılık ve işte duygusal iyi olma (well-being) etkisini incelemiştir. Örgütsel etik değerleri algılayan takipçiler ile örgütsel bağlılık, iş tatmini, iş adaleti ve uyumlu davranışlar arasında pozitif bir ilişki, işten ayrılma niyetiyle negatif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

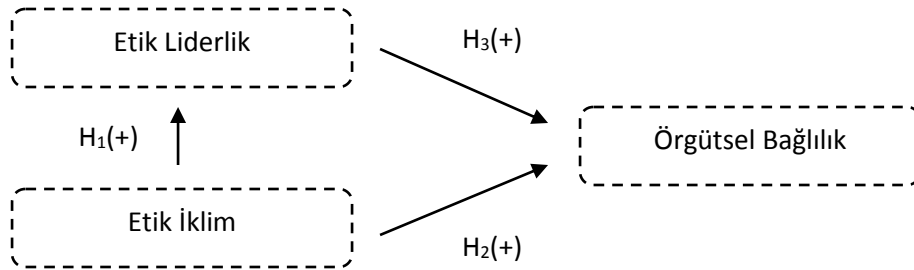
Baker, Hunt ve Andrews (2006) Satınalma Yöneticileri Ulusal Birliği'nin (NAPM) bölgesel bir bölümünün 489 üyesinden elde ettiği verilerle, etik değerlerin örgütsel bağlılığı etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Kalshoven ve diğerleri (2011)'nin araştırmasında algılanan etik liderliğin, örgütsel bağlılık, güven, lider etkinliği ve iş tatmini ile pozitif yönlü ilişkili olduğu bulgularına ulaşılmıştır. Hansen ve diğerlerinin (2013) ABD'de faaliyet gösteren büyük bir atık yönetim işletmesinde çalışan işgörenlerden alınan verilerle etik liderlik, sosyal değişim ve işgören bağlılığı arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmasında, örgütsel ve yönetsel etik liderliğin işgören bağlılığıyla pozitif yönlü ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Bu araştırmalar, etik liderliğin örgütsel bağlılık üzerine pozitif bir etkiye sahip olduğu fikrini desteklemektedir.

H₃= İşletmenin etik liderliği ile çalışanların örgütsel bağlılığı arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.

III) ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

A. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmada, çalışanların etik liderlik algıları ve örgütün etik ikliminin örgütsel bağlılık düzeyi ile olan ilişkisi araştırılmıştır. Çalışmada, otomotiv yan sanayisinde faaliyet göstermekte olan işletmenin etik iklimi, etik liderlik algısı ve çalışanların (beyaz yaka/mavi yaka) örgütsel bağlılığı arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmaktadır. Araştırma modeli ve belirlenen hipotezler aşağıdaki gibidir:



H₁: İşletmenin etik iklimi ile etik liderlik arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.

H₂: İşletmenin etik iklimi ile çalışanların örgütsel bağlılığı arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.

H₃: İşletmenin etik liderliği ile çalışanların örgütsel bağlılığı arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.

B. Araştırmanın Sınırlılıkları

Katılımcıların, örgütün etik iklimi, etik liderlik ve örgütsel bağlılıkla ilgili ifadeler hakkında değerlendirme yapması istenilen bu araştırma için sektör, çalışanlara ulaşım imkânının daha kolay olması nedeniyle otomotiv sektörü olarak sınırlandırılmıştır. Türkiye genelinde otomotiv sektöründe faaliyet gösteren işletme çalışanlarının tamamına ulaşmanın güç olması, çalışmanın zaman ve maliyet kısıtları nedeniyle Bursa ilindeki tek bir işletmede uygulanması, araştırmanın temel kısıtını oluşturmaktadır.

Araştırma kapsamında ulaşılmak istenen özellikle mavi veya beyaz yaka çalışanların yoğun iş temposu sebebiyle, ankete zaman ayıramamaları ve buna bağlı olarak geri dönüş oranının düşük olması da bir diğer kısıtlılıktır.

Son olarak, demografik değişkenlerden beyaz veya mavi yaka katılımcıların hangi departmanda çalıştığına yönelik olarak soru, katılımcıların anketi rahat cevaplayabilmeleri için, diğer bir ifadeyle sosyal beğenilirlik etkisini azaltmak amacıyla anket formundan çıkarılmıştır.

C. Araştırma Evreni ve Örnekleme

Araştırmanın evreni Bursa ilinde otomotiv yan sanayisinde faaliyet göstermekte olan bir işletmenin beyaz veya mavi yaka çalışanlarından oluşmaktadır (N=168). İlgili işletme, plastik enjeksiyon malzemelerinin (kapı cebi, eşik çitası, yakıt dolmuş borusu, yakıt şamandırası) üretimi ve satışını yapmaktadır. İşletmede mavi yaka çalışan sayısı 120 ve beyaz yaka çalışan sayısı 48'dir.

Araştırmanın anket formu 2014 Nisan ve Mayıs aylarında uygulanmıştır. Veri toplama aşamasında evrenin tamamına ulaşılması hedeflenmiştir. Ancak işletmenin yoğunluğu nedeniyle, istenilen düzeyde katılım sağlanamamış, ayrıca özensiz doldurulan anketler analiz dışında bırakılmıştır. Ulaşılan çalışan sayısı, 39 beyaz veya mavi yaka çalışan olmak üzere toplam 76 kişidir.

D. Veri Toplama Araçları

Araştırmada verileri toplamak için oluşturulan anket formu dört bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde örgütteki etik iklim, ikinci bölümde çalışanların örgütsel bağlılığı, üçüncü bölümde etik liderliğe ve son bölümde ise çalışanların demografik bilgilerine ilişkin sorular yer almaktadır.

Araştırma verileri iki farklı yöntemle toplanmıştır. Beyaz yaka çalışanlara elektronik posta yoluyla online olarak uygulanan anket, mavi yaka çalışanlara elden dağıtılmıştır.

Örgütsel Bağlılık Ölçeği (Meyer ve Allen, 1991): Çalışanların örgütsel bağlılıklarını belirlemek amacıyla Meyer ve Allen'in (1991), Wasti (2000) tarafından uyarlanan örgütsel bağlılık ölçeği (Organizational Commitment Questionnaire-OCQ) kullanılmıştır. Wasti, Meyer ve Allen'in (1991) duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılığı içeren 18 maddeden oluşan 3 tane alt boyutu olan örgütsel bağlılık ölçeğini, Türkçe'ye çevirip kültüre özgü bazı maddeler ekleyerek yeniden düzenlemiş ve yaptığı geçerlik çalışması sonucu örgütsel bağlılığın üç tane alt boyut içerdiğini desteklemiştir (Wasti, 2000).

Ölçek 5'li Likert tipindedir (kesinlikle katılmıyorum "1"- tamamen katılıyorum "5") ve 18 maddeden oluşmaktadır. Ölçekteki 1., 2., 3., 15., 16., ve 17. maddeler duygusal bağlılık, 4., 5., 6., 7., 8., ve 9. maddeler devam bağlılığı ve 10., 11., 12., 13., 14., ve 18. maddeler normatif bağlılığı ile ilgilidir. Bunlardan 15., 16., 17., ve 18. maddelerdeki ifadeler olumsuz ifadelerdir ve bu maddelerde puanlama tersten yapılmıştır.

Meyer, Allen ve Smith'in (1993) 18 maddelik üç alt boyutlu örgütsel bağlılık ölçeğinin alfa katsayıları duygusal bağlılık için 0.82, devam bağlılığı için 0.74 ve normatif bağlılık için de 0.83' tür. Wasti'nin (2000) çalışmasında da duygusal bağlılık için 0.83, devamlılık bağlılığı için 0.77 ve normatif bağlılık için 0.87 alfa katsayıları elde edilmiştir.

Bu çalışmada elde edilen alfa katsayıları Tablo 1'de yer almaktadır.

Boyutlar	Madde Sayısı	Cronbach Alfa Katsayıları
<i>Duygusal Bağlılık</i>	6	.886
<i>Devam Bağlılığı</i>	6	.737
<i>Normatif Bağlılık</i>	6	.808
Ölçeğin Geneli	18	.850

Tablo 1. Örgütsel Bağlılık Ölçeğinin Güvenilirlik Katsayıları

Etik Liderlik Ölçeği (Brown vd., 2005): Yöneticilerin etik liderlik özelliklerini ölçmek için Brown ve diğerlerinin (2005) etik liderlik ölçeği (Ethical Leadership Scale-ELS) kullanılmıştır. Ölçek 5’li Likert tipindedir (kesinlikle yanlış “1”- kesinlikle doğru “5”). 10 ifadeden oluşan ölçek tek boyutludur ve ters madde yoktur.

Çalışmada kullanılan ölçeğin kültürel farklılıklardan kaynaklanan yanlış anlaşılmalardan ortadan kaldırılarak Türkçe kullanıma uygunluğu, geçerliliği ve güvenilirliği Tuna ve diğerleri (2012) tarafından gerçekleştirilmiştir. Çalışmada ölçeğin güvenilirliği için Cronbach alfa katsayısı 0.92 olarak hesaplanmıştır (Tuna vd., 2012).

	Madde Sayısı	Cronbach Alfa Katsayıları
Ölçeğin Geneli	10	.948

Tablo 2. Etik Liderlik Ölçeğinin Güvenilirlik Katsayıları

Etik İklim Ölçeği (Schwepker vd., 1997): Örgütün etik iklimi, Qualls ve Puto’nun (1989) ölçeğini temel alarak Schwepker ve diğerlerinin (1997) ölçeğini temel alarak geliştirdiği 7 ifadeden oluşan ölçek ile değerlendirilmiştir (Schwepker vd., 1997; Schwepker, 2001). Tek boyutlu olan ölçekte ters madde bulunmamaktadır. Ölçek 5’li Likert tipindedir (kesinlikle yanlış “1”- kesinlikle doğru “5”). Bu çalışmada ölçeğin Biçer (2005) tarafından Türkçe’ye uyarlanan hali kullanılmıştır.

	Madde Sayısı	Cronbach Alfa Katsayıları
Ölçeğin Geneli	7	.946

Tablo 3. Etik İklim Ölçeğinin Güvenilirlik Katsayıları

IV. ANALİZ VE BULGULAR

A. Katılımcılara İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırmaya katılan katılımcıların bazı demografik bilgilerini (yaş ve çalışma süresi) eksik doldurdukları görülmektedir. Tablo 4’e göre katılımcıların %25’i kadın iken, %75’i erkektir. Yaş değişkenine bakıldığında katılımcıların

büyük çoğunluğunu (%47,4) 20 ile 30 yaş arasındaki çalışanlar oluştururken %2,6'sının 51 ile 60 yaş arasında olduğu görülmektedir. Eğitim seviyesine göre incelendiğinde katılımcıların %43,4'ü lise mezunu iken, %38,2'si lisans, %7,9'u yüksek lisans, %5,3'ü doktora ve %5,3'ünün önlisans seviyesinde olduğu görülmektedir. Son olarak katılımcıların %51,3'ünü beyaz yakalı çalışanlar oluştururken, % 48,7'sini mavi yaka çalışanlar oluşturmaktadır. Çalışma süresi incelendiğinde katılımcıların büyük çoğunluğunun (%63,2) 13 ile 60 ay arasında bu işletmede çalıştığı görülmektedir. Bunu 12 aydan az süredir bu işletmede çalışanlar (%13,2) takip etmektedir. İşletmede 180 aydan fazla çalışanlar katılımcıların yalnızca %2,6'sını oluşturmaktadır.

		Frekans	%
Cinsiyet	<i>Kadın</i>	19	%25
	<i>Erkek</i>	57	%75
Yaş	<i>20-30</i>	36	%47,4
	<i>31-40</i>	27	%35,5
	<i>41-50</i>	6	%7,9
	<i>51-60</i>	2	%2,6
Çalışma Süresi	<i>0-12</i>	10	%13,2
	<i>13-60</i>	48	%63,2
	<i>61-120</i>	8	%10,5
	<i>121-180</i>	2	%2,6
	<i>181-240</i>	2	%2,6
Eğitim	<i>Lise</i>	33	%43,4
	<i>Önlisans</i>	4	%5,3
	<i>Lisans</i>	29	%38,2
	<i>Yüksek Lisans</i>	6	%7,9
	<i>Doktora</i>	4	%5,3
Beyaz/Mavi Yaka	<i>Beyaz Yaka</i>	39	%51,3
	<i>Mavi Yaka</i>	37	%48,7

Tablo 4. Cinsiyet, Yaş, Eğitim ve Beyaz Yaka/Mavi Yaka Çalışan Sayıları

B. Ölçeklere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Etik İklim Ölçeği'nden çalışanların alabileceği minimum puan 7 iken maksimum puan 35'tir. Bu çalışmada örgütün ortalama etik iklim puanı 22,42 olarak bulunmuştur. Etik Liderlik Ölçeği'nden alınabilecek minimum puan 10 iken maksimum puan 50'dir. Bu çalışmada yöneticilerin ortalama etik liderlik puanı 29,76'dır. Katılımcıların Örgütsel Bağlılık Ölçeği'nden alabilecekleri minimum

puan 18 iken maksimum puan 90'dır. Bu çalışmada ise, çalışanların ortalama örgütsel bağlılık puanı 54,73'tür.

	N	Minimum	Maksimum	Ortalama	SD
Etik İklim Ölçeği	72	7,00	35,00	22,4167	7,46966
Etik Liderlik Ölçeği	74	12,00	50,00	29,7568	10,17492
Örgütsel Bağlılık Ölçeği	74	18,00	84,00	54,7297	12,82687

Tablo 5. Ölçeklere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

C. Korelasyon Analizi

Değişkenler arasındaki ilişkileri incelemek amacıyla Pearson Korelasyon Tekniği kullanılmıştır. Analize yaş, çalışma süresi, etik iklim, etik liderlik ve örgütsel bağlılık değişkenleri dahil edilmiştir.

Tablo 6'da da görüldüğü gibi etik iklim ve etik liderliğin örgütsel bağlılık ile pozitif yönde anlamlı düzeyde ilişkisi bulunmaktadır. Bu değişkenlerin örgütsel bağlılıkla ilişkileri sırasıyla $r = .56$, $p < .01$ ve $r = .75$, $p < .01$ 'dir. Ek olarak yaş ve çalışma süresinin örgütsel bağlılıkla ilişkisinin olup olmadığı da incelenmiştir. Buna göre her iki değişkenin de örgütsel bağlılıkla anlamlı düzeyde bir ilişkisinin bulunmadığı görülmüştür. $r_{yaş} = .11$, $p > .05$ ve $r_{çalışma\ süresi} = .18$, $p > .05$). Son olarak etik iklim ile etik liderlik arasında beklendiği gibi pozitif yönde anlamlı düzeyde bir ilişki bulunmuştur: ($r = .67$, $p < .01$). H_1 , H_2 , ve H_3 hipotezleri kabul edilmiştir.

	Yaş	Çalışma Süresi	Etik İklim	Etik Liderlik	Örgütsel Bağlılık
Yaş	1				
Çalışma Süresi	,772**	1			
Etik İklim	,043	,117	1		
Etik Liderlik	,186	,227	,673**	1	
Örgütsel Bağlılık	,110	,176	,561**	,746**	1

** $p < 0.01$

Tablo 6. Pearson Korelasyon Analizi

Örgütsel bağlılığın alt boyutları ile yaş, çalışma süresi, etik liderlik ve etik iklim arasındaki ilişkiye de bakılmıştır. Buna göre etik iklimin duygusal bağlılık ($r = .57, p < .01$) ve normatif bağlılıkla ($r = .62, p < .01$) pozitif yönde anlamlı bir düzeyde ilişkiye sahip olduğu, devam bağlılığı ($r = -.13, p > .01$) ile negatif yönlü fakat anlamlı olmayan bir ilişki olduğu görülmektedir. Etik liderlik ile duygusal bağlılık ($r = .75, p < .01$) ve normatif bağlılık ($r = .77, p < .01$) arasında anlamlı düzeyde bir ilişki varken devam bağlılığı ($r = -.05, p > .01$) ile negatif yönlü fakat anlamlı olmayan bir ilişki bulunmaktadır. Bunlara ek olarak örgütsel bağlılığın alt boyutları ile yaş ve çalışma süresi arasında herhangi anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

	Yaş	Çalışma Süresi	Etik İklim	Etik Liderlik	Duygusal Bağlılık	Normatif Bağlılık	Devam Bağlılığı
Duygusal Bağlılık	,133	,145	,569**	,751**	1		
Normatif Bağlılık	,015	,177	,622**	,768**	,776**	1	
Devam Bağlılığı	,092	,059	-,132	-,051	-,046	-,042	1

** $p < 0.01$

Tablo 7. Korelasyon Analizi

D. Regresyon Analizi

Korelasyon tablosunda da görüldüğü gibi etik liderlik ve etik iklimin örgütsel bağlılıkla anlamlı düzeyde ilişkileri bulunmaktadır. Bu ilişkilerden yola çıkarak bu iki değişkenin örgütsel bağlılıktaki varyansı (değişimi) hangi düzeyde açıkladığını görmek amacıyla hiyerarşik regresyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizinde etik liderlik, etik iklime göre örgütsel bağlılıkla daha güçlü bir ilişkiye sahip olduğu için ilk aşamada etik liderlik regresyon denklemine sokulmuştur. İkinci aşamada etik iklim değişkeni denkleme dahil edilmiştir. Tablodan da görüleceği gibi etik liderlik tek başına örgütsel bağlılıktaki varyansın %59'unu açıklamaktadır. Diğer bir deyişle örgütsel bağlılıktaki değişimin %59'u etik liderlik etkisiyle açıklanmaktadır. Denkleme etik iklim değişkeni dahil edildiğinde açıklanan varyans oranı çok az değişmektedir. %59 olan açıklanan varyans oranı etik iklim değişkeninin eklenmesiyle %60'a çıkmıştır. Diğer bir deyişle etik iklimin

açıklanan varyansa katkısı %1'dir. Tablo 8'deki t değerinden de anlaşılacağı üzere etik iklim tek başına örgütsel bağlılığı açıklayamamaktadır.

Değişkenler	R ²	B	t	p
1.Aşama				
Etik Liderlik	.59	.72	6.82	.000
2.Aşama				
Etik İklim	.60	.08	.75	.459

Tablo 8. Regresyon Analizi

E. t -Test (Cinsiyet)

Örgütsel bağlılık düzeyinin çalışanların cinsiyetine göre farklılık gösterip göstermediğini görmek amacıyla bağımsız t -test analizi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre cinsiyete göre gruplar arasında bir fark olmadığı görülmüştür ($t_{72} = -.06$, $p = .953$). Kadın katılımcıların örgütsel bağlılık düzeyi (ort=54,58; SD=11,51) erkek katılımcıların örgütsel bağlılık düzeyi (ort=54,78; SD=13,35) ile aynı düzeydedir.

	Ort.	SD	t	P
Kadın (n=37)	54,58	11,51	-.06	.67
Erkek (n=37)	54,78	13,35		

Tablo 9. t -Test (Cinsiyet)

F. t -Test (Beyaz Yaka/ Mavi Yaka)

Çalışanların beyaz yaka ya da mavi yaka olmasına göre örgütsel bağlılık düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiştir. Bu amaçla bağımsız t -test analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda beyaz yakalıların örgütsel bağlılık düzeyinin (ort=53,73; SD=13,62) mavi yakalı çalışanların bağlılık düzeyinden (ort=55,73; SD=12,09) farklılaşmadığı anlaşılmıştır, $t_{72} = .67$, $p = .506$.

	Ort.	SD	t	P
Beyaz Yaka (n=37)	53,73	13,62	-.67	.87
Mavi Yaka (n=37)	55,73	12,09		

Tablo 10. t -Test (Beyaz Yaka/ Mavi Yaka)

G. *t*-Test (Eğitim)

Çalışanların eğitim durumlarına göre örgütsel bağlılık düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadığını görebilmek için bağımsız *t*-test analizi yapılmıştır. Gruplar arasında sayısal olarak çok farklılık olduğu için ($n_{\text{lise}}=33$ ve $n_{\text{önlisans}}=4$ vb.) lise ve önlisans grubu ile lisans ve lisansüstü grubu oluşturulmuştur. Böylece her bir gruba eşit sayıda katılımcı düşmüştür. Yapılan analiz sonucunda lise ve önlisans grubundakilerin örgütsel bağlılık düzeyinin (ort=55,73; SD=12,09), lisans ve lisansüstü grubundakilerden (ort=53,73; SD=13,62) anlamlı düzeyde farklılaşmadığı görülmüştür.

	Ort.	SD	t	P
Lise ve Önlisans (n=37)	55,73	12,09	-.67	.87
Lisans ve Lisansüstü (n=37)	53,73	13,62		

Tablo 11. *t*-Test (Eğitim)

SONUÇ

Küresel dünyada özellikle son dönemde yaşanan skandallar ile birlikte etik kavramı önem kazanmıştır. Bu bağlamda işletmeler yalnızca finansal hedefler yerine etik yeterliliği de sağlamayı hedeflemektedir. Liderler işletmede etik bir iklimin oluşturulmasında önemli bir rol modeli olarak çalışanlar tarafından örnek alındıkları için, örgüt genelinde etik iklimin oluşturulabilmesi kapsamında lidere büyük görevler düşmektedir. Oluşan etik iklim çalışanların karşılaştıkları sorunları alternatifleri göz önünde bulundurarak değerlendirmesine ve kabul edilebilir karar vermelerine yardımcı olur. Buna ek olarak işletmede mevcut olan etik iklim ve etik liderler, çalışanların verilen kararların adil ve dürüst olduğuna kanaat getirmesine sebep olmakta bu da çalışanların örgütsel bağlılığını artırmaktadır.

Bu çalışma, etik liderlik ve etik iklimin örgütsel bağlılıkla olan ilişkisini ortaya koymayı amaçlamaktadır. Otomotiv yan sanayisinde faaliyet gösteren bir işletmenin Bursa ilindeki fabrikasında çalışan 37 mavi yakalı ve 39 beyaz yakalı çalışanı kapsayan araştırmada yapılan Pearson korelasyon analizi sonucunda etik liderlik ve etik iklim arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Bu sonuç literatürdeki çalışmalarla benzerlik göstermektedir (Mayer vd., 2010; Schminke vd., 2005; Engelbrecht vd., 2005).

Yapılan Pearson korelasyon analizine göre etik liderliğin ve etik iklimin örgütsel bağlılıkla pozitif yönde ilişkili olduğu bulunmuştur. Buna ek olarak etik

liderliğin örgütsel bağlılıkla olan ilişkisi etik iklime oranla daha yüksektir. Literatürde yapılan çalışmalarda etik liderliğin etik iklimin oluşumunda etkili olduğu ifade edilmektedir (Aronson, 2001: 245; Jose ve Thibodeaux, 1999: 134-135). Bu sonuca göre örgütsel bağlılık çerçevesinde bakıldığında, çalışanların-paralel olup olmasına bakılmaksızın- işletmedeki liderlerinden, örgüt kültürüne oranla daha fazla etkilendikleri söylenebilir.

Bu çalışmada etik liderliğin örgütsel bağlılıkla ilişkisinin etik iklimden daha güçlü olduğu için, regresyon denkleminde ilk adımda etik liderlik değişkeni girilmiştir. Yapılan hiyerarşik regresyon analizine göre etik liderlik örgütsel bağlılığın büyük bir kısmını açıklarken (%59); etik liderlik ve etik iklim birlikte değerlendirildiğinde örgütsel bağlılığı açıklama oranının daha düşük oranda değiştiği (%60) görülmüştür. Bu sonuca göre örgütsel bağlılığın büyük oranda etik liderlikle açıklanabileceği ve etik iklimin tek başına örgütsel bağlılığı açıklayamadığı söylenebilir.

Örgütsel bağlılığın demografik değişkenlere bağlı olarak farklılaşp farklılaşmadığı incelendiğinde yaş, çalışma süresi ile örgütsel bağlılık arasında bir ilişki bulunmamıştır. Ayrıca çalışanların mavi/beyaz yaka olması ve eğitim kategorilerine örgütsel bağlılığın farklılaşp farklılaşmadığına bakıldığında gruplar arasında bir farklılık olmadığı görülmüştür. Literatürde yapılan çalışmalarda yaş ve cinsiyete göre örgütsel bağlılığının değiştiğine yönelik bulgular olmasına rağmen, bu çalışmada bu yönde bir sonuç elde edilmemiştir. İncelenen işletmelerdeki erkek egemen çalışan sayısı, bu ilişkiyi incelemeyi anlamsızlaştırmıştır.

Bulgulara bakıldığında örgüt ikliminin örgütsel bağlılık üzerinde etik liderlik olmaksızın etkili olmadığı görülmüştür. Çalışanların büyük çoğunluğunun orta yaşın altında olduğu işletmelerde örgütün lidere olan ihtiyacının, liderin çalışanlar üzerindeki etkisinin daha fazla olduğu söylenebilir. Bu çalışmada etik liderliğin örgütsel bağlılıktaki etkisinin, etik iklimin etkisinden yüksek çıkması liderlerin örgütler için olan önemini bir kez daha ortaya koymaktadır. Bu bağlamda çalışanlara ilham verecek, örnek teşkil edecek, adil kararlar alan ve yine adil uygulamalarda bulunan liderlerin, çalışanların örgüte bağlanmalarına sebep olduğu sonucuna ulaşılabilir.

Yapılan araştırmanın tek bir işletme ile sınırlı kalması nedeniyle elde edilen sonuçların genellenebilmesi için, benzer çalışmaların farklı şehirlerde farklı işletmelerde de yapılması gerekmektedir. Bu sayede çalışmanın geçerlilik ve güvenilirliği daha doğru bir şekilde ortaya çıkabilir. Literatürde etik iklim ve etik liderlik konularında yapılan ampirik çalışmalar oldukça yetersiz sayıdadır. Bu

nedenle bu çalışmanın gelecekte bu konuyla ilgili çalışma yapacak olan araştırmacılara yardımcı olacağına inanılmaktadır.

Bu kapsamda gelecekte yapılacak çalışmalarda daha geniş bir örneklemi kapsayacak şekilde farklı sektörlerde ve şehirlerde yapılmasının literatürü zenginleştireceği düşünülmektedir. Ayrıca etik iklim ve etik liderliğin farklı bağımlı değişkenler (Ör: iş performansı, iş tatmini vb.) ile ilişkisinin incelenebileceği düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

AKBAŞ, T.T. (2010), “Örgütsel Etik İklimin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi: Mobilya Sanayi Büyük Ölçekli İşletmelerinde Görgül bir Araştırma”, *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, Vol.12, No.19, pp.121-137.

ARONSON, E. (2001), “Integrating Leadership Styles and Ethical Perspectives”, *Canadian Journal of Administrative Sciences*, Vol.18, pp.244-256.

ARSLANTAŞ C., DURSUN M. (2008), “Etik Liderlik Davranışının Yöneticiye Duyulan Güven Ve Psikolojik Güçlendirme Üzerindeki Etkisinde Etkileşim Adaletinin Dolaylı Rolü”, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Vol.8, No.1, pp.111-128.

BAKER, T.C., HUNT, T.G. ve ANDREWS, M.C. (2006), “Promoting Ethical Behavior and Organizational Citizenship Behaviors: The Influence of Corporate Ethical Values”, *Journal Of Business Research*, Vol.59, pp. 849-857.

BARNETT, T., SCHUBERT, E. (2002), “Perceptions of the Ethical Work Climate and Covenantal Relationships”, *Journal of Business Ethics*, Vol.36, No.3, pp. 279-290.

BİÇER, M. (2005), “Satış Elemanlarının İş Tatmini, Örgüt Bağlılığı ve İşten Ayrılma Niyetinin Etik İklim İle İlişkisi: Sigorta ve İlaç Sektörlerinde Bir Araştırma”, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

BROWN, M. E., TREVINO, L. K. (2005), “Ethical Leadership: A Social Learning Perspective for Construct Development and Testing”, *Organizational Behavior & Human Decision Processes*, Vol.97, No.2, pp. 117-134.

BROWN, M. E., TREVINO, L. K. (2006), “Ethical Leadership: A Review and Future Directions”, *Leadership Quarterly*, Vol:17, pp. 595-616.

BROWN, M. E., TREVINO, L. K., ve HARRISON, D. A. (2005), “Ethical Leadership: A Social Learning Perspective for Construct Development and Testing”, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol.97, pp.117- 134.

- CULLEN, J.B., PARBOTEEAH K.P. ve Victor. B. (2003), "The Effects Of Ethical Climates On Organizational Commitment: A Two-Study Analysis", *Journal Of Business Ethics*, Vol.46, pp. 127-141.
- DE HOOGH, A.H.B., DEN HARTOG, D.N. (2008), "Ethical and Despotism Leadership, Relationships with Leader's Social Responsibility, Top Management Team Effectiveness and Subordinates' Optimism: A multi-method Study", *Leadership Quarterly*, Vol.19, pp. 297-311.
- ENDERLE, G. (1987), "Some Perspectives of Managerial and Ethical Leadership", *Journal of Business Ethics*, Vol. 6, pp. 657-663.
- ENGELBRECHT, A.S., VAN ASWEGAN A.S. ve THERON C.C. (2005), "The Effect of Ethical Values on Transformational leadership and Ethical Climate in Organizations", *South African Journal of Business Management*, Vol. 36, pp. 19-26.
- EREN, S.S., HAYATOĞLU, Ö. (2011), "Etik iklimin Satış Elemanlarının İş tutumlarına ve İş Performanslarına Etkisi: İlaç Sektöründe Bir Uygulama", *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt.7, Sayı. 14, ss.109-128.
- HANSEN, S. D., ALGE, B.J., BROWN, M.E., JACKSON, C.L. ve DUNFORD, B.B. (2013), "Ethical Leadership: Assessing the Value of a Multifoci Social Exchange Perspective", *Journal of Business Ethics*, Vol.115, pp. 435-449.
- HERRBACH, O., MIGNONAC, K. (2004), "How Organizational Image Affects Employee Attitudes", *Human Resources Management Journal*, Vol.14, No.4, pp. 76-88.
- HUNT, S.D., WOOD, V.R. ve CHONCO, L.B. (1989), "Corporate Ethical Values and Organizational Commitment in Marketing", *Journal of Marketing*, Vol.53, No.3, pp. 79-90.
- JOSE, A., THIBODEAUX M.S. (1999), Institutionalization of Ethics: The Perspective of Managers, *Journal of Business Ethics*, Vol. 22, s. 133-143.
- KALSHOVEN, K., DEN HARTOG D.N. ve DE HOOGH A.H.B. (2011), "Ethical Leadership at Work Questionnaire (ELW): Development and Validation of a Multidimensional Measure", *The Leadership Quarterly*, Vol.22, pp. 51-69.
- KELLY, S.W., DORSCH, M.J. (1991), "Ethical Climate, Organizational Commitment, and Indebtedness Among Purchasing Executives", *The Journal Of Personal Selling & Sales Management*, Vol.11, No. 4, pp. 55-66.
- LOKE, J. C. (2001), "Leadership behaviors: Effects on job satisfaction, productivity and organizational commitment", *Journal of Nursing Management*, Vol.9, No.4, pp. 191-204.
- MAYER, D.M., KUENZI, M., GREENBAUM, R.L. (2010), "Examining the Link Between Ethical Leadership and Employee Misconduct: The Mediating Role of Ethical Climate", *Journal of Business Ethics*, Vol. 95, pp. 7-16.

- MEYER, J. P., ALLEN N. J. (1991), "A Three-component Conceptualization of Organizational Commitment", *Human Resource Management Review*, Vol:1, No:1, pp.67-72.
- MEYER, J. P., ALLEN N. J. ve SMITH, C.A. (1993), "Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three Component Conceptualization", *Journal of Applied Psychology*, Vol.78, No.4, pp. 538-551.
- MOWDAY, R., STEERS, R., PORTER, L. (1979), "The Measurement Of Organizational Commitment", *Journal of Vocational Behavior*, Vol.14, ss. 224-247.
- MULKI, J.P., JARAMILLO, F. ve LOCANDER, W.B., (2006), "Effects of Ethical Climate and Supervisory Trust on Salesperson's Job Attitudes and Intentions to Quit", *Journal of Personal Selling&Sales Management*, Vol.26,No.1, pp. 19-26.
- NCUBE L., WASBURN M. (2006): "Strategic Collaboration for Ethical Leadership, A Mentoring Framework for Business and Organizational Decision Making", *Journal of Leadership and Organizational Studies*, Vol.13, No.1, pp.72-92.
- NEUBERT, M., CARLSON, D., KACMAR, K., ROBERTS, J., ve CHONKO, L. (2009), "The Virtuous Influence of Ethical Leadership Behavior: Evidence from the Field", *Journal of Business Ethics*, Vol.90, No.2, pp. 157-170.
- OSTROFF, C. (1993), "The Effects of Climate and Personal Influences on Individual Behavior and Attitudes in Organizations", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol.56, pp.56-90.
- ÖZKALP, E., SEÇGİN, S. (2013), "Pozitif Örgütsel Davranışın Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkilerini Belirlemeye Yönelik Eskişehir'de Yapılan Bir Araştırma." *21.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, Kütahya, ss.401-406.
- RESICK, C.J., HANGES, P. J, DICKSON, M.W ve MITCHELSON, J. K. (2006), "A Cross-Cultural Examination of the Endorsement of Ethical Leadership", *Journal of Business Ethics*, Vol. 63, No.4 pp. 345-359.
- SCHMINKE, M., AMBROSE, M. ve NEUBAUM, D. (2005), "The Effect of Leader Moral Development on Ethical Climate and Employee Attitudes", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol. 97, pp. 135-151.
- SCHWEPKER, Jr., C.H., FERREL, O.C. ve INGRAM, T.N. (1997), "The Influence Of Ethical Climate And Ethical Conflict On Role Stress In The Sales Force", *Journal Of The Academy Of Marketing Science*, Vol:25, No:2,pp. 99-108.
- SCHWEPKER Jr.,C. H. (2001), "Ethical Climate's Relationship to Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention in the Salesforce", *Journal of Business Research*, Vol.54, pp.39-52.

SIMS, R.L, KROECK G.K. (1994), “The Influence of Ethical Fit on Employee Satisfaction, Commitment and Turnover”, *Journal of Business Ethics*, Vol.13, pp. 939-947.

TUNA, M., BIRCAN, H., ve YEŞİLTAŞ, M. (2012), “Etik Liderlik Ölçeği’nin Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması: Antalya Örneği”, *Atatürk Üniversitesi İİBF Dergisi*, Cilt.26, No.2, ss.143-156.

WASTI, S.A. (2000), “Meyer ve Allen’in Üç Boyutlu Örgütsel Bağlılık Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenilirlik Analizi”, *8. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, Erciyes Üniversitesi, ss.401-410.

ZHU W., MAY D.ve AVOLIO B. (2004), “The Impact of Ethical Leadership Behavior on Employee Outcomes: The Roles of Psychological Empowerment and Authenticity”, *Journal of Leadership and Organizational Studies*, Vol.11, No. 1, pp.16-26.

POLİS DİSİPLİN POLİTİKASININ DİSİPLİN SUÇLARI VE CEZALARI YÖNÜNDEN ANALİZİ

Ufuk TAŞCI*

ÖZ:

Türk Polis Teşkilatı (TPT) yarı militer özellikler gösteren, iç güvenlik hizmeti vermesi nedeniyle, kabul edilebilir nitelikte silah ve araçlar kullanabilen bir kurumdur. Polis görev yaparken, diğer devlet memurları gibi sivil çalışmanın yanında, üniformalı olarak ta görev yapmaktadır. Polis, yakalama, gözaltına alma, silah kullanma, sözlü ikazda bulunma, kimlik sorma gibi kişi hürriyetine ve dokunulmazlığına etki edebilen çok hassas yetkilere sahip bir kamu görevlisidir. Bu özellikleri nedeniyle kamuoyu tarafından sürekli takip edilir, eleştirilir. Her demokratik ülkede olduğu gibi hesap verebilir, şeffaf ve disiplinli olması istenir.

Araştırmada; polis disiplin politikasının ilkelerini, disiplin suç ve cezalarını açıklayan Emniyet Örgütü Disiplin Tüzüğü'nün (EÖDT) içeriğinden yola çıkılarak, Devlet Memurları Kanununda (DMK) açıklanan disiplin suç ve cezalarına göre farklılıkları ortaya çıkarmak amaçlanmıştır. Araştırmanın kapsamı EÖDT'de ve DMK Md: 125'de açıklanan disiplin suçları ve cezalarıyla sınırlı tutulmuştur. Araştırmada bu iki mevzuatın içerik analizi yapılmış ve sonuçlar tartışılmıştır. Araştırma sonucunda; EÖDT'nin DMK'ya göre; cezaların tipi, sayısalığı, yoruma dayalı olması, kastılığı, adli boyutu ve mesleki konuları içermesi yönünden bariz farklılıklarının bulunduğu tespit edilmiştir. EÖDT'nin bu haliyle DMK'da amaçlanan memur disiplin politikasına göre, polisler için oldukça baskıcı ve aşırı cezalandırıcı düzenlendiği, kurum personeline olumsuz algılanabildiği, demokratik, evrensel ve anayasal ilkeler temel alınarak yeniden düzenlenmesi gerektiği söylenebilir.

Anahtar Kelimeler: Polis, Disiplin, Memur, Tüzük, Politika.

* Dr., Elmadağ Polis Meslek Yüksek Okulu, 3. Sınıf Emniyet Müdürü, ufuuktasci@gmail.com

THE ANALYSIS OF POLICE DISCIPLINE POLICY IN TERMS OF OFFENCES AND PENALTIES

ABSTRACT:

Turkish Police Organization serves as a semi- military civilian and gives domestic security services by having the authority of using weapons and other force equipment. Police work both in uniform and civilian clothes. Police have very sensitive authority that can influence the freedom and immunity of public to capture, detention, use of weapons, asking people's identification card. These characteristics are monitored and criticised by the public. Police organization should be accountable, transparent and disciplined as in any democratic country.

This research aims to analyze the differences between principles, describing the disciplinary offenses and penalties of Police Organization Discipline Regulation (PODR) and the described disciplinary offenses and penalties in the Civil Servants Act (CSA). The scope of the research is limited with the disciplinary offenses in PODR and CSA Article 125. The content analyses of these two regulations mentioned and the results were discussed in this study. According to findings of research, the PODR varies the sentences in accordance with regulations and the police is projected to be punished more severely than other officers for the same sentences. The PODR is extremely repressive and punitive with current statutes and it should be reorganized based on employing universal and democratic constitutional principles.

Key Words: Police, Discipline, Servant, Statutes, Policy.

GİRİŞ

Polisin adli –suç sonrası- ve idari kolluk –suç öncesi, önleyici- şeklinde iki temel görevi bulunmaktadır. Yetkilerinin hassas kullanımının sağlanması, sınırının aşılması için duyarlı personele sahip olması arzulanır. Bu nedenle disiplin temel bir kavram ve vazgeçilmez bir unsur olarak görülür ve polis adaylarına Polis Akademisinde hazırlanan bir kitapla ders olarak verilir (Durmuş, 2011). Atatürk’ün, “Polis asker kadar disiplinli, Hukukçu kadar hukuk adamı, Bir anne kadar şefkatli olmalıdır” sözü Emniyet Genel Müdürlüğü (EGM) tarafından hazırlanan resmi yayınların ilk sayfalarında yer alır ve kurumda disipline verilen önem ifade edilir (EGM, 2013: 4).

Disiplinin polis için önemi, güvenliği sağlama görevini ifa etmesidir (Cingiz vd., 2010:423). EÖDT’de disiplin suçları oldukça geniş tutulmuş ve eylem, işlem, tutum ve davranışlar şeklinde tanımlanmıştır (EÖDT, Md:1). Bu çalışmada, EÖDT’deki disiplin suçları ve cezalarının, DMK’daki disiplin suç ve cezalarına göre ağır ve cezalandırıcı olduğu ispat edilmeye çalışılacaktır. Araştırmada, DMK’da ve EÖDT’de belirtilen disiplin suç ve cezaları, altı farklı boyutta incelenerek karşılaştırılmıştır.

I. DİSİPLİN KAVRAMI

Disiplin; “hizmette etkinlik ve verimliliği sağlayan, toplum düzenini temin eden, üstün bir otoritenin varlığını hissettiren birey, toplum ve otorite ilişkilerini düzenleyen yaptırımlar ve kurallar bütünü” şeklinde tanımlanırken (Durmuş, 2011:24), kamu hizmetlerinin etkin ve verimli şekilde yürütülmesi için kullanılan, hukuki gerekçeleri ve sonuçları olan bir araçtır (Başa ve Yılmaz, 2014). Kaya’da disiplini, kamu kurum ve kuruluşlarının temelini ve sürekliliğini sağlayan önemli bir unsur olarak görmektedir (2005:61).

Disiplinin amacı; düzeni, ilerlemeyi, motivasyonu ve başarıyı sağlamaktır. Organize hareket etme becerisi ileri seviyede yüksek kurumlarda, disipline olan ihtiyaç ve personel üzerindeki baskı artmaktadır. Organize örgütlerdeki temel işlevi, düzenli davranış için uygun koşulları oluşturmak ve bireylerin gelecekte aynı davranışları tekrarlamasını önlemektir (Cingiz vd., 2010:422). Disiplinin cezalandırıcı özelliği bulunmaktadır. Ancak cezalandırmanın, istenmeyen davranışı durdurmakla birlikte istenilen davranışı yaptırma gücünün olmadığı ifade edilmektedir (Yüksel, 1997:146).

II. DİSİPLİN SUÇLARI

Disiplin suçları, kurum içi düzeni düzenleyen normlara aykırı hal ve davranışları ifade etmektedir (Akyılmaz, 2002:243). Disiplin cezalarının, ceza hukukundan farklı olarak yargılama niteliği bulunmamakta, idari işlem ve

yaptırım olarak kabul edilmektedir (Durmuş, 2011:27, Karahanoğlu, 1999:57, Bilgin ve Fazlı, 2014).

III. DİSİPLİN CEZALARI

Disiplin cezaları, ceza hukukundan ayrı olarak kurum düzenini bozucu davranışlara karşı uygulanan yaptırımlardır (Gözübüyük ve Tan, 2008:1014) Adli ceza yaptırımından nitelik ve ağırlık olarak hafif olması doğası gereğidir (Akyılmaz, 2002:243). Memurun hürriyetine ve mal varlığına zarar vermez; ancak kariyer ve haklarına zarar verebilme durumu vardır (Gözler, 2002:534).

Disiplinin amacı; çalışanın kendi arzusuyla kurallara uymasındır (Örücü, 1966:783). Korkutarak disiplini sağlama; kişilerin yaratıcılığını öldürebilmekte, kırgınlık, kin ve düşmanlık gibi tepkilere neden olabilmektedir. Bu durumda çalışanlar kurallara uyuyor gözükmekte; içlerinde gizli huzursuzluk, güvensizlik ve kin gibi duygular beslemekte, yöneticilere karşı öç almaya varan tepkiler verebilmektedir (Yüksel, 1997:146).

Pozitif disiplinli kurumlarda, çalışanların düzenli ve kurallara uygun davranışlar sergiledikleri, amir-memur ilişkilerinin saygılı, bireysel ve kurumsal amaçların uyumlu, motivasyonun yüksek, çatışmaların düşük, iyi alışkanlıkların kazanılma oranının yüksek ve disiplinin arzu edilen ihtiyaç olarak kabul edildiği görülmektedir (Yüksel, 1997:147). Modern kamu yönetiminde, korkutucu, baskıcı ve katı disiplin anlayışı terk edilmekte; öğretici, eğitici, düzeltici, adil ve demokratik disipline yer verilmektedir (Bilgin ve Fazlı, 2014). Aksi takdirde; çalışanın insani özelliklerinin unutulabileceği, polis yöneticilerinin keyfi uygulamalarının yoğunluğu nedeniyle çağdaş anlamda köle olarak adlandırılan TPT'deki (Çevik, 2006:157) disiplin mevzuatının personel üzerinde olumsuz sonuçlar doğurma olasılığı yüksektir.

IV. POLİSTE DİSİPLİNİN ÖNEMİ

Polisliği; kendine özgü kural, sembol ve ritüelleri olan meslek olarak gören Fındıklı, aynı zamanda disiplin mesleği olduğunu ifade eder (2005:5). Kurumda, ast-üst, amir-memur - amir, emir vermeye yetkili, üst rütbece büyük ve emir verme yetkisi olmayan kişidir (Durmuş, 2011:32-35)- kavramlarına ve davranışlarına önem verilmektedir. Bu görev hiyerarşisi, çalışanların özel yaşamında dahi görev gibi algılanmakta, sosyal hiyerarşiye dönüşmektedir. Gelişmiş ülkelerdeki iş hiyerarşisinin özel hayata karıştırılmaması, iş dışında herkesin eşit kabul edilmesi, üst düzey yöneticilerin hukuk kılıfı altında keyfiliklerini önleyecek düzenlemelerin kaldırılması, insani standartlara önem veren uygulamaların geliştirilmesi ve sosyal yaşamı bozacak uygulamaların kaldırılması gerekmektedir (Çevik, 2006:158-159).

Polis disiplinin farklılığı; görevinde tereddütsüz, yerinde ve zamanında hareket etmesinin zorunlu olması, telafisi mümkün olmayan zararların ortaya çıkmaması ve mutlak başarının sağlanmasıdır (Durmuş, 2011:20). Polisin eylem ve işlemlerinin tek taraflı olması, kolluk yetkisinin devredilemez ve kullanılması zorunlu olan bir yetki (Koca, 2012:44) olması poliste disiplini farklı kılan bir diğer özelliktir.

V. EÖDT’NİN GENEL ÖZELLİKLERİ VE FARKLILIKLARI

Türk kamu yönetiminde disiplin mevzuatı ceza yargılamasının birçok özelliğini taşımakla beraber - kanunilik, geçmişe etki yasağı, ölçülülük, gerekçe vb. Bunlar ceza hukuku ilkelerinden esinlenerek yargı içtihatlarıyla geliştirilmiştir (Görmez, 2002:535-536)- yarı yargısal özellik göstermektedir. Kurulların kararları yarı yargısal özellikler göstermekte, idari işlem olarak kabul edilmekte ve yargı makamlarına başvurulabilmektedir (Akyılmaz, 2002:241-243). Modern devletlerin genel ceza hukuku yanında disiplin ceza hukuku oluşturmaları zorunluluğu bulunmaktadır. Türkiye’de; disiplin suçları, cezaları, tüzük ve yönetmeliklerle dağıtık haldedir (Yüce, 1994:5-6). Disiplin hukukunda, ceza hukukundan farklı olarak, tüzük ve yönetmelik gibi düzenleyici işlemlerle suç konulabilmektedir (Başa ve Yılmaz, 2014). Türk kamu personel disiplin hukukunun ihtiyaçlara cevap vermediği, eşitlik ilkesine aykırı uygulamaları barındırdığı, anayasal ilkelere aykırı hükümleri içerdiği ifade edilmektedir (Akyılmaz, 2002:249-257).

Bu tür eleştirileri hakeden bir disiplin mevzuatına sahip TPT ayrı bir disiplin mevzuatına tabidir. Emniyet Teşkilatı Kanununun (ETK) 65 ve 84.nci ve aradaki maddeler ile EK-4-9.ncu maddeleri polisin disiplin işlemleri, kurulları ve cezalarını açıklamıştır. Kamu kurumlarının disiplin mevzuatları çoğunlukla yönetmelikler şeklinde iken,¹ polis disiplin mevzuatı EÖDT² olarak bilinen tüzükle yerine getirilmektedir. “Polis mesleğinin haiz olduğu hususiyet ve ehemmiyet gözetilerek tanzim edilecek” şekilde hazırlanması kanun gereğidir (ETK, Md:83). Kamu kurumları arasında, disiplin mevzuatı ayrı ve genel bir düzenlemeyle belirlenmiş nadir kurumlardan birisidir. Tüzük 18 madde olarak yürürlüğe girmiştir.

Ancak değişen kanunlar nedeniyle, EÖDT’nin kanuni dayanağı olan ETK’nin 83’ncü maddesinin yok hükmünde sayılacağı ve uygulanamaz olduğu ifade edilmektedir (Kara, 2014, Cebiroğlu, 2012). Tüzük polis uygulamalarını

¹ Örneğin, Belediye Zabıta Yönetmeliği (BZY), İller Bankası Disiplin Yönetmeliği.

² RG. 24.04.1979, No:16618. Bu tüzükle beraber “Emniyet Teşkilatı Mensuplarına Verilecek inzibati Cezalara Dair Tüzük” yürürlükten kaldırılmıştır

kontrol eden, kurum içi hesap verebilirlik mekanizmalarından biri olarak karşımıza çıkmaktadır (Gönen vd., 2013:56).

A. Disiplin Cezaları Yönünden Farklılıkları

DMK'da disiplin cezaları; uyarma, kınama, aylıktan kesme, kademe ilerlemesinin durdurulması, memuriyetten çıkarılma şeklinde beş sınıfa ayrılmıştır. Bu cezalar kendi içerisinde alt sınıflara ayrılmamış; aylıktan kesme için memurun brüt maaşından 1/30 ve 1/8 oranında kesinti yapılması, kademe ilerlemesinin durdurulması (KİD) cezası içinde 1 ile 3 yıl arasında KİD cezası verilebileceği açıklanmıştır (Md:125). DMK'da, aylıktan kesme ve KİD cezalarının verilmesinde, hangi suça hangi oranda ceza verileceği kendi kanunlarında ve disiplin mevzuatında belirlenmediği durumlarda verilecek cezayı disiplin kurulları ve disiplin amirleri belirlemektedir.

İngiltere'de disiplin suçları, ciddi disiplin suçları –işyerinde şiddet, cinsel-ırksal taciz vb.- ve ikincil derecede disiplin suçları –düşük performans, zamanın verimsiz kullanılması vb.- şeklinde ikiye ayrılmıştır. Disiplin cezaları; yazılı kınama, performansa göre ücretlendirmenin iptali, memurun neden olduğu zararın tazmini, maddi ödüllere-ödeneklere el koyma, aylıktan kesme, kademe ilerlemesinin durdurulması, derece veya rütbe tenzili, işten çıkarma şeklinde çeşitlilik göstermektedir (Uğuz, 2010:141). Davranıştan çok işe odaklanılmaktadır. Zararın memura rücu edilmesi, ceza olarak kabul edilmiştir.

Disiplin cezalarının kanunla düzenleme ilkesi geçerli olduğundan, idarelerin bu cezalardan başka disiplin cezaları vermesi ve oranlarını değiştiremeyeceği kabul edilmektedir (Kaya, 2005:63; Görmez, 2002:535). DMK'da, özel kanunların disiplin suçları ve cezalarına ilişkin hükümlerin saklı olacağına (Md:125/6) dair hükmü bu cezalardan başka cezaların verilebileceğinin önünü açmaktadır.

ETK'da, özel bir kanun olarak polislere farklı oranlarda cezalar getirilmiştir (Md:82). Bunlar; Uyarma, Kınama, Aylıktan Kesme -1-3, 4-10, 10-15, 11-15 ve 15 günlük olarak bölümlere ayrılmıştır-, KİD - 4, 6 ve 10 ay kısa süreli durdurma ve 12, 16, 20 ve 24 ay uzun süreli durdurma olarak bölümlere ayrılmıştır³-, Meslekten Çıkarma (MÇ) ve Devlet Memurluğundan Çıkarmadır (ETK: Md:82, EÖDT: Md:2).

Tüzükte, alt cezalarla 16 adet ceza öngörülmüştür. Aylıktan Kesme ve KİD suçları ve cezaları ayrıntılı açıklanmıştır. MÇ⁴ cezası önemli bir farklılıktır. EÖDT'de 1 senenin altında KİD cezaları -DMK'da KİD cezası 1-3

³ EÖDT'nin ilk halinde, KİD cezası, kıdem indirimi ve terfiin bir devre geciktirilmesi şeklinde düzenlenmiştir (RG. 05.09.1983, No:18156).

⁴ Belediye zabıtalارına meslekten çıkarılma cezası uygulanmaktadır (BZY, Md:40/3).

yıl arası olarak belirlenmiştir- ve disiplin suçları sayılmıştır. Bazı kurumlarda, özel yapıları gereği farklı disiplin cezaları kabul edilmiştir.⁵ Bu farklılıklar kabul edilebilirken (Gözler, 2002:537), tartışmalı olarak ta kabul edilmektedir (Kaya, 2005:63).

36 aylık KİD cezası EÖDT’de öngörülmemiştir. Aradaki farkın MÇ cezası lehine kullanıldığı söylenebilir. TPT’de rütbe terfi sisteminin olması ve bu cezanın rütbe almayı olumsuz etkilemesi, rütbe terfi kurullarında disiplin cezalarının öncelikli olarak dikkate alınması (Durmuş, 2011:215-218) caydırıcı etki yaratırken, rütbe bekleyen amir personel için baskı unsuru olabilmektedir. Aynı zamanda personelin ceza süresi içinde derece yükselmesi için açılan kurslara, yarışma sınavı veya seçmelerine girmesini engellemektedir (ETK, Md: 82/2). EÖDT’nin cezalandırıcı disiplin yöntemini benimsemiş olduğu söylenebilir. Cezalandırıcı yöntemde disiplin suçlarına verilen cezalar ve suçlar hafiften şiddetliye doğru yükseliş göstermektedir. Sınıflandırmadaki temel amaç, hafif suçlara hafif ceza, ağır suçlara ağır ceza vererek adaletli bir disiplin sistemi kurmak olarak gözükmektedir (Yüksel, 1997:149).

Cezalandırıcı yöntem, istenmeyen davranışı durdurabilmekte iken istenilen davranışı öğretememektedir. Kurumsal etkinliğe çok katkı sağlamamakta, çalışanın engellenmesi nedeniyle, kin, öfke gibi olumsuz psikolojik tutumların yerleşmesine neden olabilmekte, başındaki denetleyici amir varken istenmeyen davranış dururken, amirin ayrılmasıyla olumsuz davranış tekrar geri dönmektedir. Bu durum insana baskıyla zorla bir şey kabul ettirilmesine yönelik baskının insan tarafından kabul edilmemesi olarak ifade edilmektedir (Yüksel, 1997:149). Örucü, işinden memnun olan memurun her halükarda disiplinli davranacağını belirterek, hareketlerin nedenini anlamadan ceza vermenin, durumu kötüleştireceğini ifade ederek, disiplinin pozitif olmasının gerekliliğine vurgu yapmaktadır (1966:785).

B. Sayısı Yönünden Farklılıkları

Tüzükte disiplin suçlarının toplamı 130 adettir Bunlardan 11 adedi Devlet Memurluğundan Çıkarma suçudur.⁶ Tüzüğe eklenen disiplin suçlarıyla⁷

⁵ Yükseköğretim Kurumları Yönetici, Öğretim Elemanı Ve Memurları Disiplin Yönetmeliğinde; Yönetim Görevinden Ayrılma, Görevinden Çekilmiş Sayılma, Üniversite Öğretim Mesleğinden Çıkarma cezaları öngörülmüştür (Md:4).

⁶ Polisler için disiplin suçlarının belirlenmesi idarenin takdir alanına bırakılmıştır. Devlet Memurluğundan Çıkarılma suçları istisna tutulmuştur (ETK, Md:82/1-F). Bu sınırlama olmasaydı, MÇ’yi gerektiren birçok disiplin suçunun, devlet memurluğundan çıkarmayı gerektiren suçlar içerisine konulabileceği söylenebilirdi. Bu cezayı alan polis, TPT’den başka bir kamu kurumunda çalışabileceği belirtilirken, bazı suçların nitelik itibarıyla memuriyete engel suçlar arasında bulunduğu ifade edilmekte ve başka

119 adet disiplin suçu bulunmaktadır (EÖDT). DMK'da; tüm cezalar için öngörülen disiplin suçları 41 adettir (Md:125). Tüzükte belirtilen suçlar için öngörülen disiplin cezaları sayısı şu şekildedir;

Uyarma cezası için 2 adet, Kınama için 12 adet, Aylıktan Kesme cezaları içerisinde; 1-3 günlük için 15 adet, 4-10 günlük için 7 adet, 10-15 günlük için 1 adet, 11-15 günlük için 1 adet ve 15 günlük için 1 adet olmak üzere toplam 25 adet, KİD cezası içerisinde; 4 ay için 12 adet, 6 ay için 6 adet ve 10 ay için 4 adet, 12 ay için 4 adet, 16 ay için 1 adet, 20 ay için 2 adet ve 24 ay için 10 adet, MÇ içinde 41 adet disiplin suçu öngörülmüştür (EÖDT).

Tüzük üç defa tadilata uğramış, bazı maddeleri kaldırılmış, değiştirilmiş ve yeni disiplin suçları eklenmiştir. İlk yayınlandığında 92 adet olan disiplin suçları, tadilatlar sonucu, bazı suçların ayrı maddeler haline getirilmesi ve 27 adet disiplin suçu eklenmesiyle 119'a ulaşmıştır. Üç disiplin suçu kaldırılmış,⁸ 21 disiplin suçunda madde içerisinde değişiklik yapılmıştır.⁹

119 adet disiplin suçunun tek suç olarak belirlenmediği, bazı maddelerin içeriğinde birkaç suçun birlikte düzenlendiği görülmektedir. Maddelerin içerik incelemesi¹⁰ yapıldığında, disiplin suçlarının sayısının arttığı

kurumda görevlendirilmeleri mümkün görülmemektedir (Durmuş, 2011, 166). Bu durumda MÇ cezası vermenin bir anlamı kalmadığı söylenebilecekken, aslında devlet memurluğundan çıkarma cezalarının arttırılmaya çalışıldığı söylenebilir. MÇ cezasını gerektiren suçların belirlenmesinin idarenin eline bırakılması, memurun iş güvenliği açısından son derece tartışmalı ve riskli bir konudur. Yüce, yıllarca emek verdikten sonra MÇ cezası verilmesini, hapis hatta ölüm cezasından ağır bir ceza olarak görmekte, bu durumun ceza alana ve kamu hizmetine zarar verebileceğini ifade etmektedir (1994:6). Polis teşkilatında bu ceza sıkça kullanılmaktadır. Bir buçuk yılda 495 personelin meslekten ihraç edildiği belirtilmiştir (TRTTÜRK, 2014).

⁷ Bunlar, 10, 11, 12, 13, Ek- 2, 3, 4, 5 ve 6. Maddeleridir. Bu maddeler kendi içerisinde disiplin suç ve cezasını, meydana gelen zarara göre bir üst cezayı açıklamaktadır. Farklı cezalar öngördüğü için sadece ilk ceza esas alınarak, cezaların sayısına eklenmiştir. Örneğin, görev yerinden ayrılma suçuna verilecek ilk ceza 24 ay süreli KİD cezası iken, meydana gelen zararın derecesine göre MÇ cezası verilebilmektedir (EÖDT, Md:11). Burada 24 ay süreli KİD cezası listeye eklenmiştir.

⁸ Bu maddeler, cezalar arttırılarak yeniden tüzüğe eklenmiştir. 1-3 günlüğe kadar ceza öngörülen, "Emrinde çalışanları veya devletin araç ve gereçlerini özel işlerde kullanmak (EÖDT, Md:5-A/15) suçunun tüzüğün ilk halindeki cezası kınamadır (RG. 24.04.1979, 16618).

⁹ RG. 05.09.1983, No:18156; 17.06.1988, No:19845; 02.03.1998, No:23274.

¹⁰ İnceleme maddelerin içeriği incelenerek yapılmıştır. Bir maddede birden fazla konu, özne, eylem, tutum ve davranış birbirinden bağımsız olarak disiplin suçunu ve cezasını gerektirmektedir. Bir davranışta bulunmak yetmemekte, herhangi bir davranışta bulunmamakta disiplin suçunu oluşturabilmektedir. Bir soruşturmada personele

ve madde içeriğine yerleştirilmiş suçlarla 585 adete yaklaştığı görülmektedir. Böylece disiplin suçlarının sayısı, dolayısıyla personelin ceza alma ihtimali artmaktadır.¹¹ Memurun suç işleyebileceği tüm alanların büyük bir kısmının açıklandığı disiplin mevzuatı olarak görülebilir.

Aradaki sayı farkı düşündürücüdür. Kanunda disiplin cezası verilmesini gerektiren fiil ve hallere nitelik ve ağırlıkları itibariyle benzer eylemlerde bulunanlara aynı neviden disiplin cezaları verileceğini (DMK, Md:125/4) belirten hüküm, kurum idarelerine farklı ve benzer suçlar belirleme, disiplin mevzuatına ekleyebilme ve cezalandırabilme imkanı sağlamıştır. Kıyas getirilerek benzeri disiplin suçların belirlenmesi, idarenin elini güçlendirmektedir. Bu durum, disiplin suçlarının eksiksiz listesini yapmanın imkânsızlığına dayandırılmakta, disiplin suçlarının cezalandırılmasında kanunilik ilkesinin geçerli olabileceğini, buna rağmen disiplin suçlarının belirlenmesinde kanunilik ilkesinin geçerli kabul edilemeyeceği, çünkü kıyas yoluyla disiplin suçu yaratmanın imkanının olmayacağından dolayı (Gözler, 2002:537) kısmen kabul edilebilir bulunmaktadır. Anayasal ilke olan ölçülülük ilkesi, suç ve ceza arasında denge bulunmasını gerektirirken, aynı zamanda disiplin suçları içinde gerekli olması gerektiği vurgulanmaktadır (Kaya, 2005:71). Özellikle KİD ve MÇ suçları¹² için ölçülülük ilkesinin çok dikkate alınmadığı söylenebilir.

Yüce, ceza hukukundaki “Kanunsuz suç ve ceza olmaz” ilkesinin bu durumu tartışmalı hale getirdiğini (1994:7), Karahanoğulları’da, disiplin cezalarının DMK’da açıklanmasına rağmen bunların haricinde verilecek disiplin ceza ve suçlarının tartışmalı hale geldiğini ifade etmektedir (1999:60). Akyılmaz, disiplin işlerinin mutlaka kanunla düzenlenmesini, disiplin suç ve cezalarının belirlenmesinin idarenin takdirine bırakılmamasını, muğlak disiplin

maddenin tümünden değil, o madde içerisinde yer alan eylemlerden birisinden dolayı ceza verilmektedir. 24 ay uzun süreli KİD cezasını gerektiren disiplin suçunu tanımlayan; “Astlarını, aynı rütbedeki arkadaşlarını dövmek” (EÖDT, Md:7/1D-4) suçunun incelemesinde, 1 suç varmış gibi gözükmesinde rağmen aslında; “Astlarını dövmek” ve “Aynı rütbedeki arkadaşlarını dövmek” şeklinde 2 adet disiplin suçu bulunmaktadır. Burada iki adet suça konu özne vardır. Ast ve aynı rütbedeki arkadaşlar. Soruşturmada bu ayrıma dikkat edilmeli, suça konu olan özne tespit edilerek ceza verilmelidir.

¹¹ EGM tarafından yapılan bir basın açıklaması bu yargıyı doğrulamaktadır. Açıklamada -27.07.2012 tarihinde yapılmıştır- yaklaşık bir buçuk yıl içerisinde, 15.330 adet disiplin cezası verildiği belirtilmiştir (TRTTÜRK, 2014).

¹² Amirin emrini yapmamak, görev yerinden ayrılmak, amirin izni olmaksızın iş sahiplerinin yemek ve eğlence davetlerine gitmek, borçlanıp ödememeyi alışkanlık haline getirmek, göreve sarhoş ya da içki içtiği belli olacak şekilde gelmek gibi suçlara verilen cezaların ölçülü olmadığı söylenebilir.

suçu tanımlarının terk edilmesini, kıyasa imkan veren hükümlerin kaldırılarak, disiplin kanunlarının hazırlanmasında açık ceza normu ve aralıklı ceza uygulaması gibi teknikler kullanılmasını önermektedir (2002:258).

Bazı maddeler kanuna aykırı olmasına rağmen tüzüğün değiştirilmesine yönelik politika gerçekleştirilmemiştir. Bu durum kanunun suç saymadığı bir fiilden dolayı kimsenin cezalandırılmayacağı hükmüne aykırılık göstermektedir. Örneğin, DMK'da¹³ yapılan değişiklikle memurların çalıştığı ilde ikamet zorunluluğunun kaldırılmasına rağmen, 1-3 günlük aylık kesimini gerektiren, 'izinsiz olarak görevli bulunduğu il sınırları dışına çıkmak' (EÖDT, Md:2.2.3/1-14) suçu, kanunun 125/6 maddesi gerekçe gösterilerek tüzükte yer almaktadır. Üstelik ETK'da böyle bir yasak yoktur. Tüzük sanki özel bir kanunmuş gibi kabul görmektedir.

C. Adli Boyutu Yönünden Farklılıkları

EÖDT'de, hem adli hem idari yönü olan disiplin suçları bulunmaktadır. Disiplin suçunun aynı zamanda adli bir suç olması durumunda, memur hakkında adli ve idari olmak üzere iki soruşturma yürütülmektedir. Disiplin soruşturmasının ve ceza soruşturmasının birbirinden bağımsız devam etmesi genel kural olarak kabul edilmektedir. Danıştay'ın kararları gözönüne alındığında, ceza yargılaması sonucu verilen kararların nitelik ve sonucuna göre disiplin soruşturmasının verilecek cezaların etkilenmesi kaçınılmaz olmaktadır (Kaya, 2005:78-79).

İdari boyutlu disiplin suçları, adli makamları hiçbir şekilde ilgilendirmeyen idari disiplin suçlarıdır. Uyarma cezasını gerektiren disiplin suçlarının adli yönü bulunmamakta, Kınamada 1 adet, Aylık Kesimi Cezası içerisinde; 1-3 günlük için 3 adet, 4-10 günlük için 5 adet, 10-15 günlük için 1 adet, 15 günlük için 1 adet, KİD cezası içerisinde 4 ay için 2 adet, 6 ay için 2 adet, 10 ay için 2 adet, 12 ay için 3 adet, 20 ay için 1 adet, 24 ay için 9, MÇ'de 23 adet suçun adli yönü bulunmaktadır (EÖDT).

Bazı suçlar yoruma açık gözükmektedir. "Görevde kayıtsızlık göstermek, görevi savsaklamak" (EÖDT, Md:5/1A-6) suçu idari suç gözükmesine rağmen, polisin olaylara müdahalesi sırasında yeterli özeni göstermemesinden kaynaklı suçun meydana gelmesi adli suç olarak kabul görebilme ihtimali bulunmaktadır. Tüzükte, Türk Ceza Kanununda (TCK) - TCK'da yazılı suçların çoğunun tüzüğe eklendiği ve sayıldığı görülmektedir- açıkça suç olarak sayılan¹⁴ suçların yanında, polisin görevi gereği müdahale

¹³ K.N:6111/Md:112, R.G. 25.02.2011, NO:27857 1. Mükerrer.

¹⁴ Hırsızlık, gasp, dolandırıcılık, irtikap, rüşvet, zimmet, ihtilas, ırza geçme, ırza tasaddi, sahtecilik, kalpazanlık, kasden adam öldürme veya bu suçları işlemeye

ettiği veya etmediği –örneğin, olay yerine geç gitmek, yeterli müdahalede bulunmamak gibi- olaylar sırasında görevi kötüye kullanma veya görevi ihmal suçlarının (Md:257) oluşması muhtemel suçlarda bulunmaktadır. Polisin görevleri nedeniyle idari ve adli soruşturmalar geçirmesi ihtimali fazladır.

MÇ cezasını gerektiren disiplin suçlarının çoğunluğu adli suçlardandır. Polisin adli işlemleri, Cumhuriyet Savcılarının talimatlarıyla takip ettiği düşünüldüğünde; adli kolluk görevinin icra edilmesinde savsaklamaya hoşgörü gösterilmemesi, polise duyulan güveni azaltmaması, toplumda infiale sebep olmaması amaçlandığı şeklinde yorumlanabilir. Ayrıca hiyerarşik bir yapının olması, amirin emirlerinin¹⁵ mutlak surette yerine getirilmesinin zorunluluğu, polisin görevinde kullanacağı silah, araç-gereç ve mühimmatların çeşitliliği ve toplum üzerinde bırakacağı etkisi, topluma ve bireye elindeki yetkilerle sirayet edebilmesi gibi farklılıklar bu farklılığı zorunlu olarak doğurduğu söylenebilir.

D. Kasti İşlenmesi Boyutu Yönünden Farklılıkları

Karahanoglu, DMK’da disiplin suçlarının işlenmesinde, kast veya taksir konusunun yeterince açıklanmadığını ifade etmektedir. Disiplin suçlarının ancak kastla işlenmesi halinde bir anlam ifade edebileceğini savunmaktadır. Buna örnek olarak Avrupa Personel Tüzüğünü göstermektedir (1999:56). DMK, disiplin suçlarının işlenmesini, ceza verilmesi gereken bir durum olarak kabul etmiş, memurun kasıtlı davranmış olmasını şart olarak kabul etmemiştir (Başa ve Yılmaz, 2014).

EÖDT’de, disiplin suçlarının kastla ve taksirle işlenmesi konusunda, yeterli ve açıklayıcı hükümler içermemektedir. TCK’da yer alan bu ilkelerin disiplin mevzuatında yer almaması eleştirilmesi gerekir. Suçun meydana

teşebbüs etmek, emniyeti, suiistimal, yalan yere tanıklık, yalan yere yemin, suç tasnii, iftira gibi TCK’da yer alan suçlar tek tek sayılmıştır. Diğer kamu disiplin mevzuatlarında bunlar yer almamaktadır. Hattı zatında yukarıda sayılan bazı suçlar devlet memurluğuna engel bir durumu açıklamaktadır. Suçun sabit olması ve adli ceza verilmesi halinde çoğunlukla memurun görevi sona erecektir. Bu suçların her kamu görevlisi tarafında işlenebileceği ortada iken, sadece polis çalışanlarınca işlenebilecek suçmuş gibi EÖDT’de yer alması üzerinde durulması gereken bir konudur

¹⁵ Bu hiyerarşik yapının katılığı, askeri hiyerarşiye yakın gözükmektedir. Kurumda verilmesi ve mutlaka yerine getirilmesi gereken emirler vardır. Katı bir emir-komuta zinciri kurulmuştur. Zincirin kırılmasının disiplinsizlik doğurabileceği gerekçesiyle, emirlere karşı en ufak itaatsizliğe dahi tahammül edilememektedir (Göksu, 2002:72). Tüzükte, “Amirin emrini yapmayan memura uzun süreli KİD cezasının üst sınırı verilir. Emrin yapılmaması, devleti ya da kişileri zarara uğratmış ya da hizmetin gecikmesine ya da durmasına neden olmuşsa, doğan zararın derecesine ya da durumun ağırlığına göre, MÇ cezası da uygulanabilir” (EÖDT, Md:10) denilerek basit bir emrin yapılmaması dahi ağır şekilde cezalandırılmaktadır.

gelmesi halinde, ne şekilde ve nasıl işlendiği dikkate alınmadan ceza verilmesi gerekmektedir. Önemli olan suçun işlenmiş olmasıdır.

Gelişmiş ülkelerde Örneğin İngiltere’de, ikincil derecede disiplin suçlarında memura ceza vermeden önce, informal disiplin süreci olarak kabul edilen, sorunu disiplin mercilerine aktarılmadan çözmeyi amaçlayan danışmanlık türü bir yöntem uygulanmaktadır (Uğuz, 2010:142-143).

Formel disiplin süreci, disiplin suçunun çok ciddi olması ya da ikincil derecedeki disiplin suçlarının tüm uyarılara rağmen tekrar etmesi durumunda işlemeye başlayan süreçtir. Süreç, çalışanın yazılı ifadesi, durumun tartışıldığı toplantı ve başvuru hakkı şeklinde üç aşamadan meydana gelmektedir. Amaç, memura cezası vermeden önce, yazılı olarak uyarılması, sorunun kaynağına inerek çözüm bulunmaya çalışılması, memura bir şans daha verilmesi, gözlenmesi ve sonuç alınmazsa ceza verilmesidir (Uğuz, 2010:143-145). Ülkemizde böyle bir mekanizma yoktur ve ülkemizde uygulanmaya çalışılması mevzuat gereği imkansızdır.¹⁶ İngiltere’deki disiplin yaklaşımı, insanı esas alan insan kaynakları yönetimi anlayışına yakındır. Çalışanlar maliyet unsuru olarak değil, değerlendirilmesi ve geliştirilmesi gereken kaynak olarak kabul görülmekte (Uğuz, 2010:147) ve insanı kazanmaya çalıştığı ortadadır. Çünkü kriminolojide damgalama teorisi olarak adlandırılan görüşe göre; kişi bir kez ceza aldığı anda, sonraki süreçte kişinin kendini suçlu olarak görmesi, çevrenin kişiyi suçlu olarak algılaması ve yardım etmeye çalışması kişinin ikinci kez sapmalarda bulunması ve ceza almasını kolaylaşmaktadır (Dolu, 2011: 387). Her ne kadar bu teori ceza hukuku alanında yer alan suçlar için geliştirilse de, disiplin suçlarını işleyen personel açısından cezalandırılma, personelin kurum içerisinde damgalanmasına, kuruma bağlılığının ve güveninin azalmasına neden olabilmektedir.

Tüzüğün bazı maddelerinde suçun kastla veya kusurla işlenmesi halinde ceza verileceği açıklanmaktadır. Kullanılan terimler; *zorunlu bir neden olmaksızın, zorunluluk olmadan, özürsüz, haklı bir neden olmadan, özrü olmaksızın, kastı olmaksızın, kabul edilebilir bir neden olmaksızın, neden olmadan, kusuruyla, kabul edilebilir bir özrü olmaksızın, kusuru ile, kusuruyla, kasıtlı olarak, bilerek ve isteyerek, haklı bir neden yokken, hiçbir neden yokken, ihmal nedeniyle, dikkatsizlik tedbirsizlik veya ihmal sonucu, nedensiz, kasıtlı,*

¹⁶ Kanunda, belirtilen sürelerde disiplin soruşturması başlatılması ve tamamlanmasından sonra disiplin cezasının verilmesi gerektiği açıklanmıştır (DMK, Md:127-128). Disiplin amirleri; Disiplin Kurulları ve Disiplin Amirleri Hakkında Yönetmeliğine göre; memurların cezalandırılması gereken disipline aykırı davranışlarını öğrendikleri tarihten itibaren belli süreler içinde disiplin soruşturmasını başlatmaları; gerekli cezayı uygulayarak, disiplin cezası verme yetkisinin zaman aşımına uğramasını önlemekle sorumludurlar (Md:19-2/a).

haklı bir nedene dayanmaksızın şeklinde açıklanmıştır. 30 maddede bu ifadeler yer almaktadır. Diğer 89 disiplin suçunda, kast ve kusurlu davranma aranmamakta ve ceza verilebilmektedir. Bazı suçların (EÖDT, Md: Ek. 5, 6) kusurlu işlenmesi halinde disiplin cezalarının artırılmasına dair hükümlerin maddelerin içerisine yerleştirildiği görülmektedir.

E. Yoruma Dayalı Olması Boyutu Yönünden Farklılıkları

EÖDT’de, bazı disiplin suçlarının yoruma açık olduğu görülmektedir. Bu durum torba suç hükümleri olarak görülmekte, kamu disiplin hukukunda kullanılmakta ve disiplin cezasını veren makama ve disiplin cezası işlemini denetleyen hakime geniş taktir hakkı vermektedir. Hukuk devleti ilkesiyle bağdaşmayan çoğu disiplin suçlarında torba hükümlerin aynı zamanda idareyi hukuka aykırı davranmaya teşvik ettiği ileri sürülmektedir (Akyılmaz, 2002:249-250). Bu halde ceza hukukunda, suçların açık şekilde tarifinin yapılmasını gerektiren açıklık ilkesinin, disiplin hukukunda fazlaca yer almadığı görülmektedir (Başa ve Yılmaz, 2014).

Bu yaklaşım, personelin özel yaşantısında yaşadığı bazı sorunların - görev dışında darp, tehdit, kız ve kadın kaçırmak, ruhsatlı silahını usulsüz başka şahıslara vermek vb. (Yeler, 2014)- cezalandırılmasına neden olabilmektedir. Weber, ideal tip olarak adlandırdığı bürokrasinin özellikleri arasında, çalışanların iş yaşamının ve özel yaşamın birbirinden ayrılmasını önemli bir özellik görmüştür (1986:192-194). Kişi özel yaşamındaki sorunları iş yaşamına aksettirmedeği ve özel yaşamında yaşayacağı sorunları iş yaşamındaki statüsünden faydalanarak çözmeye çalışmadığı sürece disiplin cezalarının çalışana uygulanmaması gerekir. Emniyet teşkilatında farklı uygulamalardan dolayı bu ve benzeri maddelerden cezalar verilebilmektedir (Yeler, 2014). Bu halde personelin disiplin ve iş baskısından uzak, özgür ve rahat bir yaşam sürmesi çok mümkün gözükmemektedir.

Tüzükte, Kınama cezasını gerektiren disiplin suçlarında 2, Aylık Kesimi cezası içerisinde 1-3 günlük için 2, KID cezası içerisinde 4 ay için 1, 6 ay için 2, 12 ay için 1, 16 ay için 1 ve MÇ’de 2 adet yoruma açık olduğu izlenimi¹⁷ veren toplam 11 adet disiplin suçu bulunmaktadır (EÖDT). Ayrıca

¹⁷ Örneğin, 6 ay kısa süreli durdurma cezasını gerektiren, ‘Hizmet dışında resmi sıfatının gerektirdiği saygınlığı ve güven duygusunu sarsacak eylem ve davranışlarda bulunmak’ (EÖDT, Md:1/B-5) suçu torba olarak değerlendirilebilecek bir madde gibi gözükmemektedir. Madde incelendiğinde, hangi durumlarda resmi sıfatın gerektirdiği saygınlık ve güven duygusunun sarsılacağı net olarak açıklanmadığı gibi disiplin amirlerinin ve soruşturmacıların farklı yorumlarda bulunarak ceza verme veya vermeme davranışı gösterme ihtimali yüksek gözükmemektedir. 2000-2009 yılları arasında bu suçtan 2625 personel ceza almıştır (Cingiz vd. 2010:429).

bazı disiplin suçlarında **vb.** ve **benzeri yerler** şeklinde biten 5 disiplin suçu bulunmaktadır ki –örneğin; “Yürürlükteki hükümlerle taşınmasına veya bulundurulmasına izin verilmiş olanlar dışında, polis mesleğinin ciddiyeti ile bağdaşmayacak biçimde bilezik, kolye, madalyon, rozet **vb.** şeyleri takmak,” (EÖDT, Md:4/10)”- vb.’nin ve benzeri yerlerin neleri içerdiği yoruma açıktır.

Anayasa Mahkemesi (AYM), yoruma açık disiplin suçlarının eşitlik ilkesi gereğince kesin tanımlarının ve kesin açıklamasının yapılmasını, “Kanunsuz suç ve ceza olmaz” ilkesi uyarınca bir hukuk devletinde, ceza yaptırımına bağlanan her eylemin tanımının yapılmasını ve suçların kesin biçimde ortaya konulmasını, yasanın ne tür eylemleri yasakladığının hiçbir kuşkuya yer vermeyecek biçimde belirtmesini ve buna göre cezasının yasayla saptanmasını ve keyfilikten kaçınılmasını önemli görmektedir.¹⁸ Hiyerarşik yapının sert olduğu TPT’de, kendini ifade etme ve yönetime katılma davranışının istenilen düzeyde olmadığı düşünüldüğünde disiplin suçlarının mümkün olduğunca somutlaştırılması veya disiplin tüzüğüne kabul edilebilir düzeyde sadeleştirilmesi büyük önem atfetmektedir.

F. Mesleği İlgilendiren Konular Yönünden Farklılıkları

Disiplin mevzuatlarının; genel kuralları içermesi kadar mesleğin kurallarına vurgu yapması, uzmanlık gerektiren mesleklerde de ayrıntıları içermesi gerekir. EÖDT’de, mesleği icra eden polisler tarafından işlenmesi muhtemel disiplin suçlarına yer verdiği görülmektedir. Silah -tüzükte silah kelimesi 11 defa geçmektedir-, giyim-kuşam, teçhizat, görev, nöbet, zor kullanma gibi polislik mesleğine has ve polis jargonuyla ifade edilen konular bulunmaktadır. Polislik mesleğine has araçların kullanılması ve kılık kıyafetin düzenli giyilmemesi gibi nedenlerle ceza alan personelin oldukça fazla olduğu tespit edilmiştir (Cingiz vd., 2010:429-430).

Amir-memur, ast-üst kavramlarına sıklıkla vurgu yapılması,¹⁹ rütbenin maddeler içerisinde öneminin anlatılmaya çalışılması mesleği ilgilendiren

¹⁸ AYM Kararları Dergisi, S.24, s:109, E.1987/16, K.1988/8, K.T. 19.04.1988.

¹⁹ Amir kavramı 23 defa, üst kavramı 22 defa geçmektedir (EÖDT). Bir astın ile bir üst ve amirin aynı oranda suçları işlemesine rağmen rütbe farkından dolayı farklı cezalar verilebilmektedir. “Kendisi ile aynı rütbede çalışanlara, astlarına veya iş arkadaşlarına karşı onur kırıcı söz söylemek veya davranışta bulunmak (EÖDT, Md:5/B-1) suçu üstün ve amirin işleyebileceği bir suç iken 4-10 günlüğüne kadar maaş kesimi cezasıyla cezalandırılmaktadır. “Görev sırasında amir veya üstlerine saygısız davranmak” (EÖDT, Md:1/A-12) disiplin suçu üste ve amire karşı astın işleyebileceği bir suç olarak gözükmekte ve yukarıda sayılan suçla hemen hemen aynı oranda suç olmasına rağmen 4 ay kısa süreli durdurma cezası ile cezalandırılmaktadır.

konular arasında yer almaktadır. Tüzükte amir ve üstlerin otoritesi ve düzenin sağlanmasındaki rolü sorgulamaz olarak yorumlanmaktadır (Gönen vd., 2013:57). Toplumun ihtiyaçlarına odaklanan, bireye ve halka hizmet eden ve görevlerini halkın ihtiyaçlarına göre düzenleyen bir polis gücü demokratiktir. Otoriter liderliğin olduğu yerde, üst, astın görev bilincine sahip olmasını istemezken, astın görevi üstünü memnun etmek olarak gözükmektedir (Kertes ve Szikinger, 2007:42). Bu anlayış polis memurlarının ve alt rütbedeki personelin görev anlayışını etkileyebilmekte, günü kurtarmaya çalışan, göreve odaklanmakta zorlanan, demokratik davranma bilinci yeterince gelişmemiş, kendini ifade etmekte zorlanan, yönetime katılma anlayışı; “ben bilmem amirim bilir” şeklinde gelişmiş personel kitlesinin oluşmasına etki etmesi kaçınılmaz olmaktadır.

Tüzükte, Uyarma cezasını gerektiren disiplin suçlarında 1, Kınamada 2, Aylık Kesimi cezası içerisinde, 1-3 günlük için 5, 4-10 günlük için 2, KİD cezası içerisinde 4 ay için 3, 6 ay için 2, 10 ay için 1, 12 ay için 1, 20 ay için 1, 24 ay için 1, MÇ’de 16 adet olmak üzere toplam 35 adet disiplin suçu doğrudan polislik mesleğiyle ilgili olarak gözükmektedir (EÖDT). Diğer disiplin suçlarının çoğu diğer devlet memurların işleyebileceği suçlardandır.

VI. DMK’YA GÖRE KARŞILAŞTIRMA

DMK, kurum idarelerine, kendi personeline yönelik disiplin suç ve cezalarının belirlenmesinde genel çerçeve sunmaktadır. Kanunların altında yer alan disiplin tüzük ve yönetmeliklerinde, bu çerçeveye aykırı suç ve cezaların olmaması gerekir. Kurumların farklı disiplin suç ve cezaları belirleyebileceği (DMK, 125) açıklanmışken, bu yetkiye dayanarak EÖDT’ye, birçok madde eklendiği şeklinde bir izlenim bulunmaktadır.

Çoğu kurum; kendi personeli için ayrıca disiplin suçları belirlememekte, DMK’da yer alan disiplin suçlarını -mesleklerin özel alanları olarak kabul edilen durumlar hariç- kendi personeli için yeterli görmektedir (Karahanoğulları, 1999:59). EÖDT’nin, kısmi farklılıkları kabul edilebilir olsa da, bariz farklılıkların olması doğal karşılanmamalıdır. Öyle olsaydı DMK’da, polisler için ayrı başlıkta disiplin suçları öngörülürdü. EÖDT’nin, DMK’ya göre aynı neviden suçlar için daha ağır cezalar içermesi, polisler aleyhine eşitliği bozan hukuki bir durumu karşımıza çıkarmaktadır. Verilen cezaların idari mahkemelerden iptal edilme oranlarıyla ilgili Yeler; bir ilde, disiplin kurullarınca verilen kararlara karşı iptal talebiyle açılan 319 davanın %43,5’nin idare aleyhine bozulduğu, bu itirazların genellikle hukuk bilgisi bulunmayan personel tarafından açıldığını, hukuk bilgisine sahip kişilerce açılan davalarda iptal edilme oranlarının % 80’lere ulaştığını ifade etmektedir (2014).

DMK'da, görev mahallinden erken ayrılma ve terketme (Md:125/1A-a) suçu uyarmayla cezalandırılırken; EÖDT'de görev yerinden erken ayrılmak ve görev mahallini terk etmek fiili ayrı ayrı suç olarak kabul edilmemiş, her iki durumda görev yerinden ayrılma olarak kabul edilerek, memur hakkında 24 ay süreli KİD, zararın derecesine göre MÇ cezası verilebileceği kabul edilmiştir (EÖDT, Md:11). Özürsüz veya izinsiz olarak göreve geç gelmek (Md:125/1A-a) suçu uyarma cezası ile cezalandırılırken, tüzükte bu suç öngörülmemiş, bunun yerine 24 saate kadar göreve gelmemek şeklinde bir suç öngörülerek, üç günlüğe kadar maaş kesme cezası kabul edilmiştir (EÖDT, Md:5/A-9).

DMK'da, usulsüz müracaat veya şikâyette bulunmak (Md:125/1A-d) uyarmayla cezalandırılırken, tüzükte iki kısma ayrılarak, zorunluluk olmadan rütbe sırasına uymayarak başvuruda bulunmak (EÖDT, Md:4/1-3) şeklinde bir suç olarak kabul edilmiş ve kınamayla cezalandırılmıştır. Ayrıca şikayette bulunmak suçu, astlarını, aynı rütbedeki arkadaşlarını, üstlerini ya da amirlerini haksız yere şikayet etmek (EÖDT, Md:6/1-A9) suçu olarak kabul edilmiş ve 4 ay kısa süreli KİD cezası öngörülmüştür.

DMK'da, eşlerinin, reşit olmayan veya mahcur olan çocuklarının kazanç getiren sürekli faaliyetlerini belirlenen sürede kurumuna bildirmemek (Md:125/1B-b) kınamayla, memurun kendisi için mal bildiriminde süresi içerisinde bulunmamayı 1-3 yıl arasında değişen KİD'le (Md:125/1D-j) cezalandırılmaktadır. Polisler için eş, çocuk ve memurun kendisi için bir ayırım yapılmamış ve her halükarda mal bildiriminde bulunmama (EÖDT, Md:7/1A-4) 12 ay uzun süreli KİD'le cezalandırılmıştır.

DMK'da, hizmet dışında devlet memurunun itibar ve güven duygusunu sarsacak nitelikte davranışlarda bulunmak (Md:125/1B-d) suçu kınamayla cezalandırılırken, tüzükte, hizmet dışında resmi sıfatının gerektirdiği saygınlığı ve güven duygusunu sarsacak eylem ve davranışlarda bulunmak (EÖDT, Md:6/1B-5) olarak kabul edilmiş ve 6 ay kısa süreli KİD cezası kabul görmüştür.

DMK'da, hizmet içinde devlet memurunun itibar ve güven duygusunu sarsacak nitelikte davranışlarda bulunmak (Md:125/1C-ı) suçu aylıktan kesmeyle cezalandırılırken, tüzükte hizmet içinde resmi sıfatının gerektirdiği saygınlığı ve güven duygusunu sarsacak eylem ve davranışlarda bulunmak (EÖDT, Md:7/1B-1) olarak kabul edilmiş ve 16 ay süreli KİD cezası öngörülmüştür.

DMK'da, borçlarını kasten ödemeyerek hakkında yasal yollara başvurulmasına neden olmak (Md:125/1B-k) suçu kınamayla cezalandırılırken, tüzükte borçlanıp ödememeyi alışkanlık haline getirmek (EÖDT, Md:6/1C-2)

şeklinde düzenlenerek geniş tutulmuş ve 10 ay kısa süreli KİD cezası öngörülmüştür.

DMK'da göreve sarhoş gelmek, görev yerinde alkollü içki içmek (Md:125/1D-a) suçu KİD'le cezalandırılırken, tüzükte bu suça iki farklı durumda ceza verilebileceği açıklanmıştır. Dairede veya görevli bulunduğu sırada içki içmek veya içilmesine göz yummak ve göreve sarhoş veya içki içtiği belli olacak biçimde gelmek şeklinde açıklanmış (EÖDT, Md:17-18) ve MÇ cezası öngörülmüştür.

DMK'da, yetkili olmadığı halde basına, haber ajanslarına veya radyo ve televizyon kurumlarına bilgi veya demeç vermek kınamayla cezalandırılırken (Md:125/1B-m), tüzükte aynı suç için (EÖDT, Md:6/1C-3) 10 ay kısa süreli KİD cezası öngörülmüştür.

“Görevi ile ilgili olarak her ne şekilde olursa olsun çıkar sağlamak”, “gerçeğe aykırı rapor ve belge düzenlemek”, “ticaret yapmak veya devlet memurlarına yasaklanan diğer kazanç getirici faaliyetlerde bulunmak”, “görevin yerine getirilmesinde dil, ırk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din ve mezhep ayrımı yapmak, kişilerin yarar veya zararını hedef tutan davranışlarda bulunmak”, “açıklanması yasaklanan bilgileri açıklamak”, “amirine, maiyetindekileri -iş arkadaşları veya iş sahiplerine hakarete bulunmak veya bunları şeklinde suçlarda bulunmakta ancak bu öznelere karşı işlenen bu suçlar başka bir ceza ile cezalandırılmaktadır- tehdit etmek, “diplomatik statüsünden yararlanmak suretiyle yurt dışında, haklı bir sebep göstermeksizin ödeme kabiliyetinin üstünde borçlanmak ve borçlarını ödemedeki tutum ve davranışlarıyla devlet itibarını zedelemek veya zorunlu bir sebebe dayanmaksızın borcunu ödemediği yurda dönmek”, “verilen görev ve emirleri kasten yapmamak”, “herhangi bir siyasi parti yararına veya zararına fiilen faaliyette bulunmak” (Md:125/1D-c,f, h, ı, k, l, m, n, o) suçları KİD cezası ile cezalandırılırken, tüzükte polisler için bu suçların karşılığı olan suçlar (EÖDT, Md:8/1-1, 5, 7, 12, 13, 29, 30, 41 ve Md:10) MÇ cezasıyla cezalandırılmaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Tüzüğün ağır hükümler içermesinin nedeni, yürürlüğe girdiği tarihte ülkenin geçirdiği sıkıntılı dönem ve polisin denetim altına alınma düşüncesinin baskın olmasıdır. Cebiroğlu'da, tüzüğün çıktığı tarihte, ülkenin sosyo-kültürel ve siyasal alanda buhranlı dönemden geçtiğini, kamu görevlilerinin tarafı davrandıklarını, EÖDT'deki disiplin cezalarının o dönem için kabul edilebilir olduğunu; günümüz için anti-demokratik, anayasa ve evrensel hukuka aykırı ve günümüz şartlarında ihtiyaca cevap vermeyen bir düzenleme olduğunu ve

kaldırılması veya iptal edilmesini önermekte, Danıştay'a dava açılması halinde, iptal olmaya mahkûm bir mevzuat olarak kabul etmektedir (2012).

EÖDT'nin, Danıştay'ın incelemesinden geçtiğini düşündüğünde, o günün şartlarına göre yeterli incelenmediği veya iptal davası açılrsa bile DMK'ya aykırı olan maddelerinin iptal edilmeyeceği düşünülebilir. Danıştay'ın, tüzük ve yönetmeliklerle getirilen hükümlerden doğan uyumsuzlukları denetlediği, kanunla düzenleme konusunda, disiplin suç ve cezası öngören tüzük ve yönetmeliğin dayanağını aldığı kanunun, bu gibi hususların düzenlenmesini tüzük ve yönetmeliklere bırakıp bırakmadığına –ki ETK'da bu durum düzenlenmiştir (Md:83)- baktığı ifade edilmektedir (Kaya, 2005:66). Ancak kanunla verilen bu yetkinin -EÖDT hazırlanırken- disiplin suçlarını belirleme yetkisini aştığını, ayrıca DMK'da aynı suça verilen cezadan farklı cezaların belirlenerek kullanıldığı görülmektedir.

Baskıcılık, cezalandırıcılık ve ölçülülük yönünden tartışmalı olan EÖDT'nin, 35 senelik süre içerisinde aynı mantıkla yürürlükte kalması, ağır hükümlerle üç defa yenilenmesi, insancıl, demokratik ve çağdaş personel yönetimi ilkelerini barındıran yeni bir tüzüğün oluşturulmasına yönelik kapsamlı faaliyetin gerçekleşmemesi düşündürücü bir politikadır. Tüzüğün değiştirilmesine yönelik haberler basında yer almış, henüz bir çalışma ortaya çıkmamıştır (BUGÜN GAZETESİ, 2014).

Kurumda suçların ve cezaların azaltılmasına yönelik ne tür bir çalışma yapıldığı ayrıca bir araştırma konusudur. Kurum içerisinde disiplin cezalarının oranı, nitelikleri ve ceza alan personelin özellikleri üzerinde, personel bilgi sisteminde üzerinde yapılan bir araştırmada; personelin eğitim seviyesi arttıkça ve personele verilen sicil notlarının yüksek olması durumunda disiplin cezası alma oranının düştüğü, yine hizmet içi eğitimlerde yer alan personelin artan motivasyonla beraber disiplin cezası oranında düşmeye neden olduğu tespit edilmiştir (Cingiz vd., 2010). Baycan'ın polis memurlarının disiplin sorununa ilişkin önerisi, polislerin üst rütbelere yükselmesini sağlayacak mekanizmanın oluşturulması ve geliştirilmesi olmaktadır (2014). Ancak kurumdaki yapısal değişimlerin yetmeyeceği, personel disiplin politikasının gözden geçirilmesi ve EÖDT'nin değiştirilmesi gerektiği söylenebilir.

EÖDT'de polislik mesleğine hassasiyetlerine yönelik bir düzenleme yapılması halinde; kurumda sivil-resmi üniformayla çalışan, adli veya idari görev yapan, devriye hizmetlerinde veya iç hizmetlerde çalışan, eğitim kurumlarında çalışan, gizlilik derecesi önemli, dinleme faaliyetlerinde bulunan birimlerde çalışan, Çevik Kuvvet gibi toplu çalışan polisler için ayrı disiplin suçları ve cezaları belirlenebilir ve yoruma açık maddeler net olarak tanımlanabilir. Ayrıca EÖDT'nin, uygulanmasında askeriyedeki gibi ayrı kanun ve yargılama usulünün oluşturulması gerekebilir.

Böyle bir disiplin tüzüğünde, personelin tüm yaşantısının baskı altına alınması, mobbing uygulamalarının yaşanma ihtimali yüksektir. Psikolojik baskılar insan hakları ihlali olarak kabul edilmelidir. Kendi personeline insan hakları yönünden eksik davranan bir kurumun çalışanları olarak polislerin, vatandaşların haklarına ne derecede özen gösterebileceği araştırılması gereken bir konudur. Nitekim EÖDT'nin polislerce sıklıkla eleştirildiği, birçok sorununun kaynağı olarak görüldüğü, adil ve eşit şekilde yeniden hazırlanması ve uygulanması konusunda beklentilerin olduğu sosyal medyada yer almaktadır (POLİSHABER, 2014). En korkuncu, polis intiharların en büyük sebebi olarak görülmektedir (Arman, 2014). Çalışanlarınca bu derece şikâyet edilen başka bir meslek disiplin mevzuatının olmadığı kesinlikle söylenilebilir.

KAYNAKÇA

- AKYILMAZ, B., (2002), "Anayasal Esaslar Çerçevesinde Kamun Personeli Disiplin Hukuku ve Uygulamadaki Sorunlar" *Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, C:4, S:1-2, ss. 240-260.
- ARMAN, A., (2014), "Emniyet'te Reform İsteyen Polisler Anlatmaya Devam Ediyor", <http://www.hurriyet.com.tr/yazarlar/23734667.asp> (15.11.2014).
- BAŞA, Ş., YILMAZ, M., (2014), "Maddi Ceza Hukuku ile Ceza Yargılama Hukuku İlkelerinin, Disiplin Hukukunda Uygulanıp Uygulanamayacağı; Bu Konuda Ortaya Çıkan Sorunlar ve Çözüm Yolları" www.mulkiyeteftis.gov.tr (12.06.2014).
- BAYCAN, C., (2014), "Polis Memurları Rütbe Yükselme Sistemi", http://www.pa.edu.tr/APP_DOCUMENTS/D478B2AD-3813-4555-9629-6332F8CF8D33/cms_statik/dergi/2005/2/51-68.pdf (12.11.2014).
- BİLGİN, İ., KÖKSAL, F. (2014), "657 Sayılı Devlet Memurları Kanununun Disiplin Hükümleri ve Uygulaması", <http://web.ogm.gov.tr/birimler/merkez/teftis/Dokumanlar/657.pdf> (11.11.2014).
- BUGÜN GAZETESİ. (2014), "Polise Ahlak Ayarı: Emniyet Teşkilatında Meslekten Atılma Kriterlerine AB Ayarı Yapıldı", <http://yasam.bugun.com.tr/polise-ahlak-ayari-haberi/127474> (21.06.2014).
- CEBİROĞLU, S., (2012), "Pozitif Hukukumuzda 3201 Sayılı Emniyet Teşkilatı Kanunu'nun 82, 83, 84. ve Ek-9. Maddelerinin Yeri ve Söz Konusu Maddelere İstinaden Çıkarılan 23.03.1979 Tarihli Emniyet Örgütü Disiplin Tüzüğü'nün Durumu", *İdare Hukuku ve İlimleri Dergisi*, C:15, S:15, ss. 281-289.
- CİNGİZ, A. İ., BÜKER S. ve TETİK, S., (2010), Emniyet Teşkilatında İdari Ceza Alan Personel Profiline Belirlenmesi, *Polis Teşkilatında İnsan Kaynakları Yönetimi içinde*, Editörler: Hasan Hüseyin ÇEVİK, Muammer BUCAK, Orhan Filiz, ss. 421-440, Polis Akademisi Yayınları, Ankara.
- ÇEVİK, H. H., (2006), "Örgüt Teorileri ve Polis Teşkilatı", *Türk İdare Dergisi*, ss.139-162.
- DOLU, O., (2011), Suç Teorileri: Teori, Araştırma ve Uygulamada Kriminoloji, Seçkin Yayınları, Ankara.
- DURMUŞ, A. A., (2011), Disiplin Hukuku, Polis Akademisi Yayınları: Ankara.

- EMNİYET GENEL MÜDÜRLÜĞÜ, (2013), *2012 Yılı Faaliyet Raporu*, EGM Yayınları, Ankara.
- FINDIKLI R. (2000). “Polis Mesleğinin Özellikleri ve Mesleki Kimlik Olgusu”, *Polis Bilimleri Dergisi*, Cilt: 2, S: 5-6, ss. 1-16.
- GÖKSU, T., (2002), “Türkiye’de Yönetim Anlayışı ve Polis Davranışı”, *Türkiye’de Devlet Toplum ve Polis*, (Ed.) Hasan H. Çevik ve Turgut Göksu, Ankara: Seçkin Yayıncılık, ss. 69-90.
- GÖZLER, K., (2002), *İdare Hukuku Dersleri*, Ekin Yayınları, Bursa.
- GÖNEN, Z., BERKSOY, B., BAŞER, Z. ve UÇUM, M., (2013), *Polis Yasalarının Ruhu: Mevzuatta Söylemler, Araçlar ve Zihniyet*, TESEV Yayınları: İstanbul.
- GÖZÜBÜYÜK, Ş., TAN, T., (2008), *İdare Hukuku*, Cilt:1, Genel Esaslar, Turhan Kitapevi: Ankara.
- KARA, S., (2014), “Emniyet Örgütü Disiplin Tüzüğü Hukuken Yok Hükümdedir”, <http://www.pmdg.com.tr/172-emniyet-disiplin-tuzugu-hukuken-yok-hukumdedir.html> (29.06.2014).
- KARAHANOĞULLARI, O., (1999), ‘Memur Disiplin Hukukun Niteliği ve İlkeleri’, *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, C:8, S:3, ss. 55-77.
- KAYA, C., (2005), “Memur Disiplin Suç ve Cezalarına ve Disiplin Soruşturmasına Hakim Olan Temel İlkeler”, *Amme İdaresi Dergisi*, C:38, S:2, ss. 61-87.
- KERTESZ, I., SZIKINGER, I., (2007), “Değişen Kültür Kalıpları ve Geçiş Sürecindeki Bir Toplumda Polis Teşkilatı: Macaristan Örneği”, *Avrupa Konseyi Suç Sorunları Komitesi 12. Kriminoloji Kongresi*, (Çev. Zeliha Yıldız), Ankara: EGM Yayınları, ss. 33-55.
- KOCA, M., (2012), ‘Kolluk Mensuplarının Disiplin Uygulaması’, *İdarecinin Sesi Dergisi*, S:150, ss. 44-49.
- ÖRÜCÜ, E., (1966), “Disiplin Cezaları 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu Sistemi”, *İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, C:32, S:2-4, ss. 782-823.
- POLİSHABER. (2014), “Polis Sorunlarına Çözüm Arıyor”, <http://www.polishaber.net/polisler-sorunlarına-cozum-istiyor-11891h.htm> (19.11.2014).
- TRTTÜRK. (2014), “Emniyet’ten 495 İhraç”, <http://www.trtturk.com/haber/emniyetten-495-ihrac.html> (27.10.2014).
- UĞUZ, Hülya Ekşi, (2010), “İngiliz Kamu Personel Yönetimine Genel Bir Bakış: Kamu Hizmetlerine Giriş, Performans Değerlendirme Ve Disipline İlişkin Düzenlemeler”, *Sayıştay Dergisi*, S:78, ss. 129-148.
- WEBER, M., (1987), *Sosyoloji Yazıları*, (Çev.) Taha Parla, İstanbul: Hürriyet Vakfı Yayınları.
- YELER, M., (2014), “Disiplin Suçu Ve Disiplin Tüzüğü’nün Uygulaması”, <http://www.cagipolisi.com.tr/disiplin-sucu-ve-disiplin-tuzugunun-uygulamasi/>, (02.10.2014).
- YÜCE, T. T., (1994), “Ceza Hukuku İlkelerinin Disiplin Ceza Hukukunda Geçerliliği Sorunu ve Danıştay Kararlarının Bu açıdan Tahlili”, *Danıştay Dergisi*, S.88, ss. 5-14.
- YÜKSEL, Ö., (1997) *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Ankara: Volkan Matbaacılık.

GAZİ ÜNİVERSİTESİ İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ DERGİSİ

YAYIN KURALLARI

Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi (GÜİİBF) Dergisi 1999 yılından beri “Hakemli Dergi” statüsünde dört ayda bir yayınlanmaktadır.

Dergiye gönderilen yazılar, başka bir yerde yayınlanmamış ya da yayınlanmak üzere gönderilmemiş olmalıdır. Yazılar yayınlanmak üzere kabul edildiği takdirde GÜİİBF Dergisi bütün yayın haklarına sahiptir. Yayınlanan yazılardan alıntı yapılması durumunda, kaynak belirtilmesi zorunludur. Yayınlanmış yazının tamamının tekrar yayın hakkı derginin iznine bağlıdır.

Yayın kuralları hakkında daha ayrıntılı bilgiye <http://www.iibfdergisi.gazi.edu.tr> adresinden ulaşabilirsiniz.

YAYIN İLKELERİ

1) GÜİİBF Dergisi'nin yazı dili Türkçe ve İngilizce'dir.

2) Dergimize Türkçe gönderilecek makaleler için 150-200 kelimelik İngilizce öz, İngilizce gönderilecek makaleler için 150-200 kelimelik Türkçe özün verilmesi gerekmektedir.

3) Fakültemiz bünyesinde bulunan İktisat, İşletme, Kamu Yönetimi, Ekonometri, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri, Maliye ve Uluslararası İlişkiler alanlarının kapsamına giren tüm konulardaki çalışmalar dergimizde yayınlanabilir.

4) Gönderilecek yazılarda uyulması gereken ilkeler şöyle sıralanabilir :

5) Dil ve anlatım bilimsel ölçülere uygun, açık ve anlaşılır olmalıdır.

6) Çalışma, iyi tanımlanmış bir problematiğe dayanmalı ve başlıklar bu problematikle uyumlu olmalıdır. Yararlanılan kaynaklar, çalışmanın kapsamını yansıtacak zenginlik ve yeterlikte olmalıdır.

7) Verilen Türkçe ve İngilizce özetler, çalışmanın amacını, yöntemini, kapsamını ve temel bulguları kapsamalıdır.

8) Microsoft Word 2000 ya da sonrası yazılım programı ile Times New Roman yazı karakteri ve toplam 6 bin sözcüğü (ya da 20 sayfayı) geçmeyecek şekilde

9) Yazarlar ünvanlarını, görev yaptıkları kurumları, haberleşme adreslerini, telefon numaralarını ve e-posta adreslerini ayrıca bildirmelidirler.

Yazışma Adresi:

Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi
06500 Beşevler / ANKARA

YAZININ YAYINLANMA SÜRECİ:

1) Yazıların yayın kuruluna gelmeden önce kurallara uygun yazılıp yazılmadıkları kontrol edilir; eksik ya da yanlış belirlendiğinde, düzeltilmesi için Ön Değerlendirme Formu ile birlikte yazara iade edilir.

2) Yazar tarafından düzeltilerek geri gönderilen yazılar için yayın kurulu tarafından üç hakem belirlenir.

3) Hakemlerden gelecek rapor doğrultusunda; yazının yayın portföyüne alınmasına, alınmamasına ya da düzeltme istenmesine karar verilir. Durum yazara en kısa sürede bildirilir.

4) Yazardan düzeltme istenmesi durumunda, düzeltmenin en geç bir ay içinde yapılarak dergiye ulaştırılması gerekmektedir. Düzeltilmiş metin, gerekli görüldüğü hallerde değişiklikleri isteyen hakemlerce tekrar incelenebilir.

5) Yayın portföyüne alınan yazılar Yayın Kurulu'nun belirlediği sıraya göre yayınlanır.

YAZIM KURALLARI

SAYFA YAPISI:

Yazılar, üst 5,5 cm, alt 5,5 cm, sağ 4,3 cm, sol 4,3 cm cilt payı sıfır (0), cilt payı yeri sol kenar boşluklu yazılmalıdır.

BAŞLIKLAR:

Yazının Başlığı: Büyük harf, 12 punto, kalın, tek satır aralıklı ve ortalararak yazılmalıdır.

Öz: Yazının ilk sayfasında, yazar/lar isim/lerinden sonra **Türkçe/İngilizce özetler başlığı 10 punto, kalın, metin ise 10 punto yazılmalıdır.**

Anahtar kelimeler / keywords, türkçe / ingilizce özet metinlerinin hemen alt satırında 10 punto, normal ve sola hizalı yazılmalıdır.

Giriş: İngilizce anahtar kelimelerden sonra iki satır boşluk vererek, **GİRİŞ başlığı 11 punto, kalın, büyük harfle ve numara verilmeden yazılmalıdır.**

Metin Yapısı: Yazılar, **Times New Roman** yazı tipinde, **tek satır, 6 nk paragraf aralıklı ve 11 punto** büyüklüğünde yazılmalıdır. Yazının başlıkları, rakam- harf - rakam düzeninde numaralandırılmalıdır. I), II), ... şeklindeki **ana başlıklar büyük harflerle, alt başlıklar (ilk harfleri büyük olmak üzere küçük harflerle) 11 punto** büyüklüğünde yazılmalıdır.

Sonuç: “SONUÇ” başlığı **11 punto, kalın, büyük harfle ve numara verilmeden yazılmalıdır.**

ÖZ BÖLÜMÜ:

Türkçe ve İngilizce olarak yazılacak öz (abstract) **150-200 kelime** arasında olmalıdır.

ANAHTAR KELİMELER (Keywords) :

Türkçe/İngilizce olarak yazılacak anahtar kelimelerin (keyword) sayısı **en çok 5 adet** olmalıdır.

MAKALENİN YAZARI/LARI:

Yazar adları, sağ tarafa hizalı, ad küçük, soyad büyük harflerle 10 punto ve normal (italik veya kalın yazılmayacak) yazı karakterinde yazılmalıdır. **Soyad üzerine konulan *** (parantez içine alınmadan) yıldız işareti ile dipnot verilerek, yazarların akademik ünvan, üniversite, fakülte (yüksek okul), bölüm ve e-posta adresi sırasında, aralarına virgül konularak 9 punto ile normal yazılmalıdır.

İki yazarlı makalelerde 1.yazarın ad ve soyadı sola, 2. Yazarın ad ve soyadı sağa yanaşık olmalıdır. Üç yazarlı makalelerde ise 1. Yazarın ad ve soyadı sola yanaşık, 2. Yazarın ad ve soyadı ortaya, 3. Yazarın ad ve soyadı ise sağa yanaşık yazılmalıdır.

METİN İÇİ GÖNDERMELER:

Göndermeler dipnotlar şeklinde değil, metin içinde ilgili yere açılacak parantezlerle yapılmalıdır. Parantez içindeki sıralama Yazar(lar)ın soyadı, kaynağın yılı, sayfa numarası ya da numaraları (**Yazar (lar)ın soyadı, yıl, sayfa numarası**) örneğın (Dessler, 2000:9-13) şeklinde olmalıdır.

FORMÜLLERİ NUMARALANDIRMA:

Metin içerisinde kullanılan formüllere (1), (2), ... şeklinde verilecek numaralar ilgili formülün en sağında yer almalıdır. Formüllere yapılan göndermeler formül numarası ile yapılmalıdır. Formül numarası verilirken, “aşağıdaki formül” ya da “yukarıdaki formül” gibi ifadelerden kaçınılmalıdır. Formüller ya da denklemler “**equation editor**” ya da “**MathType**” ile yazılmalıdır.

EKLER

Ekler, Kaynakça’dan önce verilmelidir. Bunlara metin içindeki göndermeler “EK Tablo: 1, EK Şekil: 7 ya da EK Grafik: 5” şeklinde yapılmalıdır.

TABLO, ŞEKİL, GRAFİKLER:

Tablo, şekil, grafik ve resim için, eğer alıntı yapılmışsa, kaynak mutlaka belirtilmelidir. Gösterilecek kaynak, **tablo, şekil, grafik ve resmin hemen altında 10 punto, tek satır aralıklı, normal olmalı ve tablo, şekil, grafik ve resmin boyutunu aşmalıdır.** Alta yazılacak diğer bilgiler kaynaktan sonra yukarıdaki özelliklere uygun olmalıdır.

SONNOTLAR:

Açıklamalar dipnot şeklinde değil metin içerisinde ifade edilmelidir. Eğer dipnot zorunlu olarak verilecekse, metin içinde ilgili sözcüğün ya da cümlenin bitişinin **sağ üst köşesine sıra numarası verilerek, aynı numara ile SONUÇLAR metninden sonra SONNOTLAR başlığı altında verilmelidir.** Başlığı da dahil olmak üzere sonnotların metin kısmı **9 punto ve tek satır aralığı** ile yazılmalıdır.

KAYNAKÇA YAZIMI:

Kaynakça bölümü, çalışmanın en sonunda yer almalıdır. **KAYNAKÇA başlığı sağa yanaşık** yazılmalıdır. KAYNAKÇA başlığı ve kaynaklar **9 punto** ve tek satır aralıklı yazılmalıdır. **İkinci satır sekmesi asılı 1,25 değerinde olacaktır.** Kitap, makale, derleme, çeviri eser ve resmi veya özel raporlar aşağıdaki gibi sunulur:

1) Kitaplar

HULL, J. C. (2000), *Options, Futures, and Other Derivatives*, 4th Ed. Prentice–Hall, New York.

2) Derleme

ARICI, Kadir. (2003), “Sosyal Yardım Hakkı”, *Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri-Seçme Yazılar*, (Ed.) E.Tuncay Kaplan ve Bülent Bayat, Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Yayını, Ankara, ss. 29-51.

3) Makaleler

a) Tek Yazarlı

HAMADA, Robert S. (1972), “The Effects of The Firm’s Capital Structure on The Systematic Risk of Common Stocks”, *Journal of Finance*, Vol. 27, pp. 437-452.

b) İki Yazarlı

HILL, C.N., STONE, B.K. (1980), “Accounting Betas, Systematic Operating Risk, and Financial Leverage: A Risk-Composition Approach To The Determinants of Systematic Risk”, *Journal of Financial and Quantitative Analysis*, Vol XV, No.3, pp. 595-633.

c) İkiyden Çok Yazarlı

PORTERS, A., BLITZER, S. and CURTIS, J. (1986), “The Urban Informal Sector in Uruguay: Its Internal Structure, Characteristics, and Effects”, *World Development*, Vol. 14, No : 6, pp. 727-741.

4) Yazarı Belli Olmayan Resmi, Özel Yayınlar, Raporlar Vb.

DEVLET PLANLAMA TEŞKİLATI. (2000), *Kamu Mali Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması*, Özel İhtisas Komisyonu Raporu, DPT Yayınları, Ankara.

5) Çeviri Eserler

MCNEILL, William. (2004), *Dünya Tarihi*, (Çev.) Alaeddin Şenel, İmge Kitabevi, Ankara.

6) Tezler

KAVAL, Hasan.(1985), *Banka İşletmelerinde Maliyet Bilgi Sistemi*, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.

7) İnternet Kaynakları

HAZİNE MÜSTEŞARLIĞI. (2000), “Aylık İstatistikler”, <http://www.hazine.gov.tr/yayin.htm> (12.04.2004).

8) Kaynakçada ve metin içinde birden fazla sayfa gruplarını gösterme:

BOCHNER, S. (1966), *The Role of Mathematics in the Rise of Science*, Princeton University Press, Princeton, pp. 4, 23–36, 45–50, 67.

HAKEM KURULU
(Alfabetik Sıraya Göre)

A.Argun KARACABEY (Prof.Dr., Ankara Üniv.)
A.Argun AKDOĞAN(Doç.Dr., TODAİE)
Abdullah ÇELİK(Doç.Dr., Harran Üniv.)
Abdullah ERSOY (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Abdurrahman AKDOĞAN (Prof.Dr., Başkent Üniv.)
Adnan ÇELİK (Prof. Dr., Selçuk Üniv.)
Adem ALTAY (Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Affan Hakan ÇERMİKLİ (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Aşin ŞAHİN(Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Ahmet AKSOY (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Ahmet BİLGİN (Prof.Dr., Kırıkkale Üniv.)
Ahmet Burçin YERELİ(Prof.Dr., Hacettepe Üniv.)
Ahmet ÇİĞDEM (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Ahmet KUMRULU (Prof.Dr., Ankara Üniv.)
Alaeddin TİLEYLİOĞLU (Prof.Dr.,Çankaya Üniv.)
Alev SÖYLEMEZ(Prof.Dr.Gazi Üniv.)
Ali HALICI (Prof.Dr., Başkent Üniv.)
Alparslan AKÇORAĞLU (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Alptekin ESİN (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Arslan YİĞİDİM (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Arzu OĞUZ (Prof.Dr., Ankara Üniv.)
Atilla GÖKÇE (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Aydın BAŞBUĞ (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Aydın KARAPINAR (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Aydın KOÇAK(Yrd.Doç.Dr., Ege Üniv.)
Aydın ÜNSAL (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Aykut Namık ÇOBAN (Doç.Dr., Ankara Üniv.)
Aykut TOROS (Prof.Dr., Hacettepe Üniv.)
Ayşe KAZAN EDİZ (Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Ayşe YILDIZ (Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Ayşegül MENGİ (Prof.Dr., Ankara Üniv.)
Aziz KONUKMAN (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Azize ERGENELİ(Prof.Dr., Hacettepe Üniv.)
Azize TUNÇ (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Bahtişen KAVAK (Prof.Dr., Hacettepe Üniv.)
Bahtiyar AKYILMAZ (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Bamu AKADLİ ERGÖÇMEN (Doç.Dr., Hacettepe Üniv.)
Bedriye SARAÇOĞLU (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Belgin AKÇAY (Prof.Dr., Ankara Üniv.)
Belgin AYDINTAŞ (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Belma TOKUROĞLU (Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Berna KOCAMAN (Prof.Dr., Ankara Üniv.)
Bican ŞAHİN (Doç.Dr., Hacettepe Üniv.)
Burhan AYKAÇ (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Bülent BAYAT (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Bülent DURU(Doç.Dr.,Ankara Üniv.)
Bülent YAVUZ(Yrd.Doç.Dr. Gazi Üniv.)
C. Coşkun KÜÇÜKÖZMEN (Dr., TCMB)
Cahit GELEKÇİ (Doç.Dr., Hacettepe Üniv.)
Canan ATEŞ EKŞİ (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Canan ÇETİN(Prof.Dr., Marmara Üniv.)
Celal AYDIN (Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Celal TAŞDOĞAN(Gazi Üniv.)
Cengiz ANIK (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Cem KILIÇ (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Cemal FEDAYİ (Doç.Dr.,Kırıkkale Üniv.)
Cemalettin TAŞKIRAN (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Cemil VARLIK (Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Cihan TANRIÖVEN (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Çınar ÖZEN (Prof.Dr., Ankara Üniv.)
Dilek ÖZBEK (Prof.Dr., Çankaya Üniv.)
Dilaver TENGİLİMOĞLU(Prof. Dr. Gazi Üniv.)
Doğan SOYASLAN (Prof.Dr., Çankaya Üniv.)
Doğan TUNCER(Prof.Dr.,Başkent Üniv.)
Doğan Yaşar AYHAN(Prof.Dr., Başkent Üniv.)
Duran BÜLBÜL (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Dursun BİNGÖL (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Ejder YILMAZ (Prof.Dr., Ankara Üniv.)
Emine ORHANER (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Emine TUNCAY KAPLAN (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Enver AYDOĞAN (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Enver BOZKURT (Prof.Dr., Kırıkkale Üniv.)
Ercan ENÇ (Prof.Dr., Mustafa Kemal Üniv.)
Erdoğan YAZICI (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Eren ÇAŞKURLU (Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniv.)

Ergin İĞREK (Prof.Dr., Çankaya Üniv.)
Erinç BÖGE (Prof.Dr., Başkent Üniv.)
Ersan BOCUTOĞLU(Prof.Dr.Karadeniz Tek.Üniv.)
Erol BULUT (Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Eyüp BEDİR (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Eyüp G. İSBİR (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
F. Nilgün AKÇA (Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniv.)
F. Rifat ORTAÇ (Prof.Dr., Aydın Üniv.)
Fahriye ÖZTÜRK (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Fatma TAŞDEMİR (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Fatma Ülkü SELÇUK (Yrd.Doç.Dr., Atılım Üniv.)
Ferhan ÇEVİK (Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Feriha YILDIRIM (Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Fethullah AKIN (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Fırat PURTAŞ (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Figen ZAİF (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Filiz ELMAS (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Funda YURDAKUL (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Gül AKYILMAZ (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Gülen ELMAS ARSLAN (Prof.Dr., Hitit Üniv.)
Güler SAĞLAM ARI (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Gülin GÜNGÖR (Prof.Dr., Ankara Üniv.)
Gürkan ÇELEBİCAN (Prof.Dr., Başkent Üniv.)
Güven ŞAK (Prof.Dr., TOBB Eko.ve Tek. Üniv.)
Güven SAYILGAN (Prof.Dr., Ankara Üniv.)
Gülay BUDAK(Prof.Dr., Dokuz Eylül Üniv.)
Hakan BERUMENT (Prof.Dr., Bilkent Üniv.)
Hakan GÜNDOĞDU(Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Hakan Naim ARDOR (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Hakan TAŞDEMİR (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Hakkı Ozan ERUYGUR (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Halim ERGEN (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Halit GÖNENÇ (Doç.Dr., Hacettepe Üniv.)
Hamit Emrah BERİŞ (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Hamza GAMGAM (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Hasan BAL (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Hasan KAVAL (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Hasan TUNÇ (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Hasan ÜNAL (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Hayati BEŞİRLİ (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Haydar ÇAKMAK (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Haydar Lütfü EJDER (Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Hikmet KAVRUK (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Hikmet Sami TÜRK (Prof.Dr., Bilkent Üniv.)
Hülya BAYRAK (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Hüseyin AKYILDIZ (Prof.Dr., Süleyman Demirel Üniv.)
Hüseyin YAYMAN (Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Hasan BAL (.Doç.Dr., Gazi Üniv.)
İbrahim AYDINLI (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
İbrahim LAZOL(Prof.Dr., Uludağ Üniv.)
İbrahim TOKATLIOĞLU (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
İbrahim YÜNGÜL (Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniv.)
İhsan ALP (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
İhsan KELEŞ (Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniv.)
İlhami SÖYLER (Doç.Dr.,Sarıyer)
İlyas SÖZEN(Doç.Dr.,Beykent Üniv.)
İrfan ÇAĞLAR (Prof. Dr., Hitit Üniv.)
İsmail ENGİN (Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniv.)
İşaya ÜŞÜR (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
İzzettin ÖNDER (Prof.Dr., İstanbul Üniv.)
İzzet GÜMÜŞ (Prof. Dr. Gazi Üniv.)
Jülide YILDIRIM ÖCAL (Prof.Dr., TED Üniv.)
Kadir ARICI (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Kadir CANGIZBAY (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Kadir VAROĞLU (Prof.Dr., Başkent Üniv.)
Kamil BÜYÜKMIRZA (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Kamil Ufuk BİLGİN (Prof.Dr., TODAİE)
Kemal GÖRMEZ (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Keremettin TEZCAN (Doç.Dr., İzmir Üniv.)
Kürşad Şeyhmus TURAN (Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Kürşat ERDİL (Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Kürşat Nuri TURANBOY (Doç.Dr., Kırıkkale Üniv.)
Kürşat YALÇINER (Prof. Dr., Gazi Üniv.)
Leyla ÖZER (Yrd.Doç.Dr., Hacettepe Üniv.)
M.Akif ÖZER (Doç.Dr., Gazi Üniv.)

M.Akif OKUR (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
M. Emin ÇAĞIRAN (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
M. Fatih UŞAN (Doç.Dr., Selçuk Üniv.)
M. Kemal ÇAKMAN (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
M. Mithat ÜNER (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
M. Necat COŞKUN (Prof. Dr., Gazi Üniv.)
M.Umur TOSUN(Doç.Dr. Hacettepe Üniv.)
M.Tuba ONGUN (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Mehmet ASLAN (Prof. Dr., Gazi Üniv.)
Mehmet Akif ÇUKURÇAYIR(Prof.Dr.,Selçuk Üniv.)
Mehmet Akif OKUR(Doç.Dr.Gazi Üniv.)
Mehmet Akif ÖZER(Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Mehmet Baha KARAN (Prof.Dr., Hacettepe Üniv.)
Mehmet BAŞ (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Mehmet Merve ÖZAYDIN (Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Mehmet S. EROL (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Mehmet SAYARI (Prof.Dr., Başkent Üniv.)
Mehmet ŞAHİN (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Mesiha SAAT (Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Mesut Bedri ERYILMAZ (Doç.Dr., Polis Akademisi)
Mete TÖRÜNER (Doç.Dr., Ufuk Üniv.)
Metehan TOLON (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Metin Kamil ERCAN (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Metin SARAÇOĞLU (Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Metin TAŞ (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Mevlüt KARAKAYA(Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Mine Nur BOZDOĞAN (Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Mine TEKELİ (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Muhittin TAYFUN (Doç.Dr., Başkent Üniv.)
Muhteşem KAYNAK (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Murad KAYACAN (Dr., İMKB)
Murat AKÇAKAYA(Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Murat ATAN (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Mustafa ALTINTAŞ (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Mustafa DURMUŞ (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Mustafa Nail ALKAN (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Mustafa ORÇAN(Doç.Dr.,Yıldırım Beyazıt Üniv.)
Mustafa Ömer İPÇİ (Prof.Dr., Hacettepe Üniv.)
Mustafa Tamer MÜFTÜOĞLU (Prof.Dr., Başkent Üniv.)
Murat AKÇAKAYA (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Müslim EKNİ (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Müslüme NARİN (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
M. Savaş BAYINDIR (Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Naci BOSTANCI (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Nail ÖZTAŞ (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Nalan AKDOĞAN (Prof.Dr., Başkent Üniv.)
Necmiddin BAĞDADIOĞLU (Doç.Dr., Hacettepe Üniv.)
Nevin GÜNGÖR ERGAN(Prof.Dr., Hacettepe Üniv.)
Nevzat SAYGILIOĞLU (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Nezir KÖSE (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Nihat FALAY (Prof.Dr., İstanbul Üniv.)
Nizamettin AKTAY (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Nur Bilge CRİSS (Doç.Dr., Bilkent Üniv.)
Nurettin BİLİCİ (Prof.Dr., Hacettepe Üniv.)
Nurettin PARILTI (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Nuri TORTOP (Prof.Dr., Başkent Üniv.)
Nükheth DOĞAN (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Oğuz ESEN (Prof.Dr., İzmir Ekonomi Üniv.)
Oktay F.TANRISEVER (Doç.Dr., ODTÜ Üniv.)
Osman Fatih SARAÇOĞLU (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Osman ŞİMŞEK (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Orhan GÖKÇE (Prof.Dr., Selçuk Üniv.)
Ömer PEKER (Prof.Dr., TODAİE)
Ömer Tanju DURUSOY (Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Ömer KESKİNSOY (Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Özdemir AKMUT (Prof.Dr., Çankaya Üniv.)
Özge AYNAGÖZ ÇAKMAK (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Özhan ULUATAM (Prof.Dr., Çankaya Üniv.)
Özkan TÖTÜNÜ (Prof.Dr.,Dokuz Eylül Üniv.)
Öznur YÜKSEL (Prof.Dr., Çankaya Üniv.)
Ramazan AKTAŞ (Prof.Dr., TOBB Eko.ve Tek. Üniv.)
Ramazan BİÇER(Prof.Dr., Sakarya Üniv.)
Ramazan GÖKBUNAR(Prof.Dr.,Celal Bayar Üniv.)
Ramazan YILDIRIM (Prof.Dr., Selçuk Üniv.)
Recai ÇINAR (Prof.Dr., Gazi Üniv.)

Reşat KASAP (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Rıdvan BAYIRLI (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Rıza AYHAN (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
S.Fatih ÖZATAY (Prof.Dr., TOBB Eko.ve Tek. Üniv.)
Sadi ÇAYCI (Prof. Dr., Başkent Üniv.)
Salih ÇELEBİOĞLU (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Seçil Mine TÜRK (Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Selahattin TOGAY (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Selami SARGUT (Prof.Dr., Başkent Üniv.)
Selçuk ÇİNGİ (Prof.Dr., Başkent Üniv.)
Selma KALYONCUOĞLU(Yrd.Doç.Dr. Gazi Üniv.)
Semih Hüseyin TOKAY (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Semra ORAL ERBAŞ (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Seniha Alev SÖYLEMEZ (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Serap YANIK(Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Serdar KILIÇKAPLAN (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Serpil GÜDÜL (Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Servet MUTLU (Prof.Dr., Başkent Üniv.)
Sevinç ÜRETEK (Prof.Dr., Başkent Üniv.)
Sevgin AKSOY (Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Sıtkı ÇORBACIOĞLU (Doç. Dr., Osmangazi Üniv.)
Sibel ATAN (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Soner GÖNEN (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Suna BAŞAK (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Süleyman ÇELİK (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Süleyman DEĞİRMEN (Doç.Dr., Mersin Üniv.)
Şenay AÇIKGÖZ (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Şennur ŞENEL(Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Şenol ALTAN (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Şenol DURGUN (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Şiir YILMAZ (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Şule ÖZKAN (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Şükrü KIZILOĞLU (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Şükrü ÖZEN (Prof.Dr., Yıldırım Beyazıt Üniv.)
Tevfik ERDEM (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Tevfik Murat ÖZDEN (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Tuncay ÖNDER (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Turgut GÜMÜŞ (Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Türel YILMAZ (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Türker TOPALHAN (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Ufuk SERDAROĞLU (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Umut ÇAKMAK (Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Uygur TEMİZER (Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Uysal KERMEN(Doç.Dr.Süleyman Demirel Üniv.)
Ümit ÖZDAĞ (Prof.Dr. Gazi Üniv.)
Üstün DİKEÇ (Prof.Dr., Çankaya Üniv.)
Vedat BİLGİN (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Veysel BAŞPINAR (Doç.Dr., Ankara Üniv.)
Yalçın KARATEPE (Doç.Dr., Ankara Üniv.)
Yaşar METHİBAY (Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Yavuz ATAR (Prof.Dr., Selçuk Üniv.)
Yeliz YALÇIN (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Yıldız AYANOĞLU (Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Yılmaz ÖZKAN (Prof.Dr., Atılım Üniv.)
Yücel ÇAĞLAR (Doç.Dr., MPM)
Yücel UYANIK (Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Yüksel İNAN (Prof.Dr., Bilkent Üniv.)
Zafer GÖREN (Prof.Dr., Bilkent Üniv.)
Zakir AVŞAR(Prof.Dr., Gazi Üniv.)
Zekai ÖZTÜRK (Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Zeki YANIK (Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniv.)
Zarife ŞENOCAK (Doç.Dr., Ankara Üniv.)
Zeynep DÜREN(Prof.Dr., Marmara Üniv.)