

E-ISSN: 2536 – 4464



**KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ
İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ DERGİSİ**

**KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS AND ADMINISTRATIVE SCIENCES JOURNAL**



Yıl/Year: 2017

Cilt/Volume: 07

Sayı/Number: 01

**KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ
İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ DERGİSİ**

**KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS AND ADMINISTRATIVE SCIENCES JOURNAL**

İmtiyaz Sahibi / Publisher

Prof. Dr. Durmuş DEVECİ
Rektör / Rector

Editörler Kurulu / Editorial Board

Prof. Dr. İbrahim ÖRNEK (Baş Editör / Editor-in-Chief)
Prof. Dr. Seyhan TAŞ (Editör / Editor)
Doç. Dr. Burcu ERŞAHAN (Editör / Editor)
Doç. Dr. Hatice Seçil FETTAHLIOĞLU (Editör / Editor)
Yrd. Doç. Dr. Mehmet YILMAZ (Editör / Editor)
Yrd. Doç. Dr. Osman AĞIR (Editör / Editor)

Sekreteryaya / Secretary

Arş. Gör. Nermin Demet KIRTEKE

KSÜ İİBF DERGİSİ / KSÜ JOURNAL OF EASF

Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Avşar Yerleşkesi
46100 KAHRAMANMARAŞ

Tel: (0344) 300 1341

Fax: (0344) 300 1532

<http://iibfdergisi.ksu.edu.tr>

iibfdergisi@ksu.edu.tr

E-ISSN: 2536-4464

Yayın Türü / Type of Publication

Online Süreli Yayın-Ulusal Hakemli Dergi
Online Periodical-National Peer-Reviewed Journal

Dizgi / Type Setting

Arş. Gör. Nermin Demet KIRTEKE

**Haziran / June
2017**

DANIŐMA KURULU* / ADVISORY BOARD

Prof.Dr. Mohammad Kabir HASSAN	University of New Orleans
Prof. Dr. Muhsin KAR	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi
Prof. Dr. Recep KÖK	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Majed R. Muhtaseb	California State Polytechnic University
Prof.Dr. Tony ROYLE	University of York
Prof. Dr. Muammer TEKEOĐLU	Çukurova Üniversitesi
Prof. Dr. Anarkul URDALETOVA	Kırgızistan -Türkiye Manas Üniversitesi
Prof. Dr. Kemal YILDIRIM	Anadolu Üniversitesi

* İsimler unvan ve soyisim esas alınarak alfabetik sıraya göre dizilmiştir.

BU SAYININ HAKEMLERİ* / REFEREES

Prof. Dr. İsmail AĞIRBAŞ	Ankara Üniversitesi
Prof. Dr. Ali ALAGÖZ	Selçuk Üniversitesi
Prof. Dr. Şebnem ASLAN	Selçuk Üniversitesi
Prof. Dr. Ahmet Hamdi AYDIN	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
Prof. Dr. İsmail BAKAN	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
Prof. Dr. İbrahim ÖRNEK	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
Prof. Dr. Abdullah SOYSAL	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
Doç. Dr. Hüseyin AĞIR	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
Doç. Dr. Mustafa Fedai ÇAVUŞ	Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi
Doç. Dr. Yusuf Cahit ÇUKACI	İnönü Üniversitesi
Doç. Dr. Olca SÜRGEVİL DALKILIÇ	Dokuz Eylül Üniversitesi
Doç. Dr. Erhan DEMİRELİ	Dokuz Eylül Üniversitesi
Doç. Dr. İbrahim DURAK	Pamukkale Üniversitesi
Doç. Dr. Mustafa KISAKÜREK	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
Doç. Dr. Mahmut MASCA	Afyon Kocatepe Üniversitesi
Doç. Dr. Ahmet ŞAHBAZ	Necmettin Erbakan Üniversitesi
Doç. Dr. Güler TOZKOPARAN	Dokuz Eylül Üniversitesi
Doç. Dr. Rüstem YANAR	Gaziantep Üniversitesi
Doç. Dr. Salih YEŞİL	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Osman AĞIR	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Fikret BİRDİŞLİ	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Yeliz MOHAN BURSALI	Pamukkale Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Mustafa GÜNALAN	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Enver GÜNAY	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Hikmet MARAŞLI	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Evrim MAYATÜRK AKYOL	İzmir Katip Çelebi Üniversitesi

* İsimler unvan ve soyisim esas alınarak alfabetik sıraya göre dizilmiştir.

ABOUT JOURNAL

- KSU Economic and Administrative Sciences Journal is a peer-reviewed online journal that is written Turkish or English and published 2 times in a year (June and December).
- With publication of journal, it is intended to increase communication and information sharing among researchers, professionals, academics and policy makers and to work financial and economic system effectively.
- All articles submitted to journal should not have been published or submitted for publication in other journals. Studies presented in scientific congresses and symposia can publish. Some types of submissions are original research, review articles, case report Project, presentation and book review (provided that article format).
- Firstly, Articles are assessed by editor. If articles deemed appropriate in terms of subject matter and content, editor sends them two referees. However, in case of disagreement between the two referees, article is evaluated by the Editorial Board and editorial board decides whether publish or not. In case of asking for correction, author has to send corrections within 15 days.
- All rights' of accepted articles belong to KSU Economic and Administrative Sciences Journal. Authors are responsible for thoughts and opinions mentioned in articles. Published articles can be used by quoting as authority.
- Articles should be e-mailed to iibfdergisi@ksu.edu.tr
- The adres is **KSU Journal of EASF, Kahramanmaraş Sütçü İmam University Faculty of Economics and Administrative Sciences,Avsar Campus, 46100 KAHRAMANMARAŞ**

DERGİ HAKKINDA

- KSÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, iktisadi ve idari bilimlere ait bilim dalları ve bölümlere ilişkin Türkçe veya İngilizce yazılmış, literatüre katkıda bulunacak özgün makalelerin yer aldığı yılda 2 kez (Haziran ve Aralık) elektronik olarak yayınlanan hakemli bir dergidir.
- Derginin yayımlanmasıyla; akademisyenler, profesyoneller, araştırmacılar ve politika yapımcılar arasındaki iletişimin ve bilgi paylaşımının artırılarak, finansal ve ekonomik sistemin etkin çalışmasına katkı sağlanması amaçlanmaktadır.
- Yayımlanmak üzere gönderilen makalelerin başka bir yayın organında yayımlanmamış ya da yayımlanmak üzere gönderilmemiş olması gereklidir. Bilimsel kongre ve sempozyumlara bildiri olarak sunulmuş çalışmalar da yayımlanabilir. Dergide yayımlanması için gönderilecek çalışma türleri şunlardır: Özgün araştırma ve inceleme makaleleri, derleme makaleler, olgu sunumu, proje tanıtımı, kitap tanıtımı (Makale formatı olması şartıyla).
- Makaleler editörler tarafından konu, şekil ve içerik yönünden değerlendirilip uygun görülenleri iki hakeme gönderilir. Ancak, hakem raporları arasında görüş ayrılığı varsa, makale Editörler Kurulu tarafından değerlendirilerek, yayımlanması ya da yayımlanmamasına karar verilir. Düzeltme istenilmesi durumunda, yazarın ilgili düzeltmeleri yaparak en geç 15 gün içerisinde dergiye göndermesi gerekmektedir. Ampirik çalışmalarda gerekli görüldüğü hallerde yazardan kullandığı veri ve bilgisayar kodları istenebilir.
- Yayımlanması kabul edilen makalelerin bütün hakları KSÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisine aittir. Makalelerde belirtilen düşünce ve görüşlerin tamamından yazarları sorumludur ve söz konusu düşünce ve görüşler KSÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesini bağlamaz. Dergide yayımlanan makalelerden kaynak gösterilerek alıntı yapılabilir.
- KSÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisinde yayımlanmak üzere gönderilecek makalelerin, iibfdergisi@ksu.edu.tr adresine elektronik ortamda gönderilmesi gereklidir.
- Adres; **KSÜ İİBF DERGİSİ, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Avşar Yerleşkesi, 46100 KAHRAMANMARAŞ**'tır.

İÇİNDEKİLER / CONTENTS

Hisse Senedi Kapanış Fiyatlarının Yapay Sinir Ağları ve Bulanık Mantık Çıkarım Sistemleri İle Tahmin Edilmesi Estimations Of Closing Stock Prices Through Artificial Neural Networks And Fuzzy Inference Systems Şule Yüksel YİĞİTER, Salim Sercan SARI, Eyyup Ensar BAŞAKIN	1
Türkiye'nin MENA Ülkeleri ile Dış Ticareti: Bir Makroekonomik Değerlendirme Foreign Trade Of With Mena Countries (Middle East And North Africa) A Macroeconomics Evaluation Mehmet METİN, Ferhat İSPİROĞLU	23
Özel Sağlık Kurumlarında Müşteri İlişkileri Yönetimi Customer Relationship Management In Private Medical Institutions Abdullah SOYSAL, Sermed DOĞAN, Tuğba BAYNAL	39
Sağlık Kurumlarında Örgütsel Adalet Algısının Mobbing Davranışları Üzerine Etkisi: Bolu'da Bir Uygulama The Effects Of Justice Perception On Mobbing Behaviours In Health Institutions: An Application In Bolu Mehmet YILMAZ, Sermed DOĞAN	67
İyimserlik ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişki ve Demografik Özellikler Bağlamında Algı Farklılıkları: Bir Alan Araştırması The Relationship Between Optimism And Life Satisfaction, Perception Differences In The Context Of Demographic Characteristics: An Empirical Study Bengü HIRLAK, Mustafa TAŞLIYAN, Buket SEZER	95
Bilgi Yönetiminin Örgütsel Çeviklik ve Örgütsel Atalet Üzerindeki Etkisi The Effects Of Knowledge Management On Organizational Agility And Organizational Inertia: An Emprical Study İsmail BAKAN, Buket SEZER, Ceylan KARA	117

HİSSE SENEDİ KAPANIŞ FİYATLARININ YAPAY SİNİR AĞLARI VE BULANIK MANTIK ÇIKARIM SİSTEMLERİ İLE TAHMİN EDİLMESİ

Şule Yüksel YİĞİTER *
Salim Sercan SARI **
Eyyup Ensar BAŞAKIN***

ÖZET

Günümüzde, hisse senedi satın alarak yapılan yatırım, ülkeler arasında yapılan ekonomik alışverişin büyük bir bölümünü oluşturmaktadır ve önemli miktarda sermaye, tüm dünyadaki borsalar vasıtasıyla el değişmektedir. Ulusal ekonomiler borsaların faaliyetlerinden çok etkilenmektedir. Bir yatırım aracı olarak borsa, yatırımcı için özel önem taşımaktadır. Bu sürecin en önemli kısmı gelecekteki hisse senedi fiyatlarını tahmin ederek daha fazla kâr elde etmektir. Bu tahminlerin elde edilmesinde birçok metot kullanılmaktadır. Yapay Sinir Ağları, Bulanık Mantık Çıkarım Sistemleri, Regresyon Analizi başlıca yöntemler arasındadır. Bu çalışmayı diğer klasik çalışmalardan ayıran en önemli özellik, tahmin edilecek verilerin önce trendi giderilmiş daha sonra yapılan tahminlere trend eklenerek daha güçlü tahminler elde edilmiş olmasıdır. Bu özelliği ile ham veriler kullanılarak oluşturulan modellerden daha yüksek başarı elde edilmiştir.

Bu çalışmada 2006-2016 yılları arasında BIST' te işlem gören hisse senedi kapanış fiyatlarının zaman serileri kullanılarak bulanık mantık, yapay sinir ağları ve regresyon yöntemleri ışığında tahmini yapılmıştır. Çalışmada yüzde 60 oranında veri eğitim, yüzde 40 oranında veri test için kullanılmış ve farklı modeller üzerinden tahmin yapılmıştır. Analizler sonucunda ANFIS modelinin diğer modellere göre üstünlük sağladığı görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Hisse Senedi, Bulanık Mantık, Yapay Sinir Ağları.

*Yrd. Doç. Dr., Erzincan Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, syigiter@erzincan.edu.tr

**Arş. Gör., Erzincan Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, salim.sari@erzincan.edu.tr

***Yüksek Lisans Öğrencisi, İstanbul Teknik Üniversitesi, İnşaat Mühendisliği Bölümü, Hidrolik ve Su Kaynakları Programı, basakin16@itu.edu.tr

ESTIMATIONS OF CLOSING STOCK PRICES THROUGH ARTIFICIAL NEURAL NETWORKS AND FUZZY INFERENCE SYSTEMS

ABSTRACT

Nowadays, the investment made by purchasing stocks constitutes a large part of the economic exchange between countries, and a considerable amount of capital is hand-held through the world's stock exchanges. Stock market as an investment tool has a particular importance for investing. The most important part of this process is to get more profit by predicting future stock prices. Many methods have been used for obtaining these estimates. Artificial Neural Networks, Fuzzy Logic Inferences Systems and Regression Analysis have been among main methods. The most important property that distinguishes this study from other classic ones is to have been obtained stronger estimates by firstly correcting trend of datas to be estimated and then adding trend to previous estimates with this feature, It has been obtained a higher success than the model that was created byusing the raw data.

In this study, we used the time series of stock closing prices traded in BIST between 2006 and 2016 to estimate the fuzzy logic, artificial neural networks and regression methods. Data at rate of %60 for training and at rate for %40 for test was used andalso was estimated through different models. As a result of the analysis, it has been seen that the model ANFİF gains much more advantage than other models.

Keywords: Stock Price, Fuzzy Logic, Articial Neural Network.

1.GİRİŞ

Zaman serisi oluşturan hisse senedi fiyatlarının gelecekteki olması muhtemel değerlerinin tahmininin yapılması son zamanlardaki çalışmalarda dikkat çeken konulardan biridir. Zaman serileri aracılığıyla hisse senetlerindeki fiyat değişimleri geçmiş fiyat hareketlerinden yola çıkarak gelecekteki fiyat tahmininin gerçekçi şekilde yapılması başlanmıştır (Atsalakis ve arkadaşları, 2015: 6).

1960' lı yıllarda Eugene Fama tarafından ortaya çıkarılan Etkin Piyasalar Hipotezi hisse senedi fiyatlarının var olan tüm bilgileri aktardığını söylemektedir. Hisse senedi fiyatı tüm bilgileri aktarıyorsa asıl üstlendiği değeri en iyi şekilde gösteriyordur. Bu hipoteze göre piyasa etkinse hisse senedi fiyatı rastgele gerçekleşeceğinden bu fiyatı önceden öngörmek söz konusu değildir.

Hisse senedi fiyatını tahmin etmek için ilk olarak geleneksel diye nitelendirdiğimiz AR, MA ve ARIMA isimli zaman serisi modellerinden yararlanılmıştır. Bu modeller veri setinde belli başlı kriterlerin olması gerektiğini istediğinden tahmin başarıları sınırlı kalmıştır (Hsieh ve arkadaşları, 2011: 14178).

Geleneksel yöntemlerin geliştirilmesi hisse senedinin kompleks davranışlarından dolayı tam anlamıyla başarılı olamamıştır. Buna karşın yapay

zekanın alt dalları olan yapay sinir ağı ve bulanık mantık yaklaşımı hisse senedi fiyatı belirleme veya değerlendirmede etkinliği artan yeni bir alandır.

Bugün borsa endeks tahmini, bonoların tasnifi ve buna benzer birçok finansal işlemde yapay sinir ağı ve bulanık mantık kullanılmaktadır.

Hisse senedi fiyat tahmini gibi kompleks konularda regresyon ve buna benzer geleneksel metodların sonuca ulaşma oranında ki güçlük, gerçek hayattaki finansal değişkenlerin doğrusal olmayışından dolayıdır. Burada yapay sinir ağı ve bulanık mantık devreye girmekte ve gerçekçi tahminler gerçekleştirmektedir. Fakat yapay sinir ağlarında ilişki ağırlıkları açıklanamamaktadır. Modelden yaralanacak olanlar ağırlıkların ilişkilendirilmesinden önce gerçekçi tahmin yapmanın daha yararlı olacağını önemli bulması durumunda yapay sinir ağı veya bulanık mantığı kullanmaları yerinde olacaktır (IBM, 2012: 2; McNeilis, 1996).

İçinden çıkılması güç olan ve geleneksel veri tahmin modellerinin ulaşamadığı günlük yaşantımızdaki reel problemler sonuca bağlanmaya çalışılmaktadır. Yapay sinir ağı ve bulanık mantık gibi operasyonel zeka sistemlerini kullanarak istatistikî tahmin yaparak hisse senedi fiyatı belirlemede bunlardan biridir (Chen ve arkadaşları, 2007: 419).

İlerde yaşanacak sınırlılıklar ve fiyat dalgalanmalarındaki artışların etkisini en aza indirmek için hisse senedi tahminlerinde bulanık mantık ve yapay sinir ağını kullanmak isabetli olacaktır (Zekic, 1998: 10).

2.LİTERATÜR

Globalleşen dünyada artan rekabetle birlikte hisse senedi fiyatı da arz-talebe göre oluşan ve farklı şekilde gruplandırabileceğimiz birçok değişkenden etkilenmektedir (Harrington, 1987: 9).

Başarılı hisse senedi fiyat tahmininde önemli öğelerden biride en az veri ve en az kompleks model ile en doğru sonuca ulaşabilmektir.

Politik, ekonomik, toplumsal ve ticari birçok faktör hisse senedi endekslerini etkilediğinden ve endeksler kompleks ve doğrusal olmayan bir yapıya sahip olduğundan tahminler güçlükle yapılır. Hisse senedi fiyatları şiddetli volatilité nedeniyle diğer yatırım şekillerine göre riski fazladır (Kutlu, 2009: 25).

BİST endeksinin çok karmaşık bir yapısı olduğundan uzun dönemli tahminlerde alınan sonuçların çok gerçekçi olmadığı anlaşılmıştır (Murphy, 1999: 83).

Bulanık mantık ilk kez Zadeh tarafından geliştirilmiş, klasik Aristo mantığının tanımladığı keskin geçişleri yumuşatmak ve tanım aralığını genişletmek için kullanılmıştır (Zadeh, 1965: 213).

Literatürde hisse senedi fiyatı, hisse senedinin fiyatının gelecekte göstereceği artış-azalış ve endeks kapanış fiyatlarını bulanık mantık veya yapay

sinir ağılarıyla tahmin eden çalışmalar bulunmaktadır. Bu çalışmalardan birkaçından bahsedecek olursak;

Adeyibi ve Ayo çalışmalarında, hisse senedi fiyat tahmini için geliştirilmiş bir öngörme modelinde bulanık-sinirsel mimari kullanılarak teknik ve temel endekslerle uzmanların görüşlerini sunmaktadırlar. Ampirik sonuçlar, teknik göstergeler ile yapay sinir ağıları modelinin konvansiyonel yaklaşımına kıyasla hisse senedi fiyatının tahmin doğruluğunu iyileştirmek için önerilen modelin üstün performansını teyit etmektedirler. Bu nedenle, önerilen öngörme modeli, daha doğru hisse senedi tahmini sunarak borsadaki yatırımcıların karar verme kalitesini yükseltme potansiyeline sahiptir. Online ve mobil platformda modelin tam olarak uygulanması şüphesiz elektronik finansmanın gelişimine katkı sağlayacaktır.

Altay ve Satman (2005), BİST 30 ve BİST 100 endeks getirilerini yapay sinir ağıları ve doğrusal regresyon modellerinden yararlanarak değerlendirmeye çalışmışlardır. Tahminlerinde yararlı sonuçlar elde etmişlerdir.

Altunkaynak'ın 2010 yılındaki çalışmasında, Matematiksel denklemler ile ifadesi mümkün olmayan veya kompleks denklemler içeren tanımlamaların, bulanık mantık ile sözel olarak ifadesi mümkün kılınarak problemlerin çözümü basitleştirilmiştir. Girdi veya girdi gruplarının bulanık mantık kullanılarak bir çıktı ile ilişkilendirilmesi bulanık çıkarım olarak isimlendirilir. Bu çıkarım bünyesinde üyelik fonksiyonları, mantıksal işlemler ve IF-THEN kurallarının temel unsurlarını içerir.

Atiya, Talaat ve Shaheen (1997) Bu çalışmada, borsa tahmini için bir yöntem geliştirilmiştir. Tahminde, hisse başına kazanç, fiyat kazanç oranı, temettüleri, satışlar, kar marjı gibi temel şirket bilgileri temel alınarak yeni girdi ve parametreler kullanılmıştır. Bu göstergeler ve oranlar, özellikle kazanç ile ilgili göstergeler, bir hisse senedi fiyatının ana hareket edenleridir. Elde edilen ön sonuçların çok umut verici olduğundan bahsedilmiştir. Sinir ağı sonuçlarının daima üstün olduğu görülebilmektedir.

Atsalakis ve Valavanis' in 2015 yılındaki çalışmalarında Uyarlamalı Bir Neuro Bulanık Çıkarım Sistemi (ANFIS) denetleyicisinden oluşan ve aynı zamanda uyarlanabilir bir nöro-bulanık teknik kullanılarak tanımlanan bir nöronal bulanık sistem kullanılmış, kısa vadeli borsa trendleri ve ertesi gün için en iyi hisse senedi eğilim tahminini gerçekleştirmişlerdir. Elde edilen sonuçlar, tarihsel verileri kullanarak hisse senedi fiyat eğilimlerinin doğru tahminlerini gerçekleştirmenin mümkün olduğunu göstermişlerdir.

Avcı (2007), BİST 100 endeksi günlük getirilerini ele alarak yapay sinir ağılarıyla doğru tahminlerde bulunarak modelin başarılı olduğu gerçeğini elde etmiştir.

Boyacıoğlu ve Avcı (2010), bulanık mantık yöntemini kullanarak 1990-2008 yılları arasında birkaç makroekonomik değişkeni ve yurtdışındaki bazı borsaların kapanış değerlerini girdi olarak ele alıp BİST 100 endeksinin aylık getirisini tahmin etmeye çalışmışlardır. BİST ile ele aldığı diğer borsaların

pozitif bir ilişkiye sahip olduğu hipoteziyle yaptığı çalışmada bulanık mantığın BİST için elverişli olduğunu göstermişlerdir.

Çalışkan ve Deniz (2015), 27 hisse senediyle yaptıkları 5 günlük fiyat tahmininde ortalama yüzde hatayı %1,80 olarak bulmuşlardır. Ayrıca fiyat yönü tahminini %58 oranla hisse senedi fiyatlarının artacak yada azalacak olması şeklinde göstermişlerdir. Belirli sayıdaki hisse senetlerinin üzerinde yapılan tahminlerin BİST 30' da faaliyet gösteren işletmelere yansıtılabileceğinin farkına varmışlardır.

Jandaghi ve arkadaşları (2010), İran' da yapılan, hisse senedi piyasasındaki nakit endeksinin ekzojen değişkeni kullanılarak birincil ve ileri hisse senedi fiyatlarının tahmini yapılmış, doğrusal ve doğrusal olmayan modellerle yapılan çalışmada, doğrusal olmayan sinirsel-bulanık modelin klasik doğrusal modele nazaran iyi sonuçlar verdiği gözlemlenmiştir.

Karaatlı ve arkadaşları (2005), BİST 100 endeksinin kapanış değerlerini tahminde regresyon ve yapay sinir ağlarını, hata kareleri ortalamasının karekökü kriteriyle kıyaslayarak yapay sinir ağlarıyla daha etkin neticeler aldıklarını görmüşlerdir.

Li, Xiong, (2005) Sinir ağlarının dezavantajlarının üstesinden gelmek için, bu makalede, bir bulanık çıkarım sistemine fonksiyonel olarak eşdeğer olan bir adaptif ağ sınıfı olan bir bulanık sinir ağı önerilmiştir. Şanghai borsasının kapsamlı endeksine dayanan deney sonuçları, önerilen bulanık sinir ağı, finansal zaman serilerini tahmin etmek için verimli bir sistem olabileceğini göstermiştir. Bunu daha net yapmak için, illüstrasyon için ampirik bir analiz yapılmıştır. Deney sonuçlarına dayanarak, önerilen bulanık sinir ağı, finansal zaman serilerini tahmin etmede etkili bir sistem olabileceği görülmüştür.

Maciell ve arkadaşları (2012), borsa tahmini için bulanık modellemenin gelişimi ele almışlardır. Gelişen bulanık modeller, ABD ve Brezilya pazarlarındaki gelecek eğilimlerini tahmin etmek için değerlendirilmiştir. Değerlendirme için Ocak 2000'den Ekim 2011'e kadar gerçek veriler kullanılmıştır. Hesaplamalı sonuçlar, gelişmekte olan modellerin yüksek öngörü hassasiyetine sahip olduğunu ve kural tabanını geleneksel kıstasları aşarak doğru bir şekilde adapte ederek borsa hareketlerini yakalayabildiklerini göstermişlerdir. Gelecekteki çalışma, fiili finansal karar verme durumlarında bulanık modellemenin gelişiminin analizi ve ekonomilerdeki yapısal kırılmaları öngörebilme yeteneğini dikkate alacaktır.

Özalp ve Anagün, agresiflik değeri farklı ve gıda sektöründe faaliyet gösteren işletmeler üzerinde yaptıkları fiyat değerleri tahmin etme çalışmalarıyla farklı işletmelerin hisse senetlerinin aynı dönemdeki fiyat değerlerini toparlayarak modern portföy analizine benzer bir çalışma yapmışlardır. Bu tahmin çalışması çoklu doğrusal regresyon, doğrusal olmayan regresyon, ARIMA ve üstel düzeltme yöntemlerini yapay sinir ağları modeliyle karşılaştırılarak yapılmıştır. Sonuç olarak ise yapay sinir ağlarının diğer yöntemlerden daha başarılı olduğu kanısına varılmıştır.

Rast, (1999) Bu çalışmada, bir vaka çalışması 1987 ve 1998 yıllarında borsa çöküşlerinde bulanık sinir ağlarının ve klasik yaklaşımın bir karşılaştırmasını açıklamaktadır. Klasik sinir ağları kullanıldığı zaman performans daha iyi değilken, kuralların daha istikrarlı bir tahmin kalitesi oluşturduğu bulunabilir. Klasik sinir ağı eğitilmiş (boğa) pazarlarda iyi performans gösterdiğini ve piyasayı attığını 1998 model setleri için gösteriyor. Bulanık sinir ağlarının daha istikrarlı olduğu ve bu nedenle küresel piyasa düzenindeki değişikliklere daha az duyarlı olduğu görülüyor. Bu vaka çalışması, bulanık sinir ağlarının aşırı durumlarda aşırı klasik yaklaşımlardan daha iyi sonuç alabilmesine neden olurken, standart durumlarda ikinci modellerin tahmin kalitesi daha yüksektir.

Tektaş ve Karataş (2004) BİST' de işlem gören 7 adet hisse senedinin fiyatını tahmin için faiz oran, döviz kuru, enflasyonu girdi olarak yapay sinir ağları ve regresyon modellerini kullanmışlardır. Korelasyon katsayısı aracılığı ile haftalık ve günlük tahminler yaparak yapay sinir ağlarının hisse senetlerini tahmin etmede etkin olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Toraman (2008) çalışmasında, Türkiye'nin en büyük demir ve çelik firmalarından ikisinde hisse senetlerinin tahmin edilmesine yönelik iki yapay sinir ağı modeli oluşturmuştur. Sonuçlar, yapay sinir ağlarının hisse senedi tahminlerinde oldukça başarılı olduğunu göstermiştir.

Trinkle (2006), hisse senedi tahmininde bulanık mantık ve yapay sinir ağları modelini kullanarak bu yöntemlerin başarılı sonuçlara ulaşmakta önemli bir yeri olduğunu göstermişlerdir.

Yang ve arkadaşları (2012), bulanık mantığı esas alarak hisse senedi fiyatı tahmini gerçekleştirmeye çalışmışlar ve etkili olmuşlardır.

Yıldız ve arkadaşları (2008), BİST 100 endeksinin gün içindeki en yüksek ve en düşük değerlerini, hisse senedi kapanış değerlerini ve dönüş oranını değişken olarak yapay sinir ağları modelinde kullanarak yüksek bir oranla endeksin yönünü tahmin etmişlerdir.

Yolcu (2014), çalışmasında İktisat ve kişisel perspektiften bakıldığında, yeni stratejilerin planlanması ve geliştirilmesi için öngörüler hem işletme hem de işletmeler için çok önemli olduğunu belirterek her ne kadar tahminler farklı model ve yöntemler kullanılarak elde edilmiş olsa da, daha iyi sonuç verebilecek yeni modeller ve yöntemler de denenmiştir. Bu çalışmada, ekonomik açıdan önemli bir yere sahip, ekonomideki dalgalanmaya duyarlı BİST 100 Endeks verileri incelenmiş ve dört farklı yıl için tahminler yapılmıştır. IEX verileri üzerine yapılan çalışmaların analizi, bulanık zaman serisi tahmin yöntemlerinin oldukça uygun sonuçlar verdiği görülmüştür.

3.MATERYEL VE YÖNTEM

A) BULANIK MANTIK

Litaratürde kullanılan iki tane bulanık çıkarım sistemi mevcuttur. Bunlar Mamdani ile Takagi-Sugeno dur. Mamdani'nin bulanık çıkarım metodu, en yaygın bulanık metodolojidir. Mamdani tipi çıkarım, çıktı üyelik fonksiyonlarını bulanık setler olarak alır. Toplama sürecinin sonunda, her çıktı değişkeni için bir bulanık küme oluşur. Bulanıklaştırma, net bir değere ulaşmak

için vazgeçilmezdir. Bu yaklaşım, yetersiz verilere sahip durumlar içinde sorunla ilgili sözel ifadeler için de uygundur. (Mamdani 1974: 1585) Buna karşın, Takagi-Sugeno yaklaşımı sadece sayısal verileri gerektirir ve sözlü veriyle çalışmayı beceremez. Bu nedenle, Takagi-Sugeno yaklaşımı, veri tabanlı bir yöntem olarak görülür ve sayısal giriş-çıkış verileri sağlandığında daha iyi sonuçlar sağlar (Takagi and Sugeno 1985: 116).

Takagi-Sugeno yönteminde IF THEN kuralı,

IF ($x_1 = A_{11}$) AND ($x_2 = A_{12}$) THEN ($z_1 = p_{10} + p_{11} x_1 + p_{12} x_2$)

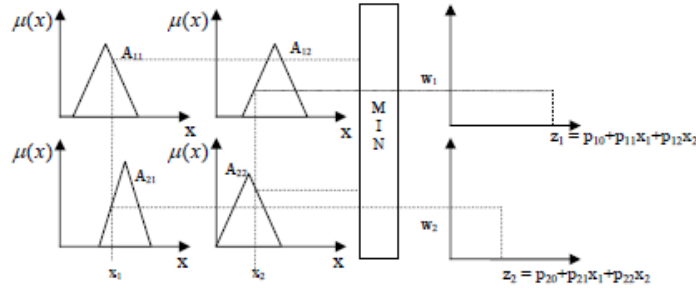
IF ($x_1 = A_{21}$) AND ($x_2 = A_{22}$) THEN ($z_2 = p_{20} + p_{21} x_1 + p_{22} x_2$)

Veya

IF ($x_1 = A_{11}$) AND ($x_2 = A_{12}$) THEN ($z_1 = c_1$)

IF ($x_1 = A_{21}$) AND ($x_2 = A_{22}$) THEN ($z_2 = c_2$)

Takagi-Sugeno çıkarım yöntemine göre gösterimi Şekil-1' de gösterilmiştir.



ŞEKİL-1 Takagi-Sugeno yönteminin gösterimi (Dualibe ve arkadaşları, 2003)

Burada bir veya birden çok girdi değişkeni tek bir çıktı değişkeni (z_i) vardır çıktı değişkeni olan z_i , x_1 ve x_2 girdi değişkenlerinin doğrusal bir fonksiyonu olabildiği gibi sabit (c_i) bir sayıda olabilir. Çıktı değişkeni doğrusal bir fonksiyon olarak tanımlandığında, p_{i0} , p_{i1} ve p_{i2} bu fonksiyonun parametreleridir. Bu parametreler her kural için farklı değerlere sahiptir. Parametre değerleri hesaplanırken başlangıçta girdi değişkenlerinin ilk değerleri için rastgele değerler atanır. Bu ilk parametre değerlerinin hiçbir önemi yoktur. İstenirse bu değerler olay hakkında hiçbir bilgisi ve tecrübesi olmayan bir kişi tarafından da rastgele belirlenebilir. Bu başlangıç p_i tahminleri kullanılarak girdi değişkenlerine ait (x_1 ve x_2) tüm değerler için çıktı değişkeninin (z_i) değerleri tahmin edilir. Bu değerler ve her bir kural için tespit edilen eşik değerleri kullanılarak;

$$\text{Sonuç değeri} = \frac{\sum_{i=1}^N w_i z_i}{\sum_{i=1}^N w_i} \quad \text{Denklem[1]}$$

Yardımla bir sonuç değerine ulaşılır. Bu değere tahmin değeri denilmektedir (Dualibe ve arkadaşları, 2003).

Ulaşılan tahmin değerleri ve bilinen gözlem değerleri arasındaki fark kusur olarak kabul edilir. Bu tahmin değerleri gözlem değerlerine ne kadar yakın olursa hata o kadar küçük olacak demektir. Bağlı hata;

$$H_i = \frac{|b_i - \hat{c}_i|}{b_i} \times 100$$

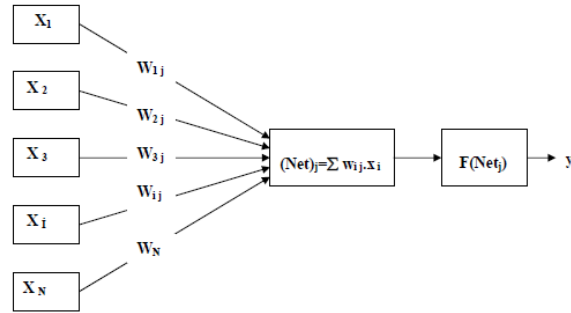
Denklem[2]

Yardımla hesaplanır. Burada b_i ; i nci gözlenen sonuç değeri, \hat{c}_i ; i nci tahmin sonuç değeridir. Hesaplamalar sırasında pi parametreleri hata değerlerinin istenen sınırlar içerisinde olmasını sağlayacak şekilde herhangi bir başlangıç değerinden başlanarak iterasyon yapılarak elde edilir. Çıktı değişkeni ile oluşturulan modellerin performanslarını değerlendirmek için bağıl hatanın yanında, gözlem değerleri ile tahmin değerleri arasındaki ilişkinin bir göstergesi olan R^2 değeri de kullanılır. Bu değer 1'e yaklaştıkça modelin başarısı artmaktadır. Ortalama bağıl hata değeri % 5 ve % 10' un altında kalırsa model başarılı kabul edilir (Şen, 2004: 191).

B) YAPAY SİNİR AĞLARI (YSA)

Geleneksel yöntemlerle değişkenlerin tahmininde iyi sonuçlar elde etmek hisse senedi fiyat tahmini çalışmalarında belirli bir oranı geçememektedir. Fakat yapay sinir ağlarıyla ileriye dönük tahminlerde bulunmak etkili sonuçlar doğurabilir. Günlük hayatta kullanılan finansal değişkenlerin karışık ve doğrusal olmaması yapay sinir ağlarında tahminlerin daha da etkili olmasını sağlamaktadır.

Karışık olmayan ve bir şebeke şeklinde olan yapay sinir ağları düğümlerden oluşan doğrusal olmayan bir devredir. İşlem elemanı olarak tanımlanan düğümlerin kendi aralarında tek yönlü iletim yolu bulunan bağlantıları vardır. İşlem elemanlarına istenildiği kadar giriş bağlantısı yapılabilirken tek bir çıkış bağlantısı yapılmaz zorundadır. Ama bu bağlantı kopyalanabilir. Çıkışları ileten bağlantı yollarında gecikmeler olabilir. Çıkış matematiksel tipte isteğe bağlı bir biçimde reel, devamlı veya iki tabanlı olabilir (Yarar, 2010: 30).



ŞEKİL-2 Basit Bir Yapay Sinir Ağı

Şekil-2' de gösterilen çok katmanlı bir ağ için girdi değeri kendisine diğer katmanlardan ulaşan değerlerin ağırlık katsayılarının çarpımının toplamı şeklinde aşağıdaki gibi gösterilir.

$$V_j = \sum_{i=1}^N x_i w_{ij}$$

Denklem[3]

Katmanın çıkışı, yukarıdaki ağırlıklı toplamın lineer olmayan bir fonksiyonda yerine yazılıp hesaplanmasıyla aşağıdaki gibi bulunur:

$$y_j = \frac{1}{1+e^{-V_j}} \quad \text{Denklem[4]}$$

YAPAY SİNİR AĞLARINDA ÖĞRENME VE AĞIN EĞİTİLMESİ

Girdi ve çıktılar arasındaki bağı ağırlık katsayılarının değiştirilmesiyle yapay sinir ağlarında öğrenme gerçekleştirilir. Bu sigmoid transfer fonksiyonuyla elde edilen değerlerin ağırlık katsayılarının tamamının ya da bir kısmının ulaşılacak istenen çıktı ve ağ çıktısı arasındaki farkın istenilen değere düşene kadar değiştirilmesidir. Bugüne kadar denetimli, denetimsiz ve pekiştirmeli olmak üzere çeşitli öğrenme yolları ortaya çıkmıştır. $1+e^{-V}$

Denetimli öğrenmede ağdan ulaşılan çıktı ile istenilen çıktı arasındaki fark belirli bir değerin altına inene kadar değişiklik yapılır. Denetimsiz öğrenmede, ağa girdi vektörü verildikten sonra elverişli çıktıya ulaşmaya kadar ağırlık katsayıları değiştirilmeye devam eder. Son olarak pekiştirmeli öğrenmede, girdiye karşılık gelecek uygun çıktılara ulaşılmasında ağırlık katsayılarının en etkili değerinin bulunmasında optimizasyon yolundan faydalanılır (Demirpençe, 2005: 40).

En çok kullanılan yapay sinir ağlarından olan ileri beslemeli geriye yayılım sinir ağlarında girdi, gizli ve çıktudan oluşan 3 bölüm vardır. Her birim de bulunan birçok nöron birbirlerine ağırlık kümeleri ile bağlanmaktadır. İleri beslemeli geriye yayılım algoritmasında ileriye doğru besleme etabı ve çıktı birimindeki hesaplanıp gözlenen bilgi sinyalleri arasındaki ayrıma dayanan geriye doğru ilerleme etabından oluşan 2 etap bulunur.

Güçlü bir öğrenme algoritması olan geri yayılım algoritmasında ağlar üzerinden ileriye doğru bilgi akışı ve geriye doğru hatanın yayılması şeklinde iki temel akış bulunmaktadır. Bu algoritmanın amacı da giriş ve çıkış verileri arasındaki en yararlı ifadeyi elde edecek ağırlıkların gösterilmesidir.

C) ÇOKLU DOĞRUSAL REGRESYON

Çoklu doğrusal regresyonda amaç, bağımsız değişkenler yardımıyla bağımlı değişkenin değerinin kestirilmesi ve bağımlı değişkeni etkilediği düşünülen bağımsız değişkenlerden hangilerinin bağımlı değişkeni daha çok etkilediğini bulmaktır.

Bağımsız değişken tarafından etkilediği değişkenlerin değeri ve bu bağımsız değişkenlerin hangi bağımlı değişkenleri daha çok etkilediği çoklu doğrusal regresyonun amaçlarındandır.

Çoklu regresyon işlemlerinde, bağımsız değişkenler x_1, x_2, \dots, x_p , bağımlı değişken y ile gösterildiğinde aralarındaki bağ;

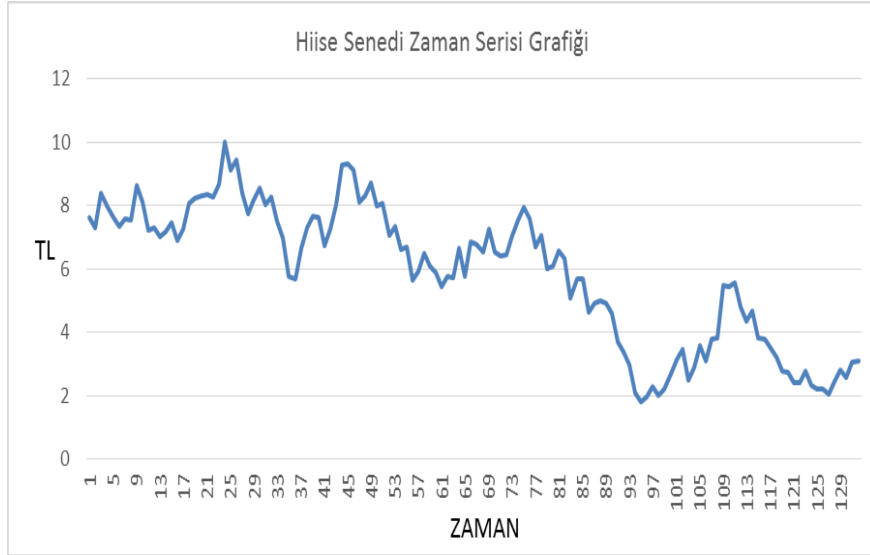
$$y = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \dots + \beta_j x_j + \dots + \beta_p x_p + \varepsilon$$

Denklem[5]

olarak yazılabilir. Burada; $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_j, \dots, \beta_p$ bilinmeyenlerinin her biri regresyon katsayılarıdır. Diğer değişkenler sabit tutulduğu takdirde herhangi bir β_j regresyon katsayısı, x_j değişkenindeki bir birimlik değişmeye karşılık y değişkenindeki oluşacak değişiklik miktarını vermektedir. Hata terimi olarak ε kullanılır (Kişi, 2005: 683).

4.UYGULAMA

Bu çalışmamızda 2006-2016 yıllarına ait haftalık kapanış hisse senedi değerleri zaman serisi kullanılmıştır.

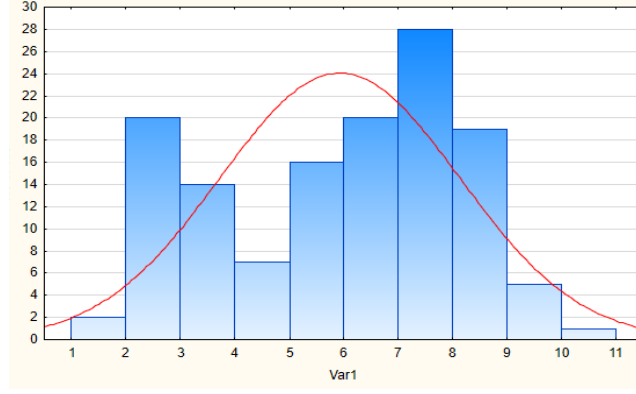


GRAFİK-1 Hisse Senedi Zaman Grafiği

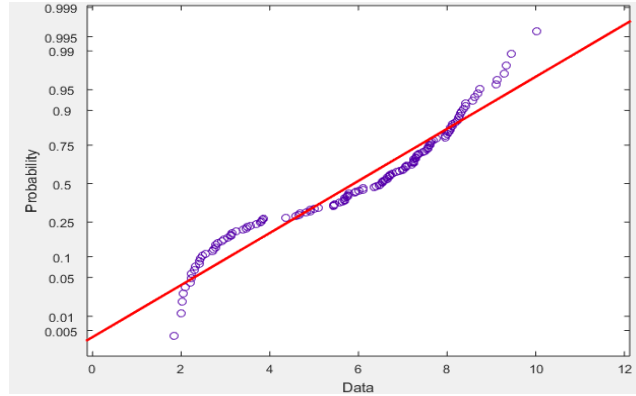
Zaman serisinin değerleri <https://www.finet.com.tr> sitesinden edilmiştir. Farklı metotlar farklı modeller üzerinden çalıştırılmıştır. Yapay sinir ağları ve bulanık mantık uygulamaları MATLAB programı yardımı ile modellenmiştir. Çoklu regresyon analizi ise EXCEL yardımıyla modellenmiştir.

Regresyon analizi yapılmadan önce bazı kabullerin sağlanıp sağlanmadığı test edilmiştir. Regresyon analizinin kabul edilebilir bir model oluşturabilmesi için veri setinin bazı özelliklere sahip olması istenir. İlk olarak veri seti normal dağılıma sahip olması gerekmektedir. Bu özelliğin kontrolü Ki-Kare testi yapılarak sınanmıştır. Ki-Kare testi sonuçlarına göre veri setimizin

normal dağılıma sahip olmadığı gözlemlenmiştir. Ayrıca dağılım tablosu çizilen değerlerin normal dağılıma uymadığı Grafik-2 ve Grafik-3 de görülmektedir.



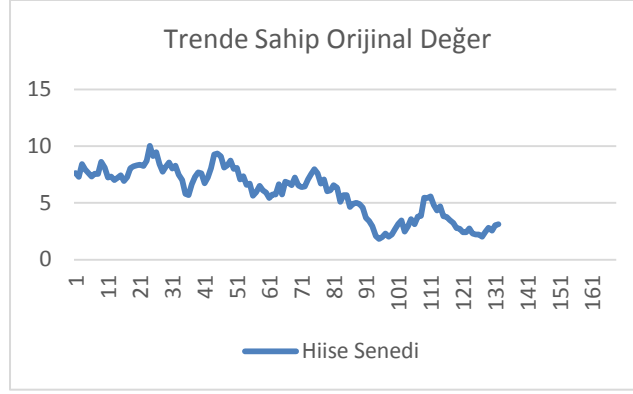
GRAFİK-2 Normal Dağılmayan Ham Zaman Serisi



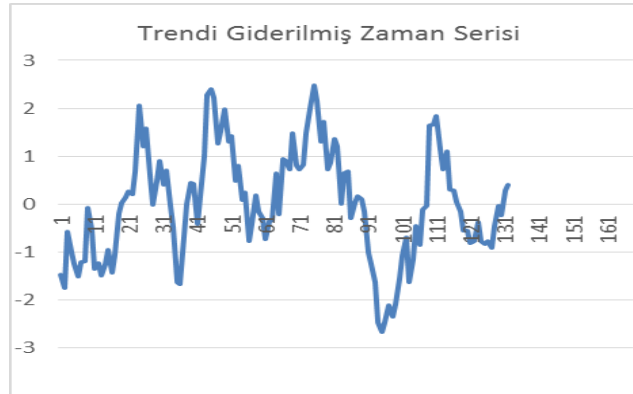
GRAFİK-3 Normal Dağılım Sergilemeyen Olasılıksal Gösterim

Bir diğer kriter ise model içerisindeki girdi ve çıktı değerlerimiz arasında lineer bir ilişki olması gerektiğidir. Girdiler ve çıktı arasında lineere yakın bir ilişkinin olduğunu gözlemlenmiştir. Regresyon analizinde son olarak durağanlık testi yapılmış orijinal veri setinin ortalama ve standart sapması durağan zaman serisi özellikleri taşımadığı görülmüştür. Grafik-1 de belirtilen zaman serisi grafiğinde açıkça bir trendin olduğu gözlemlenmiştir. Bu trendin giderilmesi için zaman serisinin sahip olduğu trend değerini ifade eden en yakın doğru denklemi uydurulmuş (Grafik-4) ve bu değer zaman serisini oluşturan tüm değerlerden çıkartılmıştır. Grafik-5' de verilen grafik ise trendi

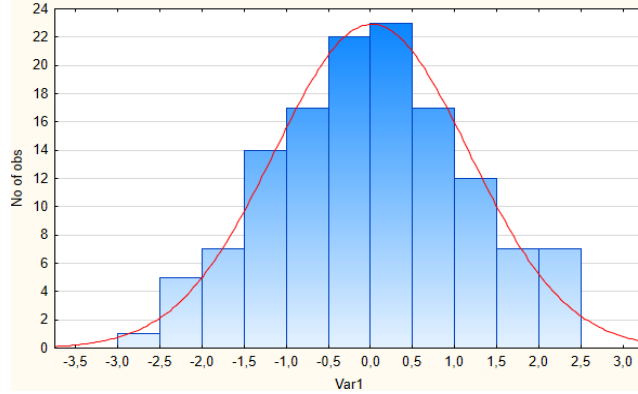
giderilmiş ve normal dağılıma sahip yeni zaman serimizi göstermektedir. Yeni değerlerin normal dağıldığı Grafik-6 ve Grafik-7 gösterilmektedir. Daha sonra yapılan modelleme çalışmalarında tahmin edilen çıktı değerlerine trend doğrusu değeri eklenerek en son gerçek tahmin değerleri elde edilmiştir.



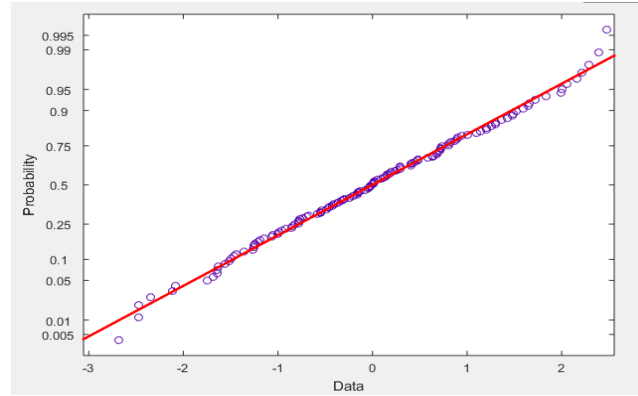
GRAFİK-4 Trende Sahip Orijinal Zaman Serisi



GRAFİK-5 Trendi Giderilmiş Zaman serisi

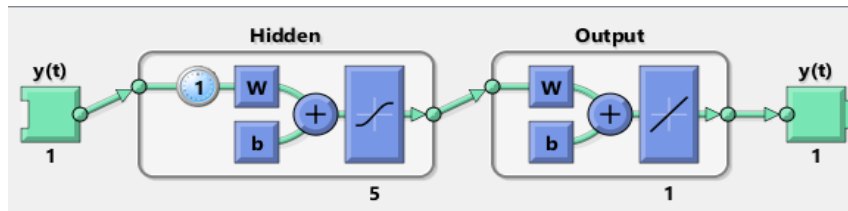


GRAFİK-6 Normal Dağılmış Trendsiz Değerler



GRAFİK-7 Normal Dağılmış Trendsiz Olasılıksal Gösterim

Yapay sinir ağları uygulaması için MATLAB programı içerisinde bulunan Non-Linear Autoregressive (NAR) eklentisinden yararlanılmıştır. Eklentinin çalışma mantığı Şekil-3' de kısaca şematik olarak gösterilmektedir.



ŞEKİL-3 Yapay Sinir Ağları Mimarisi

Analiz etmek istediğimiz zaman serimizin %60' lık kısmı eğitime %40' lık kısmı ile teste ayrılmıştır. Bu çalışmada verilerin eğitim ve test olarak gruplara ayrılması sırasında zaman serisinin yapısını bozmaya yönelik hareketlerden kaçınılmıştır. Veri setinin ilk %60' lık kısmı blok olarak eğitim, takip eden kısmı ile blok olarak test gerçekleştirilmiştir. Daha önce yapılan çalışmalarda, analizin eğitim ve test değerlerinin rastgele alındığı gözlemlenebilmektedir. Bu şekilde yapılan çalışmalar iyi tahmin verse de zaman serisinin yapısına uygun bir modelleme olmamaktadır. Modellerde eğitim ve test verilerinin blok olarak alınması düşük tahmin değerleri vermesine rağmen daha yansız bir sonuç elde edilmektedir. Modelimizin girdi değerleri zaman serisindeki bir gün önceki değer (T-1), iki gün önceki değer (T-2), üç gün önceki (T-3) değerler olmaktadır. Çıktı değeri ise bugün (T) olarak seçilmiştir. Yapay sinir ağlarında bulunan 3 farklı öğrenme fonksiyonu da modelleme çalışmalarında denenmiştir. Ayrıca gizli nöron sayısı literatürde belirtilen sağlıklı ve karmaşık olmayan bir model oluşturacak şekilde 3 ile 7 arasında değiştirilmiştir. Gizli nöron sayısının artması modelin daha da karmaşıklaşmasına yol açacağından gizli nöron sayısında çok fazla artışa gidilmemiştir. Aktivasyon fonksiyonu olarak sıklıkla kullanılan Sigmoid aktivasyon fonksiyonu kullanılmıştır. Yapay sinir ağları ile oluşturulan modellerin tahmin değerleri Tablo-1' de sunulmuştur.

TABLO 1. YSA Tahmin Değerleri

	Gecikme (gün)	Eğitim Fonksiyonu	Gizli nöron sayısı	Eğitim (%)	Test (%)	Hata Kare Ortalaması	Verimlilik Katsayısı
Model 1	1	Levenberg-Marquardt	5	60	40	0,28694	0,8234
Model 2	1	Bayesian Regularization	3	60	40	0,30209	0,81407
Model 3	1	Scaled Conjugate Gradient	3	60	40	0,28327	0,82566

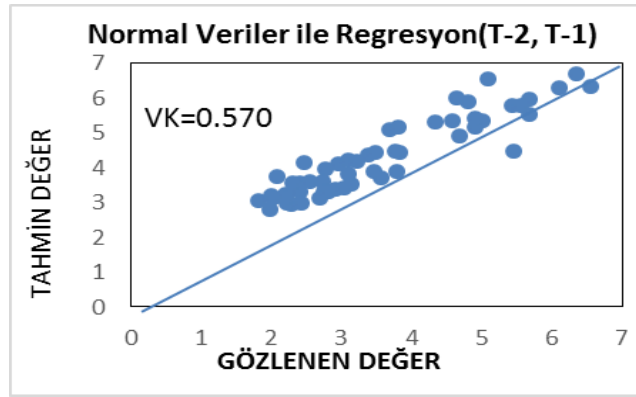
Bulanık mantık modellemeleri MATLAB programında bulunan ANFIS eklentisi sayesinde gerçekleştirilmiştir. Veri setinin %60' lık kısmı eğitim geri kalan %40 lık kısım test olarak alınmıştır. Girdi değerleri yapay sinir ağlarında olduğu gibi T-1, T-2, T-3 ve değerleri, çıktı ise T değeridir. Ağın eğitimi sırasında bulanıklaştırmak için 2 alt küme kullanılmıştır. Alt küme sayısı artırılmış ve tekrardan analiz yapılmıştır fakat eğitim hatası azalsa da test hataları çok yüksek çıkmaktadır. Bu nedenle iki alt küme tahmin edilecek zaman serisi için en uygun sayı olarak tespit edilmiştir. Bu kümelerin farklı üyelik fonksiyonu şekilleri ile denenmiş en uygun üyelik fonksiyonu şeklinin üçgen olduğu görülmüştür. Ağın eğitimi bacpropa ile yapılmış olup model sonuçları Tablo-4' de sunulmuştur.

Yapılan modellerin başarısı verimlilik katsayısı(VK) formülü ile hesaplanmıştır. Bu formül gözlenen değerlere karşılık gelen tahmin değerlerin ne oranda doğrulukla tahmin edildiğini ifade eder.

$$VK = \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^n (H_{Ti} - H_{Gi})^2}{\sum_{i=1}^n (H_{O} - H_{Gi})^2} \right)$$

Denklem[6]

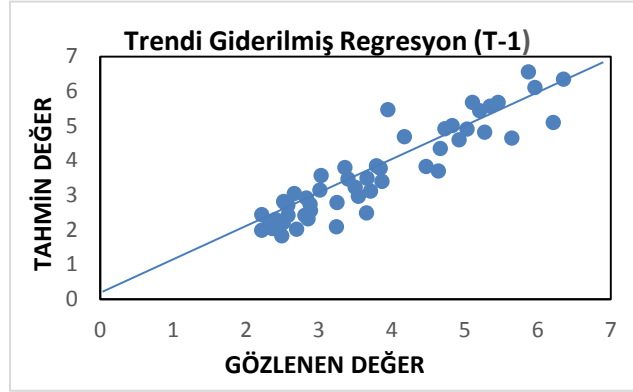
Denklemdaki ifadeler; VK=Verimlilik Katsayısı, n=toplam gözlem ve tahmin değeri sayısı, H_{Ti} =i nci hisse senedi tahmin değeri, H_{Gi} =i nci hisse senedi gözlenen değeri, H_O =Gözlenen hisse senedi değerleri ortalamasıdır. Verimlilik katsayısı değeri 1 değerine yaklaşması tahmin başarısının arttığını göstermektedir. Tahmin ve gözlenen değerlerin karşılaştırmalı olarak grafiksel gösterimi yapılmıştır. Grafik-8, Grafik-9, Grafik-10, Grafik-11' de saçılım grafiği çizilen tahmin ve gözlem değerleri 45 ile çizilen bir model hattının çevresindeki dağılımını gösterilmektedir. Tablo-1, Tablo-2, Tablo-3 ve Tablo-4' de her model için en yüksek başarıyı gösteren VK değerleri verilmiştir. Ayrıca gözlenen zaman serisi ve tahmin edilen zaman serisi değerleri çizgisel grafik kullanılarak mukayese edilmiştir. Değerler Grafik-9, Grafik-10 Grafik-11'de gösterilmiştir.



GRAFİK-8

	Girdi	Çıktı	Eğitim (%)	Test (%)	HKO	VK
Model1	T-1	T	60	40	0,75	0,55
Model2	T-1, T-2	T	60	40	0,73	0,57
Model3	T-1, T-2, T-3	T	60	40	0,83	0,51

TABLO-2 Normal Değerler ile Regresyon



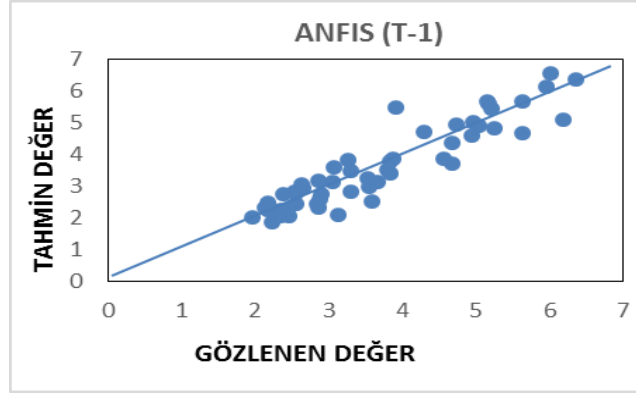
GRAFİK-9

	Girdi	Çıktı	Eğitim (%)	Test (%)	HKO	VK
Model1	T-1	T	60	40	0,26	0,84
Model2	T-1, T-2	T	60	40	0,27	0,84
Model3	T-1, T-2, T-3	T	60	40	0,26	0,84

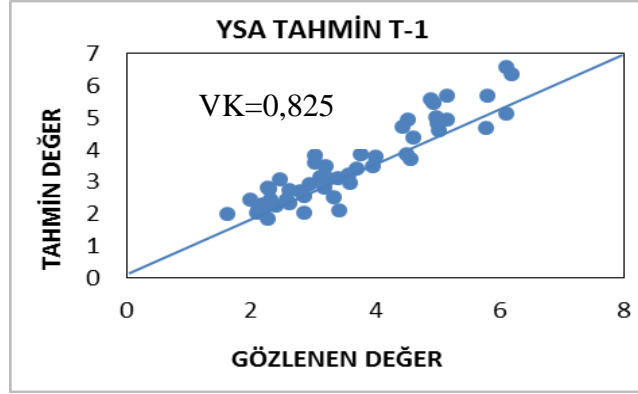
TABLO-3 Trendi Giderilmiş Regresyon Tahmin

	Girdi	Çıktı	Eğitim (%)	Test (%)	HKO	VK	Üyelik Fonk.	Küme Sayısı	Opt. Metodu
Model1	T-1	T	60	40	0,25	0,85	trimf	2	Backpropa
Model2	T-1 T-2	T	60	40	0,25	0,85	trimf	2 2	Backpropa
Model3	T-1 T-2 T-3	T	60	40	0,25	0,84	trimf	2 2 2	Backpropa

TABLO-4 ANFIS Tahmin Sonuçları



GRAFİK-10



GRAFİK-11

5.SONUÇ

Çalışmada 2006-2016 yılı hisse senedi kapanış fiyatları farklı yöntemler kullanarak tahmin edilmeye çalışılmıştır. Bu yöntemler çoklu doğrusal regresyon, yapay sinir ağları ve bulanık mantıktır. Çalışmada hisse senedi zaman serisi verileri ile ilk önce ham olarak regresyon analizi yapılmış ve sonuçların pek tatmin edici olmadığı görülmüş olup verimlilik katsayısı 0,570' dir. Daha sonra zaman serisini temsil eden bir eğim çizgisi uydurulmuş ve ham verilerden bu trend değeri çıkarılarak normal dağılıma sahip yeni bir zaman serisi elde edilmiştir. Daha sonra yeni zaman serisi verileri ile tüm yöntemler çalışılmıştır. Çalışılan üç yöntemin yakın tahmin sonuçları verdiği görülmüştür. Çoklu doğrusal regresyon 0,84 verimlilik katsayısı değerine sahiptir. Yapay sinir ağlarında en iyi sonuç bir gün önceden, Scaled conjugate gradient eğitim fonksiyonuna ve üç gizli nörona sahip model olmuştur ve

verimlilik katsayısı 0,823' dür. Yapay sinir ağlarında Bayesian regularization eğitim fonksiyonu nonlinear autoregressive modellerde kullanılırken gizli nöron sayısı değişikliğinden pek fazla etkilenmediği görülmüştür. Bulanık mantık çıkarım sisteminde ise en başarılı model bir gün önceden, iki alt küme, üçgen üyelik fonksiyonuna sahip model olmuştur ve verimlilik katsayısı 0,851' dir. Fakat son dönemlerde sıklıkla kullanılan ve basit çalışma mantığına sahip olan bulanık mantık az da olsa daha iyi sonuçlar vermiştir.

Zaman serisi verileri kullanılarak yapılacak tahmin çalışmalarında yapay zekâ yöntemlerinin kullanılabilirliği bir kez daha ispatlanmıştır. Bu çalışmada farklı olarak zaman serisi karakterinin trend, mevsimsellik ve sıçramaların etkisinden arındırılarak analizi sunulmasının olumlu bir etki yaratacağı ortaya konmuştur. Araştırmacılar yapacakları analizlerde bu durumu göz önüne aldıkları durumda daha başarılı tahminler elde edebilirler ve gelecekte ortaya çıkması muhtemel yeni yöntemlerin bu özellikler doğrultusunda optimuma ulaşması öngörülmektedir.

Hisse senedi fiyat tahmininde klasik yöntemlerden olan regresyon analiziyle kıyaslandığında bulanık mantık ve yapay sinir ağları kullanılarak yapılan tahminlerin daha gerçekçi olduğu görülmüştür. Anlaşılması güç bir modeldense bu iki yöntemi kullanıp çeşitli portföyler hakkında daha iyi kararlar alınabileceği sonucuna ulaşılabilir. Bu yöntemleri farklı sektörler veya farklı değişkenler ile kullanarak oluşturulabilecek yeni modeller aracılığıyla yatırımcılara doğru karar alabilme fırsatı sunabiliriz.

6. KAYNAKÇA

- Adebiyi, A.A., Ayo, C.K. (2011). Fuzzy-neural model with hybrid market indicators for stock forecasting, *Int. J. Electronic Finance*, Vol. 5, No. 3.
- Altay, E., Satman, M. H. (2005). Stock Market Forecasting: Artificial Neural Networks and Linear Regression Comparison in an Emerging Market, *Journal of Financial Management and Analysis*, 18(2):18-33.
- Altunkaynak, A. (2010). A predictive model for well loss using fuzzy logic approach *Hydrol. Process.* 24, 2400–2404.
- Atiya, a., Talaat N., Shaheen, S. (1997) An Efficient Stock Market Forecasting Model Using Neural Network, *Proceedings of International Conference on Neural Networks*, Vol. 4, Houston, 9-12 June, 2112-2115.
- Atsalakis, G.S., Protoparadakı, E.E., Valavanis, K.P. (2015). Stock trend forecasting in turbulent market periods using neuro-fuzzy system, *Operational Research*,OI:10.1007/s12351-015-0197-6.
- Avcı, E. (2007). Forecasting daily and sessional returns of the ISE-100 index with neural network model, *Journal of Dogus University*, 8(2):128–142.

- Boyacıoğlu, M., A., Avcı, D. (2010). An Adaptive Network-Based Fuzzy Inference System (ANFIS) for the prediction of stock market return: The case of the Istanbul Stock Exchange, *Expert Systems with Applications* 37 : 7908–7912.
- Çalışkan, M. M. T., Deniz, D. (2015). Yapay Sinir Ağlarıyla Hisse Senedi Fiyatları ve Yönlerinin Tahmini, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 10(3),177- 194, Aralık.
- Chen, S.H., Wang, P.P. ve Kuo, T.W. (2007). *Computational Intelligence in Economics and Finance*, Springer, Berlin.
- Demirpençe, H. K. (2005). Akımlarının Yapay Sinir Ağları ile Tahmin, *Antalya Yöresinin İnşaat Mühendisliği Sorunları Kongresi*, Antalya.
- Dualibe, C., Verleysen, M. ve Jespers, P.G. (2003). *Design of Analog Fuzzy Logic Controlrs in CMOS Technologie Implementation, Test and Application*. Kluwer Academic Publishers, 227 s,USA.
- Fama, E. (1969). Efficient Capital Markets: A Review of Theory and Empirical Work, *The Journal of Finance*, 25/2, 383-417.
- Harrigton, D. (1987), *Modern Portfolio Theory*, Prentice Hall, Englwood Cliffs.
- Hsieh, L.F., Hsieh, S.C. ve Tai, P.H. (2011). Enhanced Stock Price Variation Prediction via DOE and BPNN-based Optimizatio, *Expert Systems with Applications*, 38/11, 14178-14184.
- Jandaghi, G., Tehrani, R., Hosseinpour, D., Gholipour, R., Shadkam, S. A. S. (2010). Application of Fuzzy-neural networks in multi-ahead forecast of stock price, *African Journal of Business Management* Vol. 4(6), pp. 903-914, June.
- Karaatlı, M., Güngör, İ., Demir Y. Kalaycı, Ş. (2005). Hisse Senedi Fiyat Hareketlerinin Yapay Sinir Ağları Yöntemi ile Tahmin Edilmesi, *Balıkesir Üniversitesi İİBF Dergisi*, 2(1), 22–48
- Kişi, O. (2005). Suspended sediment estimation using neuro-fuzzy and neural network approache, *Hydrological Sciences Journal*, 50(4), 683-696.
- Kutlu, B., Badur, B. (2009). Yapay Sinir Ağları İle Borsa Endeksi Tahmini, *Yönetim*, 63:25-40.
- Lı, R., Xiong Z. (2005). *Forecasting Stock Market With Fuzzy Neural Networks*, College of Business Administration, South China University of Technology Guangzhou 510640 P.R.China.

- Maciell, L., Gomide, F. and Rosangela B. (2012). Evolving Fuzzy Modeling for Stock Market Forecasting, IPMU 2012, Part IV, CCIS 300, pp. 20–29.
- Mamdani, E. H. (1974). Application of fuzzy algorithms for simple dynamic plant, Proc. IEEE, 121(12), 1585–1588.
- Mcnelis, P.D. (1996). A Neural Network Analysis of Brazillian Stock Price: Tequila Effects vs. Pisco Sour Effect, Journal of Emerging Markets, 1(2).
- Murphy, J.J. (1999). Technical Analysis of the Financial Markets: A Comprehensive Guide to Trading Methods and Applications New York Institute of Finance.
- Özalp, A., Anagün, A. S. Sektörel Hisse Senedi Fiyat Tahmininde Yapay Sinir Ağları Yaklaşımı ve Klasik Tahminleme Yöntemleri ile Karşılaştırılması, Endüstri Mühendisliği Dergisi Cilt: 12 Sayı: 3-4 Sayfa: (2-17)
- Rast, M. (1999). Forecasting with Fuzzy Neural Networks: A Case Study İN Stock Market Crash Situations, Ludwig-Maximilians-Universität, Mathematisches Institut Theresienstr. 39/334, 80333 Munich, Germany.
- Şen, Z. (2004). Mühendislikte Bulanık Mantık İle Modelleme Prensipleri.” Su Vakfı Yayınları. 191 s, Türkiye.
- Takagi, T., and Sugeno, M. (1985). Fuzzy identification of systems and its application to modeling and control, IEEE Trans. Syst. Man Cybern., 15, 116–132.
- Tektaş, A., Karataş, A. (2004). Yapay Sinir Ağları Ve Finans Alanına Uygulanması: Hisse Senedi Fiyat Tahminlemesi, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 18(3-4), 337-349.
- Toraman, C. (2008). Demir-Çelik Sektöründe Yapay Sinir Ağları İle Hisse Senedi Fiyat Tahmini: Erdemir A.Ş. ve Kardemir A.Ş. Üzerine Bir Tahmin Uygulaması” Muhasebe ve Finansman Dergisi Sayı 39 sayfa 44-57 – Temmuz.
- Trinkle, B. S. (2006). Forecasting annual excess stock returns via an adaptive network-based fuzzy inference system, Intelligent Systems in Accounting, Finance and Management, 13(3), 165– 177.
- Yang, K., Wi, M. ve Lin, J. (2012). The Application of Fuzzy Neural Network in Stock Price Forecasting Basad on Genetic Algorithm Discovering Fuzzy Rule, 8th International Conference on Natural Computation, ss. 470-474.

- Yarar, A. (2010). Susurluk Havzası Yağış Akış Verilerinin Modellenmesi, Selçuk Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İnşaat Mühendisliği Anabilim Dalı, Doktora Tezi.
- Yıldız, B., Yalama, A., Coşkun, M. (2008). Forecasting the Istanbul Stock Exchange National 100 Index Using an Artificial Neural Network, World Academy of Science, Engineering and Technology 46:36-39.
- Yolcu, Ö. C. (2014). The forecasting of Istanbul stock exchange by using a hybrid fuzzy time series approach, Turkish Journal of Fuzzy Systems, Vol.5, No.1, pp. 10-26, 2014.
- Zekic, M. (1998). Neural Network Application in Stock Market Predictions- A Methodology Analysis, Proc. of 9. Intl' Conf. Information and Intelligent Systems.

TÜRKİYE' NİN MENA ÜLKELERİ İLE DIŞ TİCARETİ: BİR MAKROEKONOMİK DEĞERLENDİRME

Mehmet METİN*
Ferhat İSPIROĞLU**

ÖZET

Dış ticaret istatistikleri değerlendirildiğinde Türkiye'nin dış ticaretinde önem kazanan ülkeler olarak gelişmiş Avrupa ülkeleri görülmektedir. Diğer taraftan özellikle son dönemde Avrupa kıtasıyla olan yüksek dış ticaret hadleri azalma eğilimine girmiş ve MENA (Middle East and North Africa-Ortadoğu ve Kuzey Afrika) bölgesindeki bazı ülkeler lehine dış ticaret hadleri değişmiştir. Gerek coğrafi-kültürel ve dini inançlar açısından yakınlıkları olan gerekse stratejik ortaklıkları bakımından bağları olan Türkiye'nin MENA ülkeleri ile olan dış ticareti bu çalışmanın konusunu oluşturmaktadır. Verilerinin varlığı göz önünde bulundurularak seçilmiş bazı MENA ülkeleri için bir makroekonomik performans tartışması yapıldıktan sonra, dış ticarete konu olan ürünler de göz önünde bulundurularak betimsel olarak Türkiye ile bazı MENA ülkelerinin dış ticareti incelenecektir.

Anahtar Kelimeler: Dış Ticaret, MENA, Türkiye, Ekonomik Entegrasyon

FOREIGN TRADE OF WITH MENA COUNTRIES (MIDDLE EAST and NORTH AFRICA)A MACROECONOMICS EVALUATION

Abstract

When foreign trade statistics are evaluated, developed European countries are seen as the countries gaining importance in foreign trade of Turkey. On the other hand, especially in the recent period, the high rate of foreign trade with Europe has tended to decline and the favorable terms of trade have changed in favor of some countries in MENA (Middle East and North Africa) region. The issue of Turkey's foreign trade with the MENA countries, which have close ties in terms of geographical-cultural and religious beliefs and which have ties in terms of strategic partnerships, constitute the subject of this study. After a macroeconomic performance discussion is made for some selected MENA countries considering the existence of the data, the foreign trade of Turkey and some MENA countries will be examined descriptively considering the products subject to foreign trade.

KeyWords: ForeignTrade, MENA, Turkey, Economic Integration

* Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Göksun M.Y.O. Öğretim Görevlisi

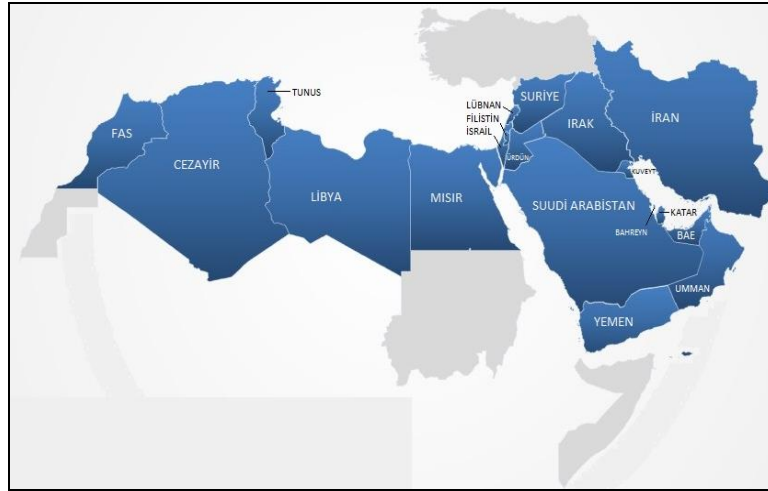
** Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İ.İ.B.F. İktisat Bölümü Doktora Öğrencisi

1. GİRİŞ

Hem bir Avrupa Ülkesi hem de bir Ortadoğu ülkesi olarak kabul edilen Türkiye'nin modernleşmesinde, bir politika olarak yüzünü batıya dönmesinin büyük katkıları olduğu aşikardır. Bu bakımdan Türkiye ekonomik ve siyasi bakımdan, geçmişten günümüze batı ile ilişkilerine öncelik tanımış, bununla birlikte küresel, bölgesel ve yakın çevresindeki gelişmelere de duyarsız kalmamış ve kendi menfaatleri doğrultusunda dünyadaki gelişmelerin içinde olmaya çalışmıştır. Son yıllarda özellikle Arap Baharı olarak adlandırılan siyasi olaylardan sonra Ortadoğu ve Kuzey Afrika (MENA) bölgesindeki karışıklıklar Türkiye açısından hem siyasi hem de ekonomik olarak oldukça önem taşımaktadır.

Orta Doğu ve Kuzey Afrika bölgesi hem stratejik konumu (Asya, Kafkasya'dan Avrupa'ya çıkan yollar üzerinde olması nedeniyle) hem de sahip olduğu doğal kaynakları nedeniyle dünyada ekonomik ve siyasi yönden çok önemli bir yere sahiptir. Türkiye ekonomisi ve siyaseti açısından ise doğal kaynakların yanında kültürel benzerlikler, tarihsel geçmiş ve coğrafi yakınlık, özellikle dini inanç bakımından, farklı dönemlerde olsa bile siyasi otoritelerce önemi sürekli vurgulanmıştır (Çetin, 2014).

Şekil 1. MENA Ülkeleri



2015 yılı dış ticaret istatistiklerine göre, Türkiye'nin toplam ihracatı 143,838 Milyar \$ olarak gerçekleşmiştir. Bu toplam ihracat değerinin ülke gruplarına göre dağılımı tablo 1'de yer almaktadır.

Tablo 1. Bölgelere Göre Türkiye'nin İhracat Tutarı

Sıra	Bölgeler	İhracat Tutarı (Milyar \$)
1.	28 AB Ülkesi	64
2.	Diğer Avrupa	14,1
3.	MENA	26,16
4.	Kuzey Amerika	7,06
5.	Orta Amerika ve Karayipler	0,84
6.	Güney Amerika	1,3
7.	Serbest Bölgeler	1,9

Kaynak (TÜİK, 2016)

Aynı istatistiklerin 207,234 Milyar ABD \$'ı olarak gerçekleşen 2015 yılı ithalat değerleri ise tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2. Bölgelere Göre Türkiye'nin İthalat Tutarları

Sıra	Bölgeler	İthalat Tutarı (Milyar \$)
1.	28 AB Ülkesi	78,68
2.	Diğer Avrupa	28,11
3.	MENA	7,81
4.	Kuzey Amerika	12,07
5.	Orta Amerika ve Karayipler	1,03
6.	Güney Amerika	3,66
7.	Serbest Bölgeler	1,22

Kaynak (TÜİK, 2016)

Türkiye uzun yıllar devam eden batı kökenli iktisadi ve siyasi bir yapıya sahip ülke olma hedefindedir. Bu hedefler doğrultusunda MENA ülkeleri ile yapılan dış ticarete yeteri kadar önem vermemiştir. Türkiye MENA ülkelerinin ithal ettiği tarımsal ürünleri üretebilmekte, sanayi ürünlerini ise büyük oranda karşılayabilecek kapasitede olmasına rağmen bölgenin toplam ithalatı içerisindeki payı yetersiz kalmıştır. Türkiye'nin MENA ülkelerinden yaptığı ithalat ise petrol ve petrol ürünleri ile sınırlı kalmıştır (Kıyak, 2005:43).

MENA bölgesi, Türkiye ekonomisi ve siyaseti anlamında da coğrafi yakınlık, tarihsel ve kültürel benzerliklerle birlikte dini inanç bakımından da önemli bir konumdadır (Cem, 2001: 184; Davudoğlu, 2012). Bu kapsamda ikişer yıllık dönemler olarak dünya ekonomisinde ve siyasi konjonktürdeki gelişmelere göre Türkiye Cumhuriyeti Ekonomi Bakanlığı Pazara Giriş Komitesi tarafından belirlenen 2016-2017 döneminde 15 hedef ülke içerisinde Irak, İran ve Suudi Arabistan olmak üzere toplam üç MENA ülkesi eylem planları içerisinde yer almaktadır. Aynı dönem öncelikli ülkeler arasında ise Cezayir, Fas, Katar, Kuveyt, Libya, Mısır, Umman ve Ürdün olmak üzere 8 ülke eylem planı içerisine alınmıştır. Ayrıca MENA ülkeleri ile ilişkilerin güçlendirilmesine

**Türkiye'nin MENA Ülkeleri İle Dış Ticareti:
Bir Makroekonomik Değerlendirme**

yönelik olarak Türkiye’de 2016 Şubat ve Ekim aylarında olmak üzere iki adet Uluslararası MENA Ülkeleri Zirvesi gerçekleştirilmiştir.

Hızla yeniden yapılanma süreci içerisine giren MENA bölgesi Türk şirketleri açısından hem kısa hem de uzun vadede önemli bir pazar durumundadır. Petrol gelirlerinin ithalata ve altyapı çalışmalarına aktarıldığı bölge birçok sektöre büyüme fırsatı sunmaktadır. Türk şirketlerinin varlıklarını en çok gösterdikleri bölge olan bu coğrafya ayrıca ekonomik çeşitlenme ve entegrasyona olan ihtiyacıyla yeni pazarlarla yeni iş sektörlerinin kurulmasına da sebep olacak bir potansiyeli bünyesinde barındırmaktadır. Bu durumun ortalama 25-30 yıl boyunca bölgenin gelişimine paralel olarak inşaat sektörü başta olmak üzere, enerji hatları projeleri, bölgenin gıda ihtiyaçları ve alternatif enerji pazarı olmak üzere Türkiye’deki sektörleri hareketlendireceği öngörülmektedir (Turkish Time Global Export, 2013:3).

Bu çalışmanın amacı, Türkiye’nin MENA Ülkeleri ile olan dış ticaret istatistiklerini 2003-2015 zaman aralığında, ihracat, ithalat, dış ticaret dengesi gibi genel istatistiklerle tartıştıktan sonra, MENA ülkelerinin Türkiye ile olan ihracat ve ithalat oranlarını karşılaştırmaktır. Ayrıca MENA ülkeleri içerisinde Türkiye’nin en yüksek dış ticaret payına sahip olan seçilmiş bazı ülkelerin, Türkiye ile yaptığı ihracat ve ithalat ürünlerinin bir karşılaştırılmasını yaparak daha çok hangi tür ürünlerle dış ticaretin yapıldığını ortaya koymaktır.

2. MENA Ülkelerinin Genel Görünümü

MENA olarak isimlendirilen ve İsrail hariç diğer tüm ülkelerin Arap ve Müslüman kimliğiyle ön plana çıkan Ortadoğu ve Kuzey Afrika Ülkelerini toplamda 20 ülke oluşturmaktadır. MENA ülkeleri gelişme potansiyeline sahip olmakla birlikte bunu henüz tam olarak başaramamış ülke gurupları olarak görülmektedir. Bu ülkeler Avrupa, Afrika ve Asya’nın kavşak noktalarında ayrıcalıklı bir coğrafyada bulunmalarından çok, giderek artan ve eğitim oranı yüksek genç nüfusa sahip olmasının yanında yenilenebilir enerji, imalat, turizm ve hizmet sektörlerindeki yüksek potansiyeli ile öne çıkmaktadır (www.oecd.org).

Bölge ayrıca dünyada kanıtlanmış petrol rezervinin (840milyar varil) yaklaşık olarak %58-60’ını, doğalgaz rezervinin (80 Trilyon metreküp) ise yaklaşık %43’ine sahip olma egemenliği sayesinde enerjide merkezi bir konuma sahiptir ve dünya enerji piyasasının geleceğinde çekirdek rol oynama kapasitesini elinde bulundurmaktadır (web.worldbank.org).

Petrol geliri zengini olarak algılanan bölge ülkeleri küreselleşme ile başlayan global ekonomik büyüme ve gelişmenin gerisinde kalmıştır. Bunun nedenleri başında ise siyasi yapı, güven sorunları ve istikrarsızlık gelmektedir. Enerji ve kamu sektörü ağırlıklı ekonomilerde özel sektör ile imalat sanayisi de sınırlı durumda ve buna bağlı olarak ekonomilerde verimlilik ve rekabet gücü düşüktür. Ekonomilerin enerji bağımlılığı bölgeyi olumsuz etkilemektedir. Enerji zengini ülkelerin enerji ihracatından elde ettikleri gelirleri milli gelirlerinin %40-65’ini oluşturmaktadır. Yani ekonomiler petrol gelirlerine bağımlı bulunmakta ve bu yüzden petrol talebi ve fiyatlarında yaşanan değişimler bu ülke ekonomilerinde de dalgalanmalara sebep olmaktadır (www.turksae.com).

Bölgede genel anlamda yavaş ilerleyen ekonomik faaliyetler ve yüksek hükümet harcamaları kaynak yoksulu ülkelerde zaten olumsuz olan mali dengeler üzerinde ek bir baskıya neden olmaktadır. Yine yüksek işsizlik, kadınların düşük işgücüne katılım oranı, sınırlı rekabet, yaygın yolsuzluk, şişirilmiş kamu sektörü düzeyleri gibi yapısal sorunlarda bölge ülkelerinin çoğunda görülen yapısal sorunların başında gelmektedir. Bununla birlikte MENA bölgesinde ihracat oranları çoğunlukla petrol satışı olmasının yanında kısmen ekonomik açıklık ve imzalanan ticari anlaşmalar sayesinde son 20-25 yılda önemli ölçüde artış göstermiştir (O' Sullivan vd., 2011: 1-14).

1990 yılında toplam 828 milyar \$ milli gelir ve ortalama 3.255 \$ kişi başına gelire sahip olan MENA ülkelerinde bu rakamlar 2000 yılı itibariyle 1.207 Trilyon \$'a, kişi başı gelir ise 3.831\$'a ulaşmıştır. 2014 yılında ise milli gelir 2.192 Trilyon \$'a kadar yükselmiştir. Yine bu yıl kişi başı gelir ise milli gelire paralel olarak 5.253 \$ olmuştur.

Bölgenin ihracat ve ithalat rakamlarına bakılacak olduğunda ise 1990 yılında 5,504 milyar \$ ihracat, 2,681 milyar \$ ise ithalat gerçekleştirilmiştir. 2000 yılında ise sırasıyla bu rakamlar 264.698 milyar ve 183.732 milyar \$ olmuştur. 2014 yılı verilerine göre ise 473.833 milyar \$ ihracat yapılırken 344.786 milyar \$ ise ithalat yapılmıştır (wits.worldbank.org).

Rakamlar incelendiğinde bölgenin dış ticarete her zaman fazla verdiği görülmektedir. Fakat bu durumu MENA'yı oluşturan tüm ülkeler açısından genelleme yapmak mümkün değildir. Enerji üretimi fazla olan ülkeler fazla verirken enerji fakiri ülkeler dış ticarete açık vermektedir.

MENA bölgesindeki ülkeler ekonomik yapı ve reform ihtiyaçları açısından dört sınıfa ayrılmaktadırlar. İsrail bölgenin tek gelişmiş ülkesi konumundadır. İkinci grupta kaynak fakiri ülkeler yer almaktadır. Bunlar; Mısır, Ürdün, Lübnan, Fas, Tunus'tur. Üçüncü grup ülkeler iş gücü fazlası olan kaynak zengini ülkelerdir; Cezayir, İran, Yemen, Suriye ve Irak. Dördüncü grup ülkeler ise iş gücü açığı olan kaynak zengini ülkeler olarak anılmaktadır. Bu ülkeler ise S.Arabistan, Katar, Umman, B.A.E, Kuveyt, Bahreyn, Libya'dır (www.turksae.com).

MENA ülkelerinde ihracatın GSMH'ya oranı 1990'da %31,81 iken bu oran 90'lı yıllar boyunca pek değişim göstermemekle birlikte 2000 yılında bir artış göstererek %38,04 olarak gerçekleşmiştir. 2005 yılında %49,61 olan oran 2014 yılına kadar olan süreçte en yüksek orana 2008'de ulaşmış ve ihracatın GSMH içindeki payı bu yıl %52,75 olarak gerçekleşmiştir. Sırasıyla bu oranlar 2010'da %46,89 2012'de %51,77 ve 2014'de ise 47,16 olmuştur. 1990-2014 yılları arasında büyüme oranı MENA bölgesinde ortalama 4,40 olarak gerçekleşmiştir. Bu süreçte en büyük büyüme oranı %10,34 ile 1990'da gerçekleşirken en düşük büyüme oranı ise 2009 yılında %1,54 ile 2009'da yaşanmıştır. 2014'de %2,54 oranında büyüyen bölgede düşük petrol fiyatlarının da etkisiyle 2015 ve 2016'da ise ortalama büyümenin %2,8 ila %3 arasında kalacağı öngörülmektedir. MENA ülkelerinde 1990-2014 yılları

arasında kişi başına düşen GSMH büyüme oranı ise ortalama %2.21 olmuştur. (wits.worldbank.org).

MENA ülkeleri de dünyayı son zamanlarda etkisi altına alan reform dalgasından etkilenmiş ve bu konuda çaba sarf etmeye başlamışlardır. Küresel entegrasyonlar bu bölgede reform çalışmalarının hızlanmasında etkili olmuştur. Bununla birlikte üretime dayanmayan ve rant üzerine kurulu bir ekonomik yapının varlığı bölgede bu reformların ilerleme kaydetmesinde yavaş kalınmasına neden olmuştur. MENA bölgesi, Sahra Altı Afrika'nın ardından, küresel ekonomi ile bütünleşmede en başarısız bölgelerin başında gelmektedir. Bölge ülkelerinin çoğu ticaret rejimleri açısından uluslararası standartlardan uzak dışa kapalı ekonomilere sahiptir. Bu durumdan kurtulmak isteyen MENA ülkeleri dış ticarete tamamen elverişli ortamı hala oluşturamamış olsa bile son yıllarda uygulamaya konan başarılı reform programları ile engelleri kaldırmaya başlamışlardır (Vural ve Sarısoy, 2011: 310).

3. TÜRKİYE-MENA DIŞ TİCARET İSTATİSTİKLERİN KARŞILAŞTIRILMASI

3.1. Türkiye'nin Toplam Dış Ticaret İstatistikleri

Türkiye'nin dış ticaret istatistikleri, ihracat ve ithalat değerleri olarak 2003-2015 dönemi için Tablo 3.'de sunulmaktadır. 2015 yılı itibariyle Türkiye toplam ihracatta 143 Milyar ABD \$'ını ithalatta ise 207 Milyar ABD \$'ını aşmış olarak görülmektedir. Her iki serinin kırılması da 2008 küresel krizine denk gelmektedir. 2009 yılında bir önceki yıla göre Türkiye'nin ihracatında yüzde 22,6'lık bir gerileme yaşanmışken, bu durum ithalattaki gerilemede daha da fazla %30 gibi bir oranı oluşturmaktadır.

Tablo 3. Türkiye'nin Toplam Dış Ticareti

Yıl	İhracat (Milyon \$)	Değ (%)	İthalat (Milyon \$)	Değ (%)	İhr/İth
2003	47.253	31,0	69.340	34,5	68,1
2004	63.167	33,7	97.540	40,7	64,8
2005	73.476	16,3	116.774	19,7	62,9
2006	85.535	16,4	139.576	19,5	61,3
2007	107.272	25,4	170.063	21,8	63,1
2008	132.027	23,1	201.964	18,8	65,4
2009	102.143	-22,6	140.928	-30,2	72,5
2010	113.883	11,5	185.544	31,7	61,4
2011	134.907	18,5	240.842	29,8	56,0
2012	152.462	13	236.545	-1,8	64,5
2013	151.803	-0,4	251.661	6,4	60,3
2014	157.610	3,8	242.177	-3,8	65,1
2015	143.844	-8,7	207.235	-14,4	69,4

Kaynak: www.ekonomi.gov.tr, TÜİK, TOBB, BM Comtrade

2009 yılından sonra başlayan toparlanma ihracattaki 2013 yılında az ama 2015 yılında belirgin bir negatif değer almaktadır. Bununla birlikte ithalattaki 2012, 2014 ve 2015 yıllarının düşüşleri daha belirgin bir şekilde kendini göstermektedir. Bir önceki yıla göre sırasıyla 2012 yılında yüzde 1,8,

2014 yılında yüzde 3,8 ve 2015 yılında yüzde 14 oranında ciddi bir düşme söz konusudur. Bu düşüşler Türkiye'nin toplam dış ticaret haddini de olumsuz etkilemektedir.

İhracatın ithalatı karşılama oranları değerlendirildiğinde ise, veri döneminde dalgalı bir seyir izlemektedir. İhracatın ithalatı karşılama oranlarındaki yüksek değerli yıllar, ithalatın düştüğü yıllar olarak belirginleşmektedir.

3.2. Türkiye'nin Toplam Dış Ticareti İçerisinde MENA ÜLKELERİ

2003-2015 verilerinin yer aldığı tablo 4 incelendiğinde Türkiye'nin MENA Ülkeleri ile arasındaki ticaretin 2003'ten 2015'e kadar olan süreçte ihracatta altı kat ithalatta ise yaklaşık üç kat artış gösterdiği görülmektedir. 2003 yılında 6.559 milyon \$ olan ihracat tutarı 2012 yılına kıyasla düşüş yaşamış olsa da 2015 yılında 36.623 milyon düzeyinde gerçekleşirken ithalat ise 5.231 milyon \$'dan 16.124 milyon \$ düzeyine çıkmıştır. 2008 yılında yaşanan global krizin etkilerini en çok Avrupa ve Batı ülkeleri üzerinde göstermesi neticesinde Türkiye'nin bu bölgelerle olan ticari ilişkilerinde yavaşlamalar meydana gelmiş olması Türkiye'nin MENA Ülkeleri ile olan ticaret düzeylerinde artış yaşanmasının bir nedeni olarak da gösterilebilir. 2007 yılında 17.412 milyon \$ olan ihracat tutarı krizin yaşandığı yıl olan 2008'de ise 28.612 milyon \$'a yükselmiştir. Bu yıldan sonra 2012'ye kadar artış gösteren ihracat miktarı daha sonraki yıllarda düşüşe geçmiş ve 2015 yılında 36.623 milyon \$ olarak gerçekleşmiştir.

Tablo 4. Türkiye'nin Dış Ticareti İçerisinde MENA

Yıl	MENA Ülkeleri				İhracatın İthalatı Karşılama Oranı (%)	MENA Ülkeleri'nin Payı (%)	
	İhracat Milyon \$	Değ (%)	İthalat Milyon \$	Değ (%)		İhracat	İthalat
2003	6.559	33,3	5.231	32,5	125,39	13,88	7,54
2004	9.516	45,1	6.863	31,1	138,66	15,06	7,04
2005	11.923	25,2	9.464	37,8	125,98	16,23	8,10
2006	13.303	11,5	11.727	23,9	113,44	15,55	8,40
2007	17.412	30,8	12.239	4,3	142,27	16,23	7,20
2008	28.612	64,3	16.158	32,0	177,08	21,67	8,00
2009	24.471	-14,5	9.092	-43,7	269,15	23,96	6,45
2010	27.997	14,4	15.769	73,4	177,54	24,58	8,50
2011	31.476	12,4	23.682	50,1	132,91	23,33	9,83
2012	48.062	52,6	24.191	2,1	198,68	31,52	10,23
2013	41.418	-13,8	25.184	4,1	164,46	27,28	10,01
2014	40.849	-1,3	23.395	-7,1	174,61	25,92	9,66
2015	36.623	-10,3	16.124	-31	227,13	25,46	7,78

Kaynak: www.ekonomi.gov.tr, TÜİK, TOBB, BM Comtrade

**Türkiye'nin MENA Ülkeleri İle Dış Ticareti:
Bir Makroekonomik Değerlendirme**

MENA ve Türkiye arasındaki dış ticarete ihracatın ithalatı karşılama oranları incelendiğinde 2003-2015 arası yıllarının tamamında yapılan ithalattan daha fazla ihracat rakamlarına ulaşıldığı görülmektedir. 2003 yılında ihracatın ithalatı karşılama oranı %125,39 iken 2015 yılı itibariyle bu oran %227,13 seviyesinde gerçekleşmiştir. En yüksek oran ise %269,15 ile 2009 yılında gerçekleşmiştir.

MENA Ülkelerinin Türkiye'nin toplam dış ticaret tutarları içerisindeki oranları 2003-2015 yılları arasında ihracat alanında artış gösterirken ithalatta ise neredeyse hiç değişiklik olmadığı görülmektedir. 2003 yılında MENA Ülkelerinin Türkiye'nin toplam ihracatındaki payı %13,88 iken bu oran 2015 yılında %25,46 olarak gerçekleşmiştir. En yüksek orana ise %31,52 ile 2012 yılında ulaşılmıştır. İthalat ise 2012 ve 2013 yıllarında %10 gibi bir seviyeye ulaşmış olsa da 2015 yılında 2003 yılında gerçekleşen bir seviyede kalmıştır. Türkiye, MENA ülkeleri ile olan ticaretinde sürekli olarak dış ticaret fazlası vermektedir.

4. TÜRKİYE'NİN İHRACAT VE İTHALATINDA MENA ÜLKELERİNİN PAYLARI

2003-2008 yılları arasındaki verilerin yer aldığı tablo 5 incelendiğinde tüm yıllarda en fazla payın Irak'a ait olduğu görülmektedir. MENA ülkeleri arasında en fazla ihracat yapılan Irak 2003-2008 yılları arasında Türkiye'nin toplam ihracatının %2,84'üne sahip olmuştur. Irak'tan sonra ikinci sırayı ise %2,83'lük bir oranla Birleşik Arap Emirlikleri (BAE) almıştır. Söz konusu dönemde en düşük paya sahip olan ülke ise %0,08 ile Umman olmuştur.

Tablo 5. MENA Ülkelerinin Türkiye İhracatındaki Payı (%) (2003-2008)

ÜLKELER	2003	2004	2005	2006	2007	2008
BAHREYN	0,06	0,09	0,06	0,04	0,07	0,23
B.A.E.	1,49	1,81	2,28	2,32	3,02	6,04
CEZAYİR	1,21	1,27	1,09	1,19	1,14	1,22
FAS	0,38	0,52	0,50	0,64	0,67	0,73
FİLİSTİN	0,01	0,01	0,01	0,02	0,02	0,02
IRAK	1,75	2,88	3,74	3,03	2,65	2,97
İRAN	1,13	1,29	1,24	1,25	1,34	1,54
İSRAİL	2,29	2,08	2,00	1,79	1,55	1,47
KATAR	0,03	0,06	0,11	0,40	0,42	0,81
KUVEYT	0,35	0,42	0,29	0,26	0,21	0,37
LİBYA	0,54	0,53	0,52	0,57	0,60	0,81
LÜBNAN	0,31	0,37	0,27	0,28	0,37	0,50
MISIR	0,73	0,75	0,93	0,83	0,84	1,08
SURİYE	0,87	0,62	0,75	0,71	0,74	0,84
SUUDİ ARABİSTAN	1,57	1,22	1,31	1,15	1,39	1,67
TUNUS	0,47	0,41	0,40	0,38	0,49	0,59
UMMAN	0,05	0,05	0,05	0,08	0,09	0,16
ÜRDÜN	0,32	0,36	0,39	0,38	0,36	0,35
YEMEN	0,33	0,32	0,27	0,23	0,26	0,27

Kaynak: www.ekonomi.gov.tr, TÜİK, TOBB, BM Comtrade

2008-2015 yılları arasındaki verilerin yer aldığı tablo 6 incelendiğinde Irak Türkiye'nin toplam ihracatından aldığı %6,33'lük oranla MENA Ülkeleri arasında en fazla ihracat yapılan ülke olduğu görülmektedir. İkinci sırada ise %3,34'lük oranla BAE bulunmaktadır. En az ihracat yapılan MENA ülkesi 2008-2015 döneminde yine Umman olmuştur. Umman Türkiye'nin toplam ihracatında bu yıllar arasında ortalama olarak %0,19 gibi küçük bir paya sahiptir.

2003-2015 yılları arası toplam oranlarda da en çok ihracat yapılan ülke %4,82 ile yine Irak olup onu %3,14 ile BAE izlemektedir. En çok ihracat yapılan üçüncü MENA ülkesi ise 2003-2015 arasında toplam ihracattan %2,35 oranında aldığı payla İran'dır. Umman ise yine son sırada bulunmaktadır.

Türkiye'nin 2015 yılında Irak'a yaptığı ihraç ürünlerinin başında mücevherat eşyaları ve aksesuarları, un çeşitleri, ayçiçeği yağı, mobilya ve mobilya aksesuarları, beyaz et, yumurta, çikolatalı mamuller, hazır giyim, plastik boru, ambalaj malzemeleri, beyaz eşya, inşaat malzemeleri ile demir madeni türev ürünleri yer almaktadır. Türkiye Irak'tan ise en çok altın, petrol ürünleri ve plastik hurda ürünleri ithal etmektedir. 2015 yılında 8.558 milyar dolar ihracat yapılan Irak'tan aynı yılda 297 milyon dolar ithalat yapılmıştır. 2016 Ocak-Eylül döneminde ise ihracat 5.298 milyar dolar ve ithalat tutarı ise 688 milyon düzeyinde gerçekleşmiştir. 2015 yılında ihracatı yapılan ürünlerin başında 462.802 milyon dolar ile mücevherat ürünleri gelirken ikinci sırada ise 444.378 milyon dolar ile un ürünleri gelmektedir. 44.068 milyon dolar ile başlıca ürünler arasında ihracatı en az yapılan ürünleri ise elektrik transformatörleri ve statik konvertörler oluşturmaktadır (www.ekonomi.gov.tr).

Tablo 6. MENA Ülkelerinin Türkiye İhracatındaki Payı (%) (2008-2015)

ÜLKELER	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
BAHREYN	0,11	0,15	0,12	0,14	0,13	0,13	0,16
BAE	2,84	2,93	2,75	5,36	3,27	2,96	3,25
CEZAYİR	1,73	1,32	1,09	1,19	1,31	1,32	1,27
FAS	0,59	0,55	0,68	0,67	0,79	0,89	0,93
FİLİSTİN	0,03	0,04	0,04	0,04	0,05	0,06	0,06
IRAK	5,02	5,30	6,16	7,10	7,88	6,91	5,95
İRAN	1,98	2,67	2,66	6,51	2,76	2,47	2,55
İSRAİL	1,50	1,83	1,77	1,53	1,75	1,87	1,88
KATAR	0,28	0,14	0,14	0,17	0,16	0,22	0,29
KUVEYT	0,21	0,35	0,22	0,19	0,22	0,24	0,34
LİBYA	1,76	1,70	0,55	1,40	1,81	1,31	0,99
LÜBNAN	0,67	0,54	0,53	0,55	0,54	0,50	0,50
MISIR	2,56	1,98	2,05	2,41	2,11	2,09	2,18
SURİYE	1,40	1,62	1,19	0,33	0,68	1,14	1,06
SUUDİ ARABİSTAN	1,73	1,95	2,05	2,41	2,10	1,93	2,41
TUNUS	0,63	0,63	0,59	0,52	0,59	0,58	0,57

**Türkiye'nin MENA Ülkeleri İle Dış Ticareti:
Bir Makroekonomik Değerlendirme**

UMMAN	0,10	0,11	0,16	0,18	0,25	0,31	0,23
ÜRDÜN	0,45	0,50	0,38	0,51	0,49	0,58	0,58
YEMEN	0,37	0,29	0,20	0,32	0,40	0,41	0,28

Kaynak: www.ekonomi.gov.tr, TÜİK, TOBB, BM Comtrade

Birleşik Arap Emirlikleri ile yapılan dış ticarete ise 2015 yılında toplam 4.681 milyar dolar ihracat yapılırken 2.008 milyar dolar ithalat yapılmıştır. 2016 Ocak-Haziran döneminde ise bu rakamlar sırasıyla 2.837 milyar dolar ve 972.930 milyon dolar olarak gerçekleşmiştir. BAE'ne yapılan ihracat ürünlerinin başında kıymetli metaller ve mücevherci eşyaları gelmektedir. Bu ürünlerin 2015 yılındaki ihracat tutarı 1.168 milyar dolar olarak gerçekleşmiştir. İkinci sırada yer alan altın (ham, yarı işlenmiş) ürünlerinin tutarı ise 857 milyon dolar civarındadır. Römorkör ve itici gemilerin satışı ise ihracat kalemlerinde ilk 20 arasında en az yeri tutmaktadır. Bu kalemden toplamda 2015 yılı içerisinde 17.936 milyon dolar ihracat yapılmıştır. Türkiye'nin BAE'den ithal ettiği ürünlerin başında ise Türkiye'nin bu ülkeye yaptığı ihracat kalemleri arasında en çok ihracatı yapılan ürünler arasında ikinci sırada yer alan altın (ham, yarı işlenmiş) ürünleri yer almaktadır. 2015 yılında bu kalemden yaklaşık 1.5 milyar dolar ithalat yapılmıştır. 174 milyon dolar tutarında yapılan ithalat ile işlenmemiş alüminyum ise ikinci sırada en çok ithalatı yapılan ürün olmuştur.

MENA ülkeleri arasında en az ticari ilişki içerisinde bulunan ülke olan Umman ele alındığında ise 2015 yılında 324.915 milyon dolar ihracat, 60.169 milyon dolar ise ithalat yapıldığı görülmektedir. Umman ile yapılan ticarete önem arz eden ihraç ürünleri arasında ilk sırada 324.915 milyon dolar ile demir çelik ürünleri yer almaktadır. İthal edilen ürünlerin başında ise toplamda umman ile yapılan ithalat tutarı olan 60.169 milyon doların 46.499 milyon dolarını oluşturan işlenmemiş alüminyum oluşturmaktadır (www.ekonomi.gov.tr).

Türkiye'nin MENA Ülkelerinden yaptığı ithalat tutarlarının toplam ithalat içerisindeki paylarının yer aldığı tablo 7 ve tablo 8 incelendiğinde 2003-2015 yılları arasında yıllarda en fazla İran'dan ithalat yapıldığı görülmektedir. 2003 yılında Türkiye'nin toplam ithalatında %2,68'lik bir orana sahip olan İran en yüksek düzeye ise % 5,17 ile 2011 yılında ulaşmıştır. 2015 yılında ise bu oran % 2,94 olarak gerçekleşmiştir. 2015 yılında en çok ihracat yapılan 20 ülke arasında 8. sırada yer alan İran'dan bu tarihte toplam 6.096 milyar dolarlık ithalat yapılmıştır. Türkiye aleyhinde devam eden dış ticaret dengesi İran'dan yapılan doğalgaz ithalatının etkisi büyüktür. 2003 yılında -1.326 milyar dolar olan denge 2015 yılında -2.431 milyar dolar olarak gerçekleşmiştir. Ele alınan yıllar dışında ilk kez 2016 yılının ilk 10 ayı verilerine göre ticaret dengesi Türkiye lehinde 628.340 milyon dolar fazla vermiştir.

Türkiye'den İran'a yapılan ihracat ürünlerinin başında ise kıymetli metaller ve mücevherci eşyaları gelmektedir. Bu kalemden 2015 yılında İran'a toplam 857.622 milyon dolar tutarında ihracat gerçekleştirilmiştir. İran Türkiye'nin 2003-2015 yılları arasındaki toplam ihracatında ortalama %3,65 oranında paya sahip olmuştur.

Tablo 7. MENA Ülkelerinin Türkiye İthalatındaki Payı (%) (2003-2008)

ÜLKELER	2003	2004	2005	2006	2007	2008
BAHREYN	0,02	0,02	0,02	0,03	0,07	0,05
BAE	0,16	0,19	0,18	0,25	0,28	0,34
CEZAYİR	0,72	0,64	0,74	0,52	0,56	0,79
FAS	0,11	0,11	0,12	0,12	0,12	0,18
FİLİSTİN	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
IRAK	0,16	0,48	0,39	0,09	0,07	0,07
İRAN	2,68	2,01	2,97	4,03	3,89	4,06
İSRAİL	0,66	0,73	0,69	0,56	0,64	0,72
KATAR	0,01	0,02	0,04	0,05	0,02	0,08
KUVEYT	0,05	0,03	0,04	0,03	0,04	0,03
LİBYA	0,02	0,03	0,04	0,04	0,05	0,04
LÜBNAN	1,55	1,55	1,70	1,65	0,24	0,17
MISIR	0,10	0,15	0,12	0,09	0,07	0,09
SURİYE	0,27	0,26	0,23	0,28	0,40	0,47
S. ARABİSTAN	0,60	0,37	0,23	0,13	0,22	0,32
TUNUS	0,30	0,36	0,50	0,45	0,43	0,45
UMMAN	0,14	0,10	0,10	0,11	0,14	0,18
ÜRDÜN	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00
YEMEN	0,02	0,01	0,02	0,01	0,01	0,01

Kaynak: www.ekonomi.gov.tr, TÜİK, TOBB, BM Comtrade

İran'dan sonra en fazla ithalat yapılan ülke konumu ise 2003-2015 yılları ortalaması ele alındığında %0.77'lik bir oranla İsrail'e ait bulunmaktadır. İsrail ile 2015 yılında yapılan dış ticaret değerleri ele alındığında dış ticaret dengesi Türkiye lehine 1.025 milyar dolar olarak gerçekleşmiştir. İncelenen tüm yıllarda Türkiye İsrail ile olan ticaretinde fazla vermektedir. 2016 yılı ilk 10 yıllık veriler ele alındığında ise bu rakam 1.132 milyar dolar olarak gerçekleşmiştir. İsrail'den yapılan ithalat ürünlerinin başında petrol ve petrol türevi ürünlere ait yağlar gelmektedir. 2015 yılında bu kalemden toplam olarak yaklaşık 878.866 milyon dolar tutarında ithalat yapılmıştır. Türkiye'nin İsrail'e ihracat yaptığı ürünlerin arasında ilk sırayı ise otomobiller almaktadır. 2015 yılında bu kalemden İsrail'e 413.844 milyon dolarlık satış gerçekleştirilmiştir.

İsrail'den sonra en fazla ithalat yapılan diğer üç ülke ise sırasıyla Birleşik Arap Emirlikleri, Cezayir ve Suriye'dir. 2003-2015 yılları arasında Türkiye'nin toplam ithalatında Birleşik Arap Emirlikleri %0.68, Cezayir %0.53 Suriye ise %0.45 paya sahip olmuştur. 2015 yılında BAE'den 2.008 milyar dolarlık ithalat yapılırken 4.681 milyar dolarlık ise ihracat yapılmıştır. Türkiye BAE'den en fazla ham ve yarı işlenmiş altın ithal etmektedir. 2015'de bu kalemden Türkiye toplam 1.499 milyar dolar ithalat yapmıştır.

Tablo 8. MENA Ülkelerinin Türkiye İthalatındaki Payı (%) (2009-2015)

ÜLKELER	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
BAHREYN	0,02	0,04	0,05	0,07	0,07	0,12	0,05
BAE	0,47	0,38	0,68	1,52	2,14	1,34	0,97
CEZAYİR	0,55	0,58	0,48	0,39	0,28	0,38	0,36
FAS	0,17	0,21	0,17	0,18	0,23	0,26	0,34
FİLİSTİN	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
IRAK	0,09	0,08	0,04	0,06	0,06	0,11	0,14
İRAN	2,42	4,12	5,17	5,06	4,13	4,06	2,94
İSRAİL	0,76	0,73	0,85	0,72	0,96	1,19	0,81
KATAR	0,06	0,10	0,28	0,20	0,15	0,16	0,17
KUVEYT	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03
LİBYA	0,13	0,12	0,11	0,12	0,12	0,08	0,07
LÜBNAN	0,29	0,23	0,06	0,18	0,12	0,10	0,09
MISIR	0,08	0,12	0,12	0,07	0,07	0,06	0,03
SURİYE	0,45	0,50	0,62	0,57	0,65	0,59	0,59
S. ARABİSTAN	0,23	0,36	0,22	0,03	0,03	0,05	0,03
TUNUS	0,55	0,74	0,83	0,92	0,80	0,97	1,02
UMMAN	0,17	0,15	0,10	0,08	0,11	0,08	0,07
ÜRDÜN	0,01	0,02	0,02	0,02	0,06	0,04	0,03
YEMEN	0,01	0,02	0,03	0,04	0,03	0,05	0,06

Kaynak: www.ekonomi.gov.tr, TÜİK, TOBB, BM Comtrade

Cezayir'den yapılan ithalat ürünlerinin başında petrol gazları gelmektedir. 2015 yılında yaklaşık 741milyon dolar tutarında petrol gazları ve türevleri ithalatı yapılmıştır. Türkiye'nin Cezayir'e yaptığı ihracat ürünlerinin başında ise otomobiller gelmektedir. Cezayir ile yapılan ticarete 2015 yılındaki dış ticaret dengesi Türkiye lehine 1.086 milyar dolar olarak gerçekleşmiştir.

Suriye ile yapılan ticarete ithalata konu olan ürünlerin başında ise pamuk gelmektedir. 2014 yılında 81.022 milyon dolar olsa da 2015 yılında oldukça gerileyen pamuk ithalatı 2015 yılında 8.601 milyon dolar düzeyinde gerçekleşmiştir. Türkiye tarafından yapılan ithalatı yapılan diğer ürün sepetini ise anason, rezene ve kimyon vs. gibi ürünler yar almaktadır. Bu kalemde yapılan 2015 yılı toplam ithalat tutarı 5.127 milyon düzeyinde olmuştur. Türkiye'nin Suriye'ye yaptığı ihracat ürünleri başında ise ayçiçeği ile pamuk tohumu ve yağları gelmektedir. 2015 yılında bu ürünlerin yaklaşık ihracat tutarı 141 milyon dolar olmuştur. Türkiye tarafından yapılan diğer en çok ihracat ürünleri ise buğday ve buğday unları olmuştur. Bu kalemde 2015'de yapılan toplam ihracat tutarı yaklaşık 196 milyon dolar tutarındadır. 2015 yılında toplam ticaret hacmi 1.548 milyar dolar olan iki ülkenin ticaret dengesi Türkiye lehine 1.498 milyar dolardır.

Tablo 9'da Türkiye'nin en çok ticari ilişki içerisinde bulunduğu İran, Irak, BAE, İsrail, Cezayir, Suriye ve Umman olmak üzere toplam yedi MENA Bölgesi ülkesi ile bu ülkelerle karşılıklı ticarete konu olan ithalat ve ihracat ürünleri yer almaktadır.

Tablo 9. Türkiye'nin En Çok İthalat ve İhracat Yaptığı MENA Ülkeleri ve Ticarete Konu Olan Ürünler

Ülkeler	En Çok İhraç Edilen Ürünler	En Çok İthal Edilen Ürünler
İran	Kıymetli metaller ve kaplamalardan mücevherci eşyası, lif levha ve kara taşıtları için aksam/parçalar	Mineral yakıtlar ve yağlar, yüksek yoğunluklu polietilen, işlenmemiş alaşimsız alüminyum
Irak	Mücevherat eşyaları ve aksamları, un çeşitleri, ayçiçeği yağı	Altın, petrol ürünleri ve plastik hurda ürünler
BAE	Kıymetli metaller ve mücevherci eşyaları, altın (ham, yarı işlenmiş), demir ve alaşimsız çelikten çubuklar	Altın (işlenmemiş veya yarı işlenmiş), işlenmemiş alüminyum ve etilen polimerleri
İsrail	Otomobil, steysin vagonlar, demir/çelik çubuklar ve izole edilmiş tel, kablo	Petrol yağları ve bitümenli mineraller, propilen ve diğer olefinlerin polimerleri ve hidrokarbonlar

Cezayir	Demir ve çelik malzemeleri, erkek giyim, buzdolabı ve diğer soğutucular	Petrol gazları, Petrol yağları ve kamış/pancar şekeri
Suriye	Ayçiçeği, aspir, pamuk tohumu, buğday/mahlut ve unları	Pamuk, baharat türleri ve fosfatlı mineraller
Umman	Demir veya alaşımsız çelikten çubuklar, inşaat ve inşaat aksamı ve mobilya aksam ve parçaları	İşlenmemiş alüminyum, poliaseteller, reçineler, azotlu mineral ve kimyasal gübreler

Kaynak: www.ekonomi.gov.tr

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Dünyadaki ekonomik sistemin gidişatı ve merkezi kaymaların oluşturmuş olduğu etkiler bazı dengelerin değişmesinde etkili olmaktadır. Bu bağlamda Ortadoğu ve Kuzey Afrika bölgesi (MENA) dünya gündemine daha fazla giren bölgelerin başında gelmektedir. MENA ülkeleri serbest piyasa koşullarının tam anlamıyla oturmadığı, ekonomilerinin kamu ağırlıklı olması ve özellikle de sahip oldukları enerji ve maden rezervleri ile ön plana çıkmaktadırlar. Bununla birlikte MENA ülkelerinde son dönemlerde yaşanan siyasi ve ekonomik alandaki değişim ve gelişmeler yönetim yapılarında da bir değişimin öncüsü niteliği taşımaktadır. Bu değişimle birlikte girişimcilerle birlikte ekonomik alandaki faaliyetlerinde artış göstermeye başlaması bu ülkeleri global yatırımcılar için de daha ön plana çıkmasına neden olmaktadır. Dünya ekonomisinde meydana gelen finansal çalkantılar MENA ülkelerinin diğer ülkelerin gelecek projeksiyonlarında isimlerinin geçmesinde de etkili olan diğer bir etken durumundadır.

Küresel ekonomi ile bütünleşmede başarısız olarak sayılabilecek bir durumda olan MENA ülkeleri kapalı olan ekonomilerin yapmış oldukları reformlarla dünya standartlarını yakalama çabası içerisinde olmakla birlikte serbestinin tam anlamıyla gerçekleştiğinin söylenmesi mümkün değildir. Bununla birlikte dış dünyaya entegre olma çalışmaları MENA ülkelerini hem Türkiye hem de diğer ülkeler açısından yeni ve önemli bir pazar haline getirmektedir.

Türkiye'nin 2003 yılından itibaren toplam ihracatı içerisinde en önemli ticaret ortaklarından Avrupa Birliğine olan ihracatında düşüşler yaşanırken Ortadoğu Asya, Kuzey Afrika ülkelerine yapılan ihracat ise artış göstermektedir.

Türkiye'den MENA bölgesine yapılan ihracat özellikle 2003 yılından itibaren artış göstermeye başlamıştır. 2008 ve 2009 yıllarında ise ihracat oranlarında bu tarihlerde daha çok batı ülkelerinde etkisini gösteren global krizinde etkisiyle bu oranlar biraz daha artış göstermiş daha sonra ise bir miktar düşüş göstermiştir.

Türkiye, MENA ülkeleri ile tarihsel ve dini inanç bakımından daha yakın bir kültür içerisinde bulunmaktadır. Türkiye diğer dünya ülkeleri ile kıyaslandığında elinde bulundurmuş olduğu bu durumu fırsata çevirmesi çok daha kolay görülmektedir. Tüm dünya ülkelerinin daha fazla üretme ve satma peşinde olduğu günümüz dünyasında MENA ülkeleri ile olan kültürel bağ yakınlığının Türkiye tarafından ticari anlamda değerlendirilmesi diğer ülkelere göre daha rahat görülmektedir. Ekonomi bakanlığı tarafından 2016-2017 döneminde hedef ülkeler içerisinde üç, öncelikli ülkeler içerisinde ise toplam sekiz MENA ülkesinin bulunması Türkiye'nin bu bölgeye verdiği önemi gösteriyor olsa da büyük bir pazar potansiyeline sahip olan bu bölgeye Türkiye'nin yeni iş birliklerini hayata geçirerek daha çok nüfuz elde edecek çalışmalara hız vermesi gerekmektedir.

Türkiye tarafından MENA Ülkelerine ihraç edilen ürün yelpazesine bakıldığında düşük teknoloji malların çok daha yoğun olduğu görülmektedir. Bu bakımdan Türkiye'nin ekonomik kırılganlıklara karşı daha dayanıklı olması için ihraç portföyünü katma değeri yüksek ürünleri de katacak şekilde bir üretim politikasını uygulamaya sokması ve bu yönde AR-GE yatırımlarına öncelik verilmesi önem arz etmektedir.

KAYNAKÇA

BM Comtrade, <http://comtrade.un.org/data/> (21.11.2016)

DAVUTOĞLU, A. <http://kdk.gov.tr/faaliyetler/uluslararası-zirveler/ikf-2012-one-cikanlar/78> (01.12.2016)

O'Sullivan A, Rey, A. M., and Méndez, J., G., (2011). "Opportunities and Challenges in the MENA Region." Arab World Competitiveness Report 2011-2012, World Economic Forum, OECD.

OECD, (2016), www.oecd.org/mena/49036903.pdf

Kıyak, H., (2005). Türkiye'nin Dış Ticaret Yapısı ve Ortadoğu Ülkeleri İle Dış Ticaret İlişkileri, Marmara Üniversitesi Ortadoğu Araştırma Enstitüsü, İstanbul.

TOBB (Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği) <http://www.tobb.org.tr/DisTicaretMudurlugu/Sayfalar/dvtvb.php> (21.11.2016)

TURKSAE (2016), http://www.turksae.com/face/index.php?text_id=81

TÜİK (Türkiye İstatistik Kurumu) <http://www.tuik.gov.tr/PreTabloArama.do> (22.11.2016)

Türkiye Cumhuriyeti Ekonomi Bakanlığı, (2016), www.ekonomi.gov.tr

Turkish Time Global Export (2013). “MENA, Türkiye’yi Çağırıyor”, HSBC-Turkish time Global Export Dergisi,<http://www.timakademi2023.org/backup/wp-content/uploads/2013/07/GLOBAL-EXPORT-HAZIRAN-2013.pdf>

Vural, Y. ve Sarısoy S.. (2011). “Mena Ülkelerinde Düzenleyici Reformlar”, Ortadoğu ve Kuzey Afrika Ülkelerinin Ekonomik Yapısı Mena Ülkeleri Ekonomileri, Edt. Hamdi Genç, Ferhat Sayım, Mkm Yayınları.

WEB. WORLD BANK, (2016)
<http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/COUNTRIES/MENAXT/0..contentMDK:22307440~pagePK:146736~piPK:146830~theSitePK:256299,00.html>

WITS World Bank, (2016),
<http://wits.worldbank.org/CountryProfile/en/Country/MEA/StartYear/2010/EndYear/2014/Indicator/NY-GDP-PCAP-KD-ZG>

World Bank, (2016). www.worldbank.org

ÖZEL SAĞLIK KURUMLARINDA MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ

Abdullah SOYSAL*
Sermed DOĞAN**
Tuğba BAYNAL***

ÖZET

Günümüz piyasasında hem üretim hem de hizmet sektöründe faaliyetlerini sürdüren örgüt sayısı gün geçtikçe artmaktadır. Bu durumda örgütler arasında rekabet de ivme kazanmaktadır. Soyut çıktıları olan hizmet sektöründe bu rekabet ortamı işletmeleri ciddi sıkıntılara sokmuştur. Bilhassa özel sağlık kurumlarının rekabet ortamında ayakta kalabilmek için hasta tatminini ve tekrar tercih edilebilirliği artırması gerekmektedir. Bütün bunların sağlanabilmesi için kurumun sunduğu hizmet kalitesi büyük önem arz etmektedir. Bu aşamada gündeme "Müşteri İlişkileri Yönetimi" kavramı gelmektedir. Bu kavramı benimseyen sağlık kurumları, hem hizmet esnasında hem de hizmet sonrası kontrollerde müşterilerin istek ve beklentileri göz önüne almaya başlamışlardır. Müşteri merkezli kurum yönetim stratejileri geliştirmişler ve halkla ilişkiler birimlerini daha etkin hale getirmişlerdir. Böylece müşteri memnuniyeti ve sadakati sağlamayı amaçlamışlardır. Müşteri memnuniyeti ve sadakati ile birlikte; sağlık kurumlarında oluşan maliyet minimizasyonu ve verimlilik maksimizasyonu ile Müşteri İlişkileri Yönetimi'nin önemisektör tarafından kabul edilmiştir.

Bu çalışmanın amacı, hizmet sektöründe müşteri ilişkileri yönetiminin gelişimini ölçmektir. Belirtilen amaç ve önem doğrultusunda sağlık kurumlarının müşteri ilişkileri yönetimi kavramına yaklaşımının ölçülebileceği en uygun örneklem grubunun özel sağlık kurumlarının hizmet alıcıları olduğuna karar verilmiştir. Bu yüzden uygulama sahası olarak Kayseri İlinde bulunan özel sağlık kurumları seçilmiştir. Çalışmada müşteri ilişkileri yönetimi kavramı, amacı, faydaları, süreci ve müşteri ilişkileri yönetiminin ortaya çıkma nedenleri incelenmiştir. Son bölümde ise Kayseri İlinde özel sağlık kurumları hizmet alıcıları üzerinde anket çalışması uygulanmıştır. Çalışmanın sonucunda sağlık kurumlarının müşterileri olan hizmet alıcılarının memnuniyet düzeylerini en çok hizmet sunumu ve insan kaynakları (doktor, hemşire ve diğer personel) konusunda yapılan iyileştirmelerin etkilediği sonucuna varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Alıcıları, Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sağlık Kurumları

*Prof. Dr., Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İİBF, Sağlık Yönetimi Bölümü.

**Yüksek Lisans Öğrencisi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, SBE, Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı.

***Yüksek Lisans Öğrencisi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, SBE, Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT IN PRIVATE MEDICAL INSTITUTIONS

ABSTRACT

In today's market, number of organizations operating in both production and service sectors increases day by day. In this case, competition among organizations gains momentum. This competitive environment in the service sector with abstract output has troubled seriously. It is necessary to increase the satisfaction of the patient and the preferability again. In order to ensure all of these, the quality of service offered by the institution has a great importance. At this stage, the concept of "Customer Relationship Management" comes up to agenda. Healthcare organizations adopting this concept have begun to be regarded the requests and expectations of the customers, both during service and post- service checks. Customer-oriented institution management strategies have developed and made more effective public relation units. Thus, health institutions aimed to provide customer satisfaction and loyalty. The importance of customer relationship management has been accepted by sector with cost minimization and productivity maximization formed in health institutions thanks to customer satisfaction and loyalty.

The purpose of this study is to measure the development of customer relationship management in the service sector. In line with the stated objectives and importance, it has been decided that service recipients of the private health institutions is the right sample group for the evaluation of the approach of health institution to the concept of customer relationship management. Therefore, this practice has been carried out on service recipients of private health institutions in the province Kayseri. The concept of customer relations management, its purpose, benefits, progress and there asonsfor customer relations management to emerge have researched in the study. A survey has conducted on the service recipients of private health institutions of Kayseri. As a result of the study, it has been concluded that the satisfaction level of service recipients, who are customers of health institutions, has mostly affected by the service delivery and human resources.

Keywords: Customer Relations Management, Health Institutions Service Recipients

1. GİRİŞ

Küreselleşen dünyada, birçok sektörde olduğu gibi hizmet sektöründe de önemli değişiklikler olmuştur. Rekabet kavramının hizmet sektöründe de baş göstermesiyle hizmet sunucuları ile alıcıları arasındaki ilişki farklı bir boyut kazanmaya başlamıştır. Hizmet alıcılarındaki değişimler, hizmet sunucularını yeniden yapılanmaya ve daha kaliteli ve müşteri odaklı hizmet sunmaya zorlamıştır. Hizmet alıcısını kurumun odak noktası haline getiren, hizmet sunum sürecini alıcıya göre şekillendiren sistemler geliştirilmiştir. Bu da "Müşteri İlişkileri Yönetimi" kavramını doğurmuştur.

Hizmet alıcılarının bilinçlenmesi ile onlara ulaşmanın daha zor olduğu bir ortam doğmuştur. Bu sebeple kurumlar yeni hizmet alıcılarına ulaşmaktansa, var olanları kaybetmeme üzerine politikalar geliştirmeye başlamışlardır. Bu politikalar hizmet alıcısının anlık memnuniyetini

sağlamaktan ziyade; onları sürekli memnun eden, beklentilerini karşılayan, kaliteli hizmet sunumunu içermektedir. Yani müşteri odaklı hizmet sunumunu içeren politikalar izlenmektedir.

Hizmet alıcılarının çok önem kazandığı günümüz sağlık sektöründe hizmet alıcısını memnun etmek ve sadakatini sağlamak için müşteri ilişkileri yönetimi kavramına önem verilmeye başlanmıştır. Bu çalışmada öncelikle “Müşteri İlişkileri Yönetimi (MİY)” kavramı açıklanmış, MİY’nin ortaya çıkma nedenleri, faydaları ve sürecini anlatan literatür bilgileri verilmiştir. Konuyu somutlaştırmak için Kayseri’de bulunan özel sağlık kurumlarının hizmet alıcıları üzerinde bir uygulama çalışması gerçekleştirilmiştir. Bu uygulama çalışması sağlık kurumunun hizmet sunum kalitesinin ve hizmet alıcılarının memnuniyet algılarının ölçülmesi ve hizmet alıcılarının kurumu tercih etme nedenlerini araştırmaya yönelik yapılmıştır. Kurumların müşteri ilişkileri yönetimine ne kadar önem verdiklerini de sorgulayabilmek adına kurumun idari yetkililerinden konu ile ilgili bilgilendirme formunu doldurmaları istenmiştir. Hizmet alıcılarından ve idari yetkiliden alınan bilgiler doğrultusunda gerekli istatistiksel analizler yapılarak yorumlanmıştır.

2. LİTERATÜR

2.1. Müşteri İlişkileri Yönetimi (MİY/CRM) Kavramı ve Kapsamı

Son yıllarda iletişim teknolojileri (web, e-mail...) ve veri tabanı yönetim sistemlerinde yaşanan gelişmeler, yoğun rekabet ortamı, bire-bir pazarlamanın önem kazanmasıyla beraber her müşteriye özel ihtiyaçlarına göre davranma stratejilerinin gerekliliği, pazar payının değil müşteri payının önemli hale gelmesi, var olan müşterinin değerinin anlaşılması ve bu müşteriyi elde tutma çabalarına gerek duyulması, müşteri memnuniyeti ve müşteri sadakati kavramlarının önem kazanması ile müşteri ilişkileri yönetimi kavramı da hızla gündeme gelmiştir (Kırım, 04.05.2017). Özellikle satış sonrasında satılan mal ve hizmetin kalitesi ya da satış sonrası verilen hizmetlerle birlikte müşteri ilişkileri çok daha fazla önem kazanmıştır (Bişkin, 2011:61). İşletmeler azalan müşteri sadakati gerçekleştirmek ve müşteri bağlılığını yaratmak için çeşitli yöntem ve teknikler kullanmışlardır. Bu noktada müşteriyi merkeze alan ve müşteri memnuniyetinin ötesine geçmeyi amaçlayan “Müşteri İlişkileri Yönetimi” yaklaşımı üzerine yoğunlaşmışlardır (Çakır, 2004:24).

1990’lı yılların başlarından beri kullanımda olan Müşteri İlişkileri Yönetimi Kavramı hakkında birçok tanım yapılmıştır (Buttle, 2009:3). Müşteri ilişkileri yönetimi “Müşterinin ihtiyaçları temel alınarak, işletmenin rekabet gücünü artırmak için yeniden yapılanması” olarak tanımlanabilir (Çobanoğlu, 2012:33). Başka bir tanıma göre müşteri ilişkileri yönetimi, Örgütün performansını iyileştirmek ve rekabet avantajı yaratmak için yaşam döngülerinin bütününde müşteriler ile ilişkileri yöneten teknoloji, insan ve süreç gibi iç kaynakları kullanarak örgütlere yetki veren stratejik bir yaklaşımdır (Mohammed ve Rashid, 2012:221).

Müşteri İlişkileri Yönetimi’nin amacı, geleneksel pazarlama araçlarının yerini almak değil, bu araçların, doğru hedefe, doğru zamanda ulaşmasına yardımcı olmak üzere, tamamıyla doğruluk taşıyan işlenmiş bilgi ile

yönlendirmeyi sağlamak olduğunu söylemek mümkündür (Korkmaz, 2010:24). Bu doğrultuda temel olarak müşteri ilişkileri yönetiminde amaç müşteri ilişkilerini karlı hale getirmek, farklılaşma sağlamak, maliyet minimizasyonu sağlamak, işletmenin verimini artırmak, müşteri taleplerini karşılamaktır (Ergunda, 04.05.2017).

İşletmeler için bu denli önemli amaçlara hizmet eden müşteri ilişkileri yönetimi kavramı fayda açısından hem işletmeleri hem de işletmenin müşterilerini olumlu etkilemektedir. Müşteri ilişkileri yönetiminin işletmeye faydaları şu şekilde sıralanabilir (Yurdakul, 2002:6):

- CRM, müşterilerden ömür boyu elde edebilecek değerin maksimize edilmesini sağlar.
- Satış sürecini oluşturma ve geliştirme olanağı sağlar.
- Satış sürecinin verimsizliğini ortadan kaldırır.
- Mevcut ve potansiyel müşterilere çapraz satış olanağı sağlar.
- Müşteri kaybının minimize edilmesini ve müşteri sadakatinin artırılmasını sağlar.
- Pazarlama bütçesinden tasarruf sağlar.
- Müşteri ile ilgili bilgi toplanmasını sağlar.
- İş süreçlerinin standardizasyonunu ve otomasyonunu sağlar.
- İşletmenin verimliliğini artırır.
- Belirli hedef kitlelere promosyon ve kampanya yapılmasını sağlar.

İşletmelerin müşteriyle kurdukları yakın ilişkiyle, CRM'den müşteriler de bir takım faydalar sağlamaktadırlar. Müşteri için en temel faydaları (Bişkin, 2011:72-73);

- Müşteri ile ilişki halinde olan işletme sayesinde müşterinin nezdinde riski ve endişeyi azaltmaya yarayan psikolojik fayda,
- Devamlı irtibat halinde olan işletme ve müşteri arasında hem mali yönden kolaylıklar sağlanmasını hem de zaman tasarrufu sağlanmasına yarayan ekonomik fayda,
- İşletmenin müşteri profilini tanıması sonucu beklentilere uygun üretim veya hizmet sunumu sağlaması ile gerçekleşen sosyal fayda olarak sıralanabilir.

2.2. Müşteri İlişkileri Yönetimi Süreci

İşletmelerin CRM uygulamalarını hayata geçirebilmeleri için bir takım aşamaları gerçekleştirmeleri gerekmektedir. Bu süreç müşteri seçimi, müşteri edinme, müşteri koruma, müşteri derinleştirme olmak üzere dört adımdan oluşmaktadır.

- Müşteri Seçimi: Müşteri seçiminde üzerinde durulan öge en fazla kar getirecek müşterinin belirlenmesidir. Bu çerçevede şu çalışmalar yapılmaktadır (Tuna, 2016:42):(1) *Hedef kitlenin belirlenmesi*, (2)

Segmentasyon, (3) Konumlandırma, (4) Kampanya planları, (5) Marka ve müşteri planlamaları, (6) Yeni ürün lansmanları.

- **Müşteri Edinme:** Müşteri seçimi sonrası gelen bu uygulama evresinin ana amacı, işletmenin satış faaliyetlerine başlayabilmesini sağlamaktır. Müşteri edinme başlığı altına giren tüm iş süreçleri “Müşteriye en etkili yoldan satışı nasıl gerçekleştirebiliriz?” sorusuna cevap aramaktadır (Ulucan, 2016:30). İşletmeye en fazla kazancı sağlayan müşteri belirlenir. Çünkü asıl amaç satış yapmaktır. Satışın en etkili yollardan nasıl yapılacağı tasarlanır. Bunu yaparken de müşteri ilişkisi değeri göz önünde bulundurulmalıdır. Müşteri değeri uygun bir şekilde tasarlanırsa, firma müşteri edinmeye devam eder (Baklan, 2011:46).
- **Müşteri Koruma:** Bu evrede amaç müşterilerin kuruma bağlanması, müşterilerin kurumda tutulması ve kurulan ilişkilerin sürekliliğinin sağlanmasıdır. Müşterinin kuruma bağlanması ve müşteri sadakatinin sağlanması için bu aşamada üzerinde durulması gereken konular ise sipariş yönetimi, taleplerin organizasyonu ve problem yönetimidir (Hadîş, 2016:19). Bu aşamada yürütülen çalışmalar ise şunlardır (Korkmaz, 2010:33):(1) *Sipariş Yönetimi*, (2) *Teslim*, (3) *Taleplerin Organizasyonu*, (4) *Problem Yönetimi Ve Refleks Sistemlerinin Düşünülmesi, Yapılandırılması*.
- **Müşteri Derinleştirme:** Müşteri derinleştirme, kazanılmış bir müşterinin sadakat ve kârlılığının uzun süre korunması ve müşteri harcamalarındaki payın yükseltilmesi için gereken adımları içermektedir. Amaç, sürekliliğin sağlandığı ilişkiden yeni faydalar sağlamaktır. Bu kapsamda, müşteri ihtiyaç analizleri ve çapraz satış kampanyaları ile ilgili çalışmalar gerçekleştirilmektedir (Çerçevik, 2016:24).

2.3. Sağlık Kurumlarında Müşteri İlişkileri Yönetimi

Hastanelerin kâr amacı gütmeyen kuruluşlar olmalarına karşılık bunların yönetimlerini işletmecilik biliminden ayrı tutmak mümkün değildir (Bişkin, 2011:158). Bu yüzden işletmecilik bilimini kapsayan üretim sektöründe işletmenin çıktılarında faydalanan kişiler olduğu gibi, hizmet sektörünün en kapsamlı alanlarından olan sağlık sektöründe de hizmetin çıktılarında faydalanan kişi ve kurumlar bulunmaktadır. Bu kişiler üretim sektörü için “müşteri” olarak adlandırılmaktadır.

Sağlık kurumlarında ise müşteri kavramı daha komplike bir kavramdır. Sağlık kurumunda çalışan veya sağlık kurumu ile organik bir ilişkisi bulunan kişi veya gruplar iç müşterileri oluşturmaktadır. Sağlık işletmesinin hizmetlerinden doğrudan veya dolaylı olarak yararlanan kişi ve kurumlar ise sağlık işletmesinin dış müşterileridir (Kaçaman, 2016:17). Sağlık kurumlarının dış müşterisi durumunda olan ve sunulan hizmetten doğrudan faydalanan kişiler ise tıbbi etik gereği sağlık sektörü için “hizmet alıcısı/hasta” adını almaktadır.

Sağlık sektörünün canlanmaya başladığı ilk sıralarda sağlık kurumlarının müşterileri sadece hastalar olarak görülmekteyken, şu an yapılan çalışmalarda hizmet üretim sürecine dahil olan ve hizmet üretimi sonucunda soyut ve somut çıktılardan faydalanan herkes sağlık kurumlarının müşterileri olarak görülmektedir. Çeşitlenen müşteri kitlesi ile tatmin edilmesi gereken kişi sayısı artmış ve üzerinde çalışılması gereken konular komplike hale gelmiştir.

Sağlık kurumlarının müşterilerinin ve sağlık kurumlarında ilgilenilmesi gereken sorunların artmasının yanı sıra, ülke nüfusunun da artması ile sağlık kurumlarının sayıları da artmıştır. Bilhassa özel sektöre ait sağlık kurumlarının sayısındaki artış piyasada rekabet ortamını canlandırarak, kurum yönetimini ekstra çalışmalara yönlendirmiştir. Kurum yönetimleri sağlık kurumlarını piyasada tutundurmak için en geçerli yöntemin hizmet alıcılarını memnun etmekten geçtiğini fark ederek buna yönelik çalışmalar başlatmışlardır. Bu aşamada devreye “Müşteri İlişkileri Yönetimi” kavramı girmiştir.

Bu kavramın gündeme gelmesi ile sağlık yöneticileri kurumlarda en fazla kar getirecek hizmet alıcılara yönelik birimler açmaya, bu birimleri teknolojik cihazlarla desteklemeye ve hedef müşteri kitlesini kuruma çekmeye başlamışlardır. Kazanılmış müşterilerin sadakati sağlanması amacıyla gerekli hizmet ve fiyat politikaları geliştirilmiş, kurum imajı üzerinde çalışarak ekstra değerler ile hasta tatmini sağlanması amaçlanmıştır.

Bu yapılan çalışmalar sağlık kurumlarına olumlu perspektifte geri dönüşler getirecektir. Kurumdan memnun ayrılan hastalar sayesinde ağızdan ağıza aktarım ile kurum farkındalığı artırılabilecektir. Böylece sağlık sektörü için reklam konusunda kısıtlamalar olsa bile kurumlar sundukları kaliteli hizmet ile ekstra ücret ödemeksizin tanıtımlarını yapacaklardır. Bu olumlu geri dönüşler sayesinde sağlık kurumlarının sektörde tutunabilirliği artacaktır. Böylece rekabet koşullarının zararlarını müşteri ilişkileri yönetimi ile yarara çevireceklerdir.

2.4. Literatürde Konu İle İlgili Çalışmalar

Yerli ve yabancı literatürde konu ile ilgili yapılmış çalışmalardan örnekler kronolojik sıra ile bu başlık altında aktarılmıştır.

Korkmaz (2010)'ın “Müşteri İlişkileri Yönetiminin (CRM) Önemi: Bir Hastane Uygulaması” isimli yüksek lisans tezinde Alsancak Devlet Hastanesi'nde yatan hastalar ile Alsancak Devlet Hastanesi'nde çalışanlar evreninde, 161 hastaya servqual ölçeği ile anket yapılırken, 214 çalışan ile de yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilerek memnuniyetleri ölçülmüştür. Çalışmanın sonucunda kalite boyutları bazında hastaların beklentilerinin karşılanmadığı görülmüştür. Alsancak Devlet Hastanesi'nde algılanan hizmet kalitesi bireylerde bir tatmin sağlamamakla birlikte, hizmetlere yönelik kalite algısının düşük olduğu ve kalite boyutlarında bir iyileştirme sürecinin tanımlanmasının gerekliliği ortaya konmuştur. Kurum çalışanları ise en çok güvenlik konusunda sıkıntılarını dile getirmişlerdir.

Bişkin 2011 yılındaki doktora tezi sağlıkta müşteri ilişkileri yönetimi alanında en önemli çalışmalardan biridir. Doktora tezinin temel amacı sağlık işletmelerinden hizmet alan müşterilerin memnuniyetlerini etkileyen faktörleri ve bunların önem derecelerini tespit etmek, söz konusu faktörlerin etkisinin

kamu ve özel sağlık işletmeleri açısından farklı olup olmadığını belirlemektir. Araştırma 2'si özel 2'si kamuya ait olmak üzere toplam da 4 sağlık kurumunun 599 hizmet alıcısı üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın sonucunda katılımcıların algıladıkları hizmet kalitesinin özel sağlık işletmelerinin lehine olduğu görülmektedir. Ancak cevaplayıcıların memnuniyet düzeylerine bakıldığında kamu ve özel sağlık işletmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir memnuniyet farkı olmadığı ortaya çıkmıştır. Yazara göre, kamu ve özel sağlık işletmelerinin cevaplayıcılarının yakın düzeylerde memnun olmalarının sebebi, araştırmaya katılan sağlık işletmelerinin hem teknolojik hem de mesleki yönden yeterli olmaları ve benzer standartları benimsemiş olmalarındandır.

Çobanoğlu (2012)'nin "Kamu Hastanelerinde Müşteri İlişkileri Yönetimi: Balıkesir Atatürk Devlet Hastanesi Örneği" adlı yüksek lisans tezinde ise amaç, bir pazarlama yönetim felsefesi olan Müşteri İlişkileri Yönetimi'nin kamu sektöründe uygulanabilirliğini ve uygulama sonucunda elde edilecek sonucun neler olabileceğini ortaya koymaktır. Bu amaçla, bir devlet hastanesinde, 257 hastane çalışanı ve 400 hastayı kapsayan anket yöntemi ile bir saha çalışması yapılmıştır. Bu çalışmanın sonucuna göre, müşteri ilişkileri yönetimi, hastane yönetimi tarafından büyük bir ciddiyetle uygulandığında, hem hastaların hem de hastane çalışanlarının memnuniyeti arttığı sonucuna varılmıştır. Hastane çalışanları, hastaların istek ve beklentilerini karşılama yolunda yapılan yenilikleri kendileri için olumlu algılamış, bu durum onların hastane ortamından ve çalışma şartlarından memnun olmalarını sağlamıştır. Diğer yandan müşteri ilişkileri yönetimi uygulamaları, hastaların hastaneyi tekrar tercih etmelerini ve başkalarına da tavsiye etmelerini sağlamıştır.

Drushinin ve Kallunki (2012)'nin "Customer Relationship Management in A Tourism Company" isimli lisans tezinin amacı bir turizm şirketinin müşteri ilişkileri yönetimini incelemektir. Yazarlar çalışmanın sonucunda hem rakipler arasında uygulama sahasında hem de müşterilerin zihinlerinde müşteri ilişkileri yönetiminin durumunu dengede tutmanın mümkün olduğu sonucuna varmışlardır. Aynı zamanda yazarlar müşteri ilişkileri yönetiminin olağan yararları ek olarak, işletmedeki hatalar, karışıklıklar ve kültürel yapı ile ilgili fonksiyonlara da katkıda bulunacağını ortaya koymuştur.

Mohammed ve Rashid (2012)'nin "Customer Relationship Management (CRM) in Hotel Industry: A framework Proposal on the Relationship Among CRM Dimensions, Marketing Capabilities and Hotel Performance" adlı çalışması otel işletmelerinde müşteri ilişkileri yönetimi kavramını teorik bazda incelemiştir. Çalışma müşteri ilişkileri yönetimi boyutları ve otel performansı arasındaki ilişkiyi ve bu ilişkilerde pazarlama yeteneklerinin arabuluculuk rolünü açıklamayı amaçlamaktadır. Sonuç olarak, bu çalışma, müşteri ilişkileri yönetimi boyutları, pazarlama kabiliyeti ve otel performansı arasındaki firma ilişkisini göstermek için teorik bir model sağlamıştır. Otel performansı üzerinde müşteri ilişkilerin yönetiminin dört boyutunun etkilerini açıklamak için kullanılan kapsamlı bir çerçeve sağlayarak bilgi bünyesine katkıda bulunmuştur.

Rahımı (2013)'nin "Örgüt Kültürü Perspektifi İle Otelcilik Sektöründe Müşteri İlişkileri Yönetimi: JurysInn Zincir Otelleri Örneği" adlı doktora tezinde araştırmanın amacı, otelcilik sektöründe örgüt kültürünün CRM uygulamaları üzerindeki etkilerini ampirik olarak incelemektir. Çalışmanın sonucunda CRM uygulamalarının (çalışan katılımı, uyarlanabilirlik, tutarlılık, misyon ve vizyonun çalışanlar tarafından paylaşımı olmak üzere) dört örgüt kültürü faktörüyle yüksek korelasyona sahip olduğu ortaya çıkmıştır.

Torabi (2014)'nin "Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamalarını Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Araştırma" adlı yüksek lisans tezinde ise amaç işletmelerde müşteri ilişkileri yönetimi stratejisini etkileyen ve başarısını sağlayan faktörlerin incelenmesidir. Çalışmanın örneklemini 30 yaş üzeri, İstanbul'da hizmet sektöründe çalışan 196 firma yöneticisi oluşturmaktadır. Çalışmanın sonucuna göre cevaplayıcılar, MİY politika ve stratejisinde, müşteri ile uzun vadeli ilişki kurmayı en etkili faktör olarak görmektedirler. Ayrıca, müşteri bilgilerini toplamak ve yararlanmak üzere, firmada kapsamlı veri tabanı oluşturmak, katılımcılar tarafından gerekli görülmüştür.

Yalın (2014) "Müşteri İlişkileri Yönetiminde Kültür Faktörü ve Sağlık Alanında Bir Uygulama" adlı doktora tezinde müşteri ilişkileri yönetimi kültürden kültüre farklılık gösteren sağlık kavramı ile ilişkilendirmiştir. Çalışma Ethica Hastaneler Grubu'nun 296 hizmet alıcısına anket uygulanarak yapılmıştır. Ayrıca hastane yöneticilerine de açık uçlu sorular sorularak bilgi alınmıştır. Araştırmadan çıkan en önemli sonuç çalışanlarla rahat ve kolay iletişim kurmanın hasta/hasta yakınları için en önemli önceliği teşkil etmesi olmuştur.

Laketa ve diğerlerinin (2015) "CustomerRelationship Management: ConceptAndImportanceForBankingSector" adlı çalışması bankacılık sektöründe müşteri ilişkileri yönetimi kavramı ve önemini incelemiştir. Bu çalışmanın amacı modern teknolojinin yardımı ile örgütsel yapı, kültür ve iç süreçleri düzenleyerek ve stratejileri tanımlayarak, bankacılık sektöründe müşteri ilişkileri yönetimi kavramını tanıtmayı yararını ortaya koymaktır. Aynı zamanda çalışma, yeni bir iş felsefesi uygulanırken müşteri ilişkileri yönetiminin başarısını ölçme metodlarını da sunmaktadır. Çalışmanın sonucunda müşteri ilişkileri yönetimi kavramının bankaların genel büyümeleri üzerine odaklandığı ortaya koyulmuştur. Aynı zamanda müşteri ilişkileri yönetimi teknolojisinin, müşteri odaklı banka olmaya yardım edecek bir araç olarak yeni üretim ve hizmet sürecinin temelini oluşturduğu dile getirilmiştir.

Tassebedo (2016)'nin "Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamalarının Müşteri Memnuniyeti ve Sadakatine Etkileri: Telekomünikasyon Sektöründe Bir Uygulama" isimli yüksek lisans tezinde çalışmanın amacı Burkina Faso'nun telekomünikasyon sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin MİY uygulamalarının müşteri memnuniyeti ve müşteri sadakatine olan etkilerini belirlemeye çalışmak ve müşteri ilişkileri yönetiminin, Burkina Faso'nun telekomünikasyon sektöründe yer alan işletmelerde etkin bir şekilde kullanılıp kullanılmadığını ortaya çıkarmak ve bu işletmelerin müşteri memnuniyeti ve sadakat düzeylerini analiz etmektir. Çalışmanın sonucunda hizmet kalitesinin hem müşteri memnuniyetine hem de müşteri sadakatine olumlu etkisi olduğu görülmüştür.

3. MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ: KAYSERİ DE BULUNAN ÖZEL SAĞLIK KURUMLARI ÜZERİNE BİR UYGULAMA

Çalışmanın bu bölümünde, Kayseri ilinde faaliyette bulunan özel sağlık kurumlarında yatarak tedavi gören müşteriler (hastalar) tarafından, ilgili sağlık kurumlarını tercih etme nedenleri ve tercihlerinin memnuniyetlerine etkisini ölçmek üzere yapılmış bir araştırmayla ilgili açıklamalara yer verilmiştir. Müşteri ilişkileri yönetimi konusu ile ilgili araştırma verilerinin toplanması ve değerlendirilmesinden oluşmaktadır. Araştırmanın amacı, hipotezleri, kullanılan yöntem, araştırmanın ön kabul ve sınırlılıkları ve bulguların değerlendirilmesi bu bölümde incelenecek başlıklardır.

3.1. Araştırmanın Amacı

Günümüz küresel rekabet ortamında işletmelerin başarılı olabilmeleri için artan müşteri ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri ve üretilen mal ve hizmetlerle müşteri memnuniyetini sağlamaları, böylece müşteri sadakati yaratmaları gerekmektedir. Müşteri İlişkileri Yönetimi (MİY) artan rekabet ortamında işletmelerin birbirlerine üstünlük sağlamalarında yararlanılan en önemli araçlardan biri haline gelmiştir. İşletmelerin stratejik silahı olarak görülen MİY, işe müşteriden başlayarak, bütün üretim ve iletişim kararlarını müşteri merkezli olarak belirleyen bir yönetim anlayışını gerektirmektedir. Pazarlama anlayışının ürün ve satış merkezli bir safhadan müşteri merkezli bir safhaya doğru değişim göstermesine paralel olarak, müşterilerin de mal ve hizmet sunulardan geleneksel modellerden farklı bir ilişki talep etme eğilimi artmaktadır. Müşteriye sadece satış yapmayı düşünmek yerine müşteriye verilecek değer düşünülmesi, müşterinin mal veya hizmete rahat ulaşmasının sağlanması, müşterilere uzun vadeli iletişim gibi anlayışlar önem kazanmıştır. MİY müşterilerin nasıl farklılıklar gösterdiğini anlamayı ve bu farklılıklardan dolayı her bir müşteriye göre işletmenin nasıl davranması gerektiği konusunda bir strateji oluşturmasını içermektedir (Kırım, 2001: 140).

Bu araştırma sağlık kurumlarının verdikleri hizmetin kalitesinin ölçülmesi, sağlık kurumlarında hizmet alıcılarının memnuniyetlerini ölçmeyi ve hizmet alıcılarının sağlık kurumlarını tercih nedenlerini tespit etmeyi amaçlamaktadır.

3.2. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma 21-31 Aralık 2016 tarihleri arasında ilgili hastanelerin yatan hasta servislerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın yapılacağı zaman problemi nedeniyle, hastanenin yalnızca yatan hasta servislerindeki hastalar araştırmaya dahiledilmiştir. Kurumların cerrahi birimlerinde yatan hastalar tıbbi durumlarının uygun olmaması nedeniyle çalışmaya dahil edilememiştir.

Araştırmada söz konusu hastanenin algılanan hizmet kalitesi düzeylerinin ölçülmesi amaçlandığından, katılımcıların geçmişte en az bir kez ilgili hastanenin hizmetlerinden yararlanmış olması koşulu aranmıştır. Ayrıca ilgili hastanelerin çocuk hastaları da (18 yaş ve altı) araştırmaya dahil edilmiş, ancak söz konusu hastaların yerine refakatçileri ölçek sorularını yanıtlamıştır. Araştırmanın diğer sınırlılığı ile de izin alışı sürecinde karşılaşmıştır.

3.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Kayseri’de faaliyet gösteren özel uzmanlık alanı bulunmayan 11 hastanenin hizmet alıcıları araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. İzin alışı sürecindeki sınırlılık da göz önüne alınarak rastgele örnekleme yöntemi ile kurum seçilmiştir. Seçilen iki hastane içinden yine rastgele bir şekilde klinikte yatan hastalar arasından katılımcılar seçilmiştir. Araştırma rastgele örnekleme seçimi ile seçilen iki özel hastanede dahili birimlerde yatan hastalarının 100’ü üzerinde yürütülmüştür.

3.4. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Araştırmada kullanılan anketin soruları aynı konuda daha önce hazırlanmış iki çalışmadan derlenerek hazırlanmıştır. Anket sorularının alındığı çalışmalar Bişkin (2011)’in “Sağlık İşletmelerinde Müşteri İlişkileri Yönetimi: Kamu ve Özel Sağlık İşletmelerinde Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları Araştırması” başlıklı doktora tezi ve Çobanoğlu (2012)’nin “Kamu Hastanelerinde Müşteri İlişkileri Yönetimi: Balıkesir Atatürk Devlet Hastanesi Örneği” başlıklı yüksek lisans tezidir.

Yapılan yüz yüze anketlerde, tıbbi durumlarının uygun olmayışı açısından yoğun bakımda ve cerrahi birimlerde yatan hastalar çalışmaya dahil edilememiş, dahili birimler içerisinde yer alan iç hastalıkları, göğüs hastalıkları ve çocuk hastalıklarında yatan hastalar üzerinde çalışma uygulanmıştır. Ayrıca uygulanan anketler gönüllülük esasına dayalı olarak hastaların onayı alınarak uygulanmıştır. Anket ölçeği olarak iki tip 5’li Likert ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçeklerden birincisi olan 5’li likertte kesinlikle katılmıyorum 1, katılmıyorum 2, kararsızım 3, katılıyorum 4, kesinlikle katılıyorum 5 şeklinde puan verilmiştir. İkinci 5’li likert ölçeğinde hiç önemli değil 1, önemli değil 2, fikrim yok 3, önemli 4, çok önemli 5 şeklinde puanlandırılmıştır.

3.5. Araştırmanın Hipotezleri

Çalışma kapsamında aşağıdaki on hipotez incelenecektir.

- H₁: Katılımcıların sağlık kurumlarından memnuniyet düzeyleri medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.
- H₂: Katılımcıların sağlık kurumlarından memnuniyet düzeyleri cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.
- H₃: Katılımcıların sağlık kurumlarından memnuniyet düzeyleri sağlık güvencelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.
- H₄: Katılımcıların sağlık kurumlarından memnuniyet düzeyleri yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.
- H₅: Katılımcıların sağlık kurumlarından memnuniyet düzeyleri gelir durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.
- H₆: Katılımcıların sağlık kurumlarından memnuniyet düzeyleri eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.
- H₇: Katılımcıların sağlık kurumlarından memnuniyet düzeyleri mesleklerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.
- H₈: Hizmet alıcıları genel hastane hizmetlerinin memnuniyet düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

- H₉: Hizmet alıcıları hekim hizmetlerinin memnuniyet düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.
- H₁₀: Hizmet alıcıları hemşire hizmetlerinin memnuniyet düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.
- H₁₁: Hizmet alıcıları diğer personel hizmetlerinin memnuniyet düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

3.6. Araştırmaya Dahil Edilen Sağlık Kurumları Hakkında Bilgilendirme

Bu bölümde araştırmaya dahil edilen sağlık kurumlarındaki idari personel tarafından doldurulan formdaki bilgilere yer verilmiştir. İdari yetkililerin kurum isimlerini belirtilmemesi konusundaki istekleri dikkate alınarak kurumlar X ve Y hastaneleri olarak adlandırılmıştır.

3.6.1. Kayseri Özel X Hastanesi

Özel X Hastanesi Genel Cerrahi, KBB, Dahiliye, Göğüs Hastalıkları, Kadın Doğum, FTR, Nöroloji, Üroloji, Ortopedi, Radyoloji, Beslenme ve Diyet, Çocuk Hastalıkları, Anestezi ve Reanimasyon, Acil, Psikiyatri bölümleri olmak üzere 15 branşta hizmet vermektedir. Ayrıca laboratuvar, ultrason, tomografi-MR, röntgen hizmetleri de sunmaktadır. Ayrıca kurum bünyesinde 22 hekim, 110 diğer sağlık personeli çalışmaktadır. Tablo 1'de Özel X Hastanesi'nde müşteri memnuniyetine ilişkin bazı hizmetler gösterilmiştir.

Tablo 1. Özel X Hastanesi'nde Müşteri Memnuniyetine İlişkin Bazı Hizmetler

	Var	Yok
Hasta/Halkla ilişkiler bölümü	X	
Hasta/Halkla ilişkiler uzmanı	X	
Bazı birimlerde dilek ve şikayet kutuları		X
Web Sitelerinden laboratuvar sonuçlarının alınması		X
Web sitesinden randevu alma		X
Hasta memnuniyet anketi	X	
Çalışan memnuniyet anketi	X	
Hasta bilgilerini bütün birimler arası yayan bir otomasyon sistemi		X
Bilgisayar ortamında hasta bilgi arşivi	X	
Kamera sistemi	X	

X hastanesi idari yetkilisi ile yapılan görüşmede, randevu sistemlerinin sadece telefonla işlediğini, internet modülü kullanmadıklarını belirtilmiştir. Ayrıca çalışan ve hasta anketlerini de dönemsel olarak kurumda uyguladıklarını fakat internet sitelerinde her zaman yer aldığı bilgisi edinilmiştir. Hasta bilgilerini bütün birimler arası yayan otomasyon sisteminin henüz bulunmadığını fakat hastanın başvuru yaptığı ilgili birimlerde bilgilerinin bulunduğu belirtilmiştir.

3.6.2. Kayseri Özel Y Hastanesi

Özel Y Hastanesi Acil Servis, Ağız ve Diş Sağlığı, Anestezi ve Reanimasyon, Beyin ve Sinir Cerrahisi, Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları, Dermatoloji, Genel Cerrahi, Göğüs Hastalıkları, Göz Hastalıkları, Kadın Hastalıkları ve Doğum, Kardiyoloji, KBB, Nöroloji, Ortopedi ve Travmatoloji, Plastik ve Rekonstrüktif Cerrahi, Psikiyatri, Psikolog, Radyoloji, Üroloji, FTR, Gastroentoloji, Beslenme ve Diyet bölümleri olmak üzere 22 branşta hizmet vermektedir. Ayrıca laboratuvar, ultrason, tomografi-MR, röntgen, biyokimya hizmetleri de sunmaktadır. Ayrıca kurum bünyesinde 45 hekim, 270 diğer sağlık personeli çalışmaktadır. 10.000 M² kapalı alanda, 6 ameliyathane, 78 yatak kapasitesi, cerrahi, dahili ve yeni doğan yoğun bakım üniteleri ve 17 katlı binası ile hizmet vermektedir. Ayrıca hastaların araçlarını park edeceği 150 araçlık otopark ve il dışından gelen hasta yakınları için bayan konuk evi hizmeti de verilmektedir. Tablo 2’de Özel Y Hastanesi’nde müşteri memnuniyetine ilişkin bazı hizmetler gösterilmiştir.

Tablo 2. Özel Y Hastanesi’nde Müşteri Memnuniyetine İlişkin Bazı Hizmetler

	Var	Yok
Hasta/Halkla ilişkiler bölümü	X	
Hasta/Halkla ilişkiler uzmanı	X	
Bazı birimlerde dilek ve şikayet kutuları	X	
Web Sitelerinden laboratuvar sonuçlarının alınması	X	
Web sitesinden randevu alma	X	
Hasta memnuniyet anketi	X	
Çalışan memnuniyet anketi	X	
Hasta bilgilerini bütün birimler arası yayan bir otomasyon sistemi	X	
Bilgisayar ortamında hasta bilgi arşivi	X	
Kamera sistemi	X	

Y hastanesi idari yetkilisi ile yapılan görüşmede randevu sistemlerinde online ve telefon ile randevunun etkin olarak kullanıldığı bilgisi edinilmiştir. Kurumda halkla ilişkiler biriminin etkin olarak çalıştığı, gelen geri bildirimleri günlük değerlendirerek sonuçlandırıldığı bir sistem oluşturulmuştur. Ayrıca hasta ve çalışan anketlerinin de dönemsel olarak kurumda uyguladıklarını belirtmişlerdir. Hasta bilgilerini bütün birimler arası yayan otomasyon sisteminin bulunduğunu ve parmak izi tanıma sistemi ile düzenli olarak saklandığı belirtilmiştir. Hizmet alıcıların laboratuvar sonuçlarına web sitesi üzerinden TC numarası, isim soyadı ve protokol numarası ile ulaşabildikleri öğrenilmiştir.

3.7. Bulgular ve Yorum

Yüz yüze anket yöntemiyle toplanan formlardaki cevaplar kodlanarak bilgisayara aktarılmıştır. Veriler, “SPSS (Statistical Package for Social Sciences - Sosyal Bilimler için İstatistik Paketi) / Windows 22.0 Sürümü” ile analiz edilmiştir.

Bu başlık altında saha araştırmasıyla derlenen veriler üzerinde gerçekleştirilen istatistiksel analizler, tablolar yardımıyla açıklanmaya çalışılacaktır. Araştırma hipotezleri test edilecek ve sonuçlar değerlendirilecektir.

Anketteki tüm sorulara ve ölçekteki önermelere verilen cevaplara ait frekans ve yüzde dağılımları hesaplanmış, bu dağılımlar tablolarla gösterilmiştir. Ayrıca ortalama, standart sapma gibi tanımlayıcı istatistiklerden de yararlanılmıştır. Hipotez testleri bölümünde katılımcıların kalite algılarının demografik değişkenlerine göre anlamlı bir fark gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla verilerin dağılımı normal olmadığı için Kruskal-Wallis H testi ve Mann-Whitney U testi kullanılmıştır. İki den fazla bağımsız grup için Kruskal-Wallis H testi, iki bağımsız gruplar için Mann-Whitney U Testi ile analiz edilmiştir. Ayrıca kalite algılarının memnuniyet düzeyleri üzerindeki etkisini saptamaya yönelik regresyon analizi yapılmıştır.

Anketin güvenilirlik düzeyini saptamak amacıyla Alpha Modeli ve Cronbach Alfa güvenilirlik kullanılmıştır. Bu uygulamada güvenilirlik katsayısı 0,89 olarak bulunmuştur ve anket güvenilir olarak kabul edilmiştir.

Anlamlılık seviyesi olarak 0,05 kullanılmış olup, $p \leq 0,05$ olması durumunda anlamlı farklılığın olduğu, $p > 0,05$ olması durumunda ise anlamlı farklılığın olmadığı belirtilmiştir.

3.7.1. Güvenilirlik Analizi

Anketin güvenilirlik düzeyini saptamak amacıyla Alpha Modeli ve Cronbach Alfa güvenilirlik kullanılmıştır. Bu uygulamada güvenilirlik katsayısı 0,89 olarak bulunmuştur ve anket güvenilir olarak kabul edilmiştir.

Tablo 3: Güvenilirlik Analizi

Cronbach's Alpha	N of Items
0.89	56

3.7.2. Katılımcıların Demografik Değişkenlerine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan kişilerin yaş grupları, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, gelir durumu, mesleklerine göre sayıları ve yüzdelik dağılımları Tablo 4'de gösterilmiştir.

Yaş grubu açısından incelendiğinde X hastanesinden katılanlardan en büyük payı %22'lik yüzde ile 36-45 ve 46-55 yaş arası kişiler oluşturmaktadır. Y hastanesinde de en çok katılım %26 ile 56 yaş ve üzeri kişilerden oluşmaktadır. Onları %22'lik yüzde ile 46-55 yaş arası kişiler takip etmektedir. Genel dağılıma bakıldığında en yüksek katılımların %22 ile 46-55 yaş arası ve 56 yaş üzeri yaştan olduğu, en düşük katılımların ise %17 ile 26-35 yaş ile %19 ile 25 yaş ve altı kişilerden oluştuğu görülmektedir. Bu durumun sebebi olarak ilerleyen yaşlarda sağlık işletmelerine başvurma oranının yükseldiği ve genç olarak tanımlanan kimselerin sağlık işletmelerine, yaşları gereği daha az başvurduğu sonuçları çıkarılabilir.

Cinsiyet bulguları incelendiğinde X hastanesinden katılanlardan %54'ü kadın iken, %46'sı erkektir. Y hastanesinden katılanlardan %52'si kadın, %48'i erkektir. Genel dağılıma bakıldığında en yüksek katılımın %53 ile bayanlara ait olduğu görülmektedir. Buradan da kadınların sağlık hizmetlerinden daha fazla yararlandığı kanısı çıkarılabilir. Medeni durum açısından incelendiğinde; her iki hastaneden de katılanların %36'sı bekar iken, %64'ü evlidir. Meslek durumu açısından her iki hastanede de katılanlardan en yüksek oranın %28 ile memurlardan oluştuğu görülmektedir. En düşük katılımı X hastanesi için hiç katılım göstermeyen esnaflardır. Y hastanesinde ise %2 ile işçiler ve serbest meslek sahiplerinden oluşmaktadır.

Eğitim durumu açısından X hastanesinden katılanlardan en yüksek oranın %34 ile lisans mezunlarından oluştuğu görülmektedir. Y hastanesinde de en yüksek katılım %36 ile lisans mezunlarından oluşmaktadır. En düşük katılımı her iki hastane içinde sadece okur-yazar olan kişilerden oluşmaktadır. Gelir durumuna ait bulgular incelendiğinde X hastanesinden katılanlardan en yüksek oranın %36 ile 1501-2000 TL arası gelire sahip olanlardan oluştuğu görülmektedir. Y hastanesinde de en yüksek katılım %32 ile yine 1500-2000 TL arası gelire sahip olanlardan oluşmaktadır. En düşük katılımı her iki hastane içinde sadece okur-yazar olan kişilerden oluşmaktadır. En düşük katılımı X hastanesi için %12'lik yüzde ile 1001-1500 TL ve 2001 TL ve üzeri gelir düzeyine sahip olan kişilerden oluştuğu tespit edilmiştir. Y hastanesi için en düşük katılım %6'lık yüzde ile 501-1000 TL arası gelir düzeyine sahip kişilerden oluştuğu görülmektedir. Bunun sebebinin Y hastanesinin hizmet sunum ücretlerinin daha yüksek olmasının etkili olabileceği düşünülmektedir.

Katılımcıların sağlık güvencelerine göre dağılımı incelendiğinde; hizmet alıcıların açık ara farkla SGK'ya bağlı oldukları görülmektedir. X Hastanesi'nde katılımcıların %88'i SGK mensubu iken, bu oran Y Hastanesi için %92'dir. Özel sağlık sigortası aracılığı ile hizmet alan kişi ise katılımcıların %8'ini oluşturmaktadır.

Tablo 4. Katılımcıların Demografik Değişkenlerine İlişkin Bulgular

		X Hastanesi		Y Hastanesi		GENEL TOPLAM
		N	%	N	%	
Yaş Grupları	25 yaş ve altı	10	20	9	18	19
	26-35 yaş arası	9	18	8	16	17
	36-45 yaş arası	11	22	9	18	20
	46-55 yaş arası	11	22	11	22	22
	56 yaş ve üzeri	9	18	13	26	22
	TOPLAM	50	100	50	100	100
Cinsiyet	Kadın	27	54	26	52	53
	Erkek	23	46	24	48	47

	TOPLAM	50	100	50	100	100
Medeni Durum	Bekar	18	36	18	36	36
	Evli	32	64	32	64	64
	TOPLAM	50	100	50	100	100
Eğitim Durumu	Okur-Yazar	1	2	0	0	1
	İlköğretim	2	4	2	4	4
	Lise	15	30	16	32	31
	Ön Lisans	8	16	8	16	16
	Lisans	17	34	18	36	35
	Yüksek lisans/Doktora	7	14	6	12	13
	TOPLAM	50	100	50	100	100
	Gelir Durumu	Geliri Yok	11	22	12	24
501-1000 TL Arası		9	18	3	6	12
1001-1500 TL Arası		6	12	14	28	20
1501-2000 TL Arası		18	36	16	32	34
2001 TL Ve Üzeri		6	12	5	10	11
TOPLAM		50	100	50	100	100
Meslek Durumu		İşçi	5	10	1	2
	Memur	14	28	14	28	28
	Emekli	6	12	12	24	18
	Serbest Meslek	3	6	1	2	4
	İşsiz/Ev Hanımı	9	18	8	16	17
	Öğrenci	4	8	5	10	9
	Esnaf	0	0	2	4	2
	Özel Sektör	9	18	7	14	16
	TOPLAM	50	100	50	100	100
	Sağlık Güvencesi	SGK	44	88	48	96
Özel Sağlık Sigortası		6	12	2	4	8
TOPLAM		50	100	50	100	100

3.7.3. Algılanan Hizmet Kalitesi İle İlgili İstatistikler

Tablo 5'deki farklı özel sağlık kurumunun hizmet alıcılarının sağlık kurumlarından aldıkları hizmetleri algılama düzeyleri görülmektedir.

X Hastanesi'nde 4.20 ile en yüksek ortalama "Kaldığım odanın genel görünüşü temizdir." yargısına aittir. Buyargıyı sırasıyla 4.18 ortalama ile, "Hastane için belirlenen hasta ziyaret saatleri uygundur ve süreleri yeterlidir.", "Hekimler hastalara karşı güler yüzlü, sabırlı ve hoş görülmüştür.", "Hemşireler hastalara karşı güler yüzlü, sabırlı ve hoş görülmüştür.", "Hastane personeli

hastaya yardımcı olmaya isteklidir.”, “Hastane personeli sorulara cevap verecek kadar yeterli bilgi düzeyine sahiptir.”, “Personel nazik ve saygılıdır.”, “Personel refakatçilere karşı hoşgörölü davranış sergiler.”yargıları takip etmektedir.

Bu sonuçlara bakıldığındaX Hastanesi için;

- Katılımcıların odaların temizliğinden memnun olduğu
- Kurumda ziyaret saatlerinin uygun buldukları
- Hekimlerin ve hemşirelerin hastalara karşı güler yüzlü, sabırlı, hoşgörölü davrandıkları
- Yardımcı personelin sunduğu hizmetlerden genel olarak memnun olunduğu yargılarına varılabilir.

Katılımcıların X Hastanesi’nde memnun olmadığı konular ise etkin mobil randevu sisteminin olmayışı, randevu saatlerine uyulmayışı ve yönlendirici levhalardaki yetersizliklerdir.

Y Hastanesi’nde 4.32 ile en yüksek ortalamalar “Kaldığım odanın genel görünüşü temizdir.”, “Odadaki priz, elektrikli düğmeler gibi cihazlar sorunsuz çalışmaktadır.”, “Hastane için belirlenen hasta ziyaret saatleri uygundur ve süreleri yeterlidir.”, “Personel temiz giyimli ve düzgün görünüşlüdür.”, “Hekimler hastalara karşı güler yüzlü, sabırlı ve hoş görölüdür.”, “Hastaya uygulanacak tedavi detaylı bir şekilde açıklanmaktadır.”, “Hasta, hekimine yeterince güven duymaktadır.”, “Hekimlerin taburcu olduktan sonra hastalıkla ilgili verdiği tavsiyeler yeterlidir.”, “Hemşireler hastalara karşı güler yüzlü, sabırlı ve hoş görölüdür.”, “Hasta, hemşireye yeterince güven duymaktadır.”, “Hastane personeli hastaya yardımcı olmaya isteklidir.”, “Hastane personeli sorulara cevap verecek kadar yeterli bilgi düzeyine sahiptir.”, Personel nazik ve saygılıdır.”, “Personel refakatçilere karşı hoşgörölü davranış sergilerler.” yargılarına aittir. Bu yargıları 3.20 ortalamaıyla “Yemek zamanları uygundur.”, “Verilen yemekler temiz ve sağlıklıdır.”, “Temizlik saatleri uygundur.” yargıları takip etmektedir.

Buna göre Y Hastanesi için ise sonuçlar şu şekildedir:

- Katılımcılar odanın temizliğinden ve odadaki cihazlardan memnundur.
- Katılımcılar ziyaret saatlerini ve sürelerini uygun bulmaktadır.
- Katılımcılar personelin dış görünüşünü düzenli bulmaktadır.
- Katılımcılar hekim ve hemşireleri güler yüzlü, sabırlı, hoşgörölü bulmaktadır.
- Katılımcılar hekim ve hemşirelere yeterince güven duymaktadırlar.
- Katılımcılar hekimlerin tavsiyelerini ve tedavi planlarını beğenmektedirler.
- Katılımcılar hastane personelinin hoşgörölü, yardımsever, bilgili, nazik ve saygılı olduğunu düşünmektedirler.
- Katılımcılar temizlik ve yemek zamanlarının uygun olduğunu, yemeklerin ise temiz ve sağlıklı olduğunu düşünmektedirler.

Katılımcıların Y Hastanesi'nden düşük memnuniyet düzeyi ile ayrıldıkları bir alan bulunmamaktadır. Fakat en düşük ortalama 3.08 ile yemeklerin doyuruculuğu ve şikayetlerin zamanında çözümlenmemesi ile ilgili olmuştur. İki hastanenin ortalamalarından da anlaşılacağı üzere Y Hastanesi X Hastanesi'ne göre hizmet alıcılarını daha memnun bir şekilde taburcu etmiştir.

Yargılar	X Hastanesi (N=50)		Y Hastanesi (N=50)		Genel (N=100)
	Ort.	S.S.	Ort.	S.S.	Ort.
Kaldığım odanın genel görünüşü temizdir.	4.20	0.40	4.32	0.47	4.26
Odadaki priz, elektrikli düğmeler gibi cihazlar sorunsuz çalışmaktadır.	3.86	0.97	4.32	0.47	4.09
Hastane için belirlenen hasta ziyaret saatleri uygundur ve süreleri yeterlidir.	4.18	0.39	4.32	0.47	4.25
Kaldığım odanın ısıtma-soğutma sistemi yeterlidir.	3.82	0.94	4.00	0.86	3.91
Hasta için kullanılan yatak rahattır.	3.44	1.15	3.88	0.98	3.66
Hastane ile ilgili şikâyetler zamanında çözümlenmektedir.	2.70	1.10	3.08	0.80	2.89
Randevu sistemi açık ve kolayca kullanılabilir şekilde hazırlanmıştır.	1.98	0.65	3.50	0.65	2.74
Hastanede verilen randevu saatlerine uyulmaktadır.	1.94	0.71	3.20	0.83	2.57
Hastane içindeki yönlendirici levhalar yeterlidir.	1.76	0.43	3.94	0.65	2.85
Verilen yemekler lezzetli ve doyurucudur.	3.22	1.18	3.08	1.18	3.15
Yemek zamanları uygundur.	4.10	0.46	4.20	0.40	4.15
Verilen yemekler temiz ve sağlıklıdır.	4.14	0.35	4.20	0.40	4.17
Temizlik saatleri uygundur.	4.10	0.46	4.20	0.40	4.15
Hasta mahremiyetine özen gösterilmektedir.	3.66	0.96	4.04	0.73	3.85
Personel temiz giyimli ve düzgün görünüşlüdür.	4.16	0.37	4.32	0.47	4.24
Hekimler hastalara karşı güler yüzlü, sabırlı ve hoş görüldür.	4.18	0.39	4.32	0.47	4.25
Tetkik ve tedaviler belirtilen zamanlarda yapılmaktadır.	2.84	1.32	3.92	1.07	3.38
Hastaya uygulanacak tedavi detaylı bir şekilde açıklanmaktadır.	4.08	0.57	4.32	0.47	4.20
Hasta, hekimine yeterince güven duymaktadır.	4.14	0.45	4.32	0.47	4.23

İhtiyaç anında hekimlere kolay ulaşılır.	3.26	1.16	4.00	0.99	3.63
Hastaya ayrılan süre yeterlidir.	3.28	1.23	3.88	1.10	3.58
Hekimlerin taburcu olduktan sonra hastalıkla ilgili verdiği tavsiyeler yeterlidir.	4.14	0.45	4.32	0.47	4.23
Hemşireler hastalara karşı güler yüzlü, sabırlı ve hoş görülmüştür.	4.18	0.39	4.32	0.47	4.25
Hasta ihtiyaç duyduğunda hemşireler en kısa sürede cevap vermektedir.	3.42	1.21	4.04	0.95	3.73
Hasta, hemşireye yeterince güven duymaktadır.	4.14	0.45	4.32	0.47	4.23
Hastane personeli hastaya yardımcı olmaya isteklidir.	4.18	0.39	4.32	0.47	4.25
Hastane personeli sorulara cevap verecek kadar yeterli bilgi düzeyine sahiptir.	4.18	0.39	4.32	0.47	4.25
Nazik ve saygılıdır.	4.18	0.39	4.32	0.47	4.25
Hastaların özel problemlerine karşı ilgi ve duyarlılık gösterirler.	3.66	1.10	3.96	0.97	3.81
Refakatçilere karşı hoşgörülü davranış sergilerler.	4.18	0.39	4.32	0.47	4.25

Bişkin (2011)' in çalışmasında algılanan kalite konusunda en yüksek ortalamaya sahip önerme ise "Hekimler hastalara karşı güler yüzlü, sabırlı ve hoşgörülüdür" önermesi olmuştur. X Hastanesi için en yüksek kalite algısını oluşturan "Kaldığım odanın genel görünüşü temizdir." önermesi iken Y Hastanesinde en yüksek kalite algısını oluşturan önermelerden biri Bişkin'in çalışmasında birinci sırada yer alan önermeyle örtüşmektedir. Bişkin'in en yüksek ortalama değerine sahip önermesi X Hastane katılımcıları için de ikinci sırada yer almaktadır.

3.7.4. Sağlık Kurumunun Tercih Edilme Nedenleriyle İlgili İstatistikler

Tablo 6'da iki farklı özel sağlık kurumunun hizmet alıcılarının sağlık kurumlarını tercih ederken belirtilen yargılara verdikleri önem düzeyleri görülmektedir.

X Hastanesi'nde 5.00 ile en yüksek ortalamalar "Tıbbi personele(hemşire, hasta bakıcı vb.) duyulan güven", "Uzman hekimlere duyulan güven", "Modern tıbbi cihaz ve ekipmanların olması" yargılarına aittir. Bunu 4.96 ortalama ile "Çalışanların nezaketi" yargısı izlemiştir. X Hastanesi'nde en düşük ortalama ise 2.52 ile "Hastanede bir yakınımın çalışıyor olması" yargısıdır.

Y Hastanesi'nde 5.00 ile en yüksek ortalamalar "Tıbbi personele(hemşire, hasta bakıcı vb.) duyulan güven", "Uzman hekimlere duyulan güven", "Modern tıbbi cihaz ve ekipmanların olması", "Çalışanların nezaketi" yargılarına aittir. Bunu 4.92 ortalama ile "İşlemlerin hızlı olması",

“Çevre ve fiziki koşullarının iyi olması”, “Başka bir hekimin tavsiyesi” yargıları takip etmektedir. Y Hastanesi’nde en düşük ortalama ise 2.18 ile “Hastanede bir yakınımın çalışıyor olması” yargısıdır.

Sonuç olarak her iki sağlık kurumunun hizmet alıcılarının cevaplarına göre;

- Tıbbi personele(hemşire, hasta bakıcı vb.) duyulan güven
- Uzman hekimlere duyulan güven
- Modern tıbbi cihaz ve ekipmanların olması
- Çalışanların nezaketi yargıları sağlık kurumunun tercih edilmesini en çok sağlayan yargılardır.

Her iki sağlık kurumuna göre sağlık kurumunun tercih sebebi olmasında en düşük paya sahip olan yargı ise “Hastanede bir yakınımın çalışıyor olması” yargısıdır.

Tablo 6. Katılımcıların Sağlık Kurumlarını Tercih Nedenleri

Yargılar	X Hastanesi (N=50)		Y Hastanesi (N=50)		Genel (N=100)
	Ort.	S.S.	Ort.	S.S.	Ort.
Tıbbi personele(hemşire, hasta bakıcı vb.) duyulan güven	5.00	0.00	5.00	0.00	5.00
Aile veya arkadaş tavsiyesi	4.00	1.53	3.94	1.62	3.97
Özel oda imkânı	2.78	1.54	2.68	1.54	2.73
İşlemlerin hızlı olması	4.84	0.37	4.92	0.27	4.88
Çevre ve fiziki koşullarının iyi olması	4.84	0.37	4.92	0.27	4.88
Uzman hekimlere duyulan güven	5.00	0.00	5.00	0.00	5.00
Hekimi tanıyor olma	3.78	1.60	3.54	1.76	3.66
Çalışanların nezaketi	4.96	0.20	5.00	0.00	4.98
Başka bir hekimin tavsiyesi	4.90	0.46	4.92	0.27	4.91
Eve (memleketime) yakın olması	2.54	1.64	2.58	1.66	2.56
Modern tıbbi cihaz ve ekipmanların olması	5.00	0.00	5.00	0.00	5.00
Hizmetlerin fiyatının uygun olması	3.62	1.55	3.22	1.69	3.42
Hastanede bir yakınımın çalışıyor olması	2.52	1.54	2.18	1.49	2.35

Sağlık kurumunun tercih nedeni sorgulandığında birbirine çok yakın sonuçlar elde edilmiştir. X ve Y Hastaneleri için en önemli tercih nedeni olan “Tıbbi personele(hemşire, hasta bakıcı vb.) duyulan güven” ifadesi Bişkin (2011)’in çalışmasındaki üç hastane için de aynı şekilde sonuçlanmıştır. En düşük etken olan önerme ise X ve Y Hastanesinde ve Bişkin (2011)’in çalışmasında da üç hastanede “Hastanede bir yakınımın çalışıyor olması” olmuştur.

3.7.5. Hasta Memnuniyeti İle İlgili İstatistikler

Araştırma için tasarlanan anket formunda cevaplayıcıların sağlık işletmesi hizmetlerinin genel değerlendirmeleri, başka kimselere tavsiye etmekle ilgili düşünceleri ve ihtiyaç halinde aynı sağlık işletmesini tekrar tercih etme istekleriyle ilgili üç ayrı soru sorulmuştur. Bu sorular beşli likert ölçeği ile ölçeklendirilmiştir. Tablo 7’de cevaplayıcıların her bir sağlık işletmesiyle ilgili genel değerlendirme düzeyleri görülmektedir.

Tablo 7’ye göre her iki hastanenin genel değerlendirilmesinde de “kötü” ve “çok kötü” cevaplarına rastlanmamıştır. X Hastanesi’nde en yüksek oran %78 ile “iyi” ölçeğine aittir. Bunu %14 ile “çok iyi” ve %8 ile “orta” ölçeği takip etmektedir. Y Hastanesi’nde ise yine en yüksek oran %62 ile “iyi” ölçeğine aittir. Bu oranı % 26 ile “çok iyi” ve % 12 ile “orta” ölçeği takip etmektedir.

Bişkin (2011)’in çalışmasının katılımcıları da bu çalışmayı destekler nitelikte en yüksek oranda (%67,8) “iyi” puantajı ile önermeyi sonuçlandırmışlardır.

Tablo 7. Sağlık Kurumlarında Verilen Hizmetin Genel Değerlendirilmesi

Ölçek	X Hastanesi		Y Hastanesi		Genel Toplam
	N	%	N	%	N
Çok Kötü	0	0	0	0	0
Kötü	0	0	0	0	0
Orta	4	8	6	12	10
İyi	39	78	31	62	70
Çok İyi	7	14	13	26	20
TOPLAM	50	100	50	100	100

Tablo 8’de katılımcıların sağlık kurumunu başkalarına tavsiye etme durumları aktarılmıştır. Tablo 8’de görüldüğü üzere her iki hastanede de hizmet alıcıları tavsiye etme konusunda en yüksek oranda “tavsiye ederim” ölçeğini işaretlemişlerdir. X Hastanesi’nde katılımcıların %78’i “ederim”, %14’ü “kesinlikle ederim”, %8’i ise “kararsızım” cevabını vermişlerdir. Y Hastanesi’nde de % 62 “ederim”, %26 “kesinlikle ederim” ve % 12 “kararsızım” cevabı verilmiştir. Bişkin (2011)’in çalışmasındaki katılımcılar da %57,8 oranında “tavsiye ederim” önermesi ile sonuçlandırarak benzer sonuçlar elde etmişlerdir.

Tablo 8. Sağlık Kurumunu Başkalarına Tavsiye Etme Durumu

Ölçek	X Hastanesi		Y Hastanesi		Genel Toplam
	N	%	N	%	N
Kesinlikle Etmem	0	0	0	0	0
Etmem	0	0	0	0	0
Kararsızım	4	8	6	12	10
Ederim	39	78	31	62	70
Kesinlikle Ederim	7	14	13	26	20
TOPLAM	50	100	50	100	100

Tablo 9’da katılımcıların ihtiyaç durumunda sağlık kurumunu tekrar tercih edip etmeyecekleri sorgulanmıştır. Tablo 9’da görüldüğü üzere her iki hastanede de hizmet alıcılarının tekrar ihtiyaç duyduklarında tercih etme durumuna en yüksek oranda “tercih ederim” cevabını vermişlerdir. X Hastanesi’nde en yüksek oran %78 ile “iyi” ölçeğine aittir. Bunu %14 ile “çok iyi” ve %8 ile “orta” ölçeği takip etmektedir. Y Hastanesi’nde ise yine en yüksek oran %62 ile “iyi” ölçeğine aittir. Bu oranı % 26 ile “çok iyi” ve % 12 ile “orta” ölçeği takip etmektedir. Tablo 8’dekine yakın oranlar ile Bişkin (2011)’in çalışmasının katılımcıları da %57,9 ile “tavsiye ederim” yanıtını vermişlerdir.

Tablo 9. Sağlık Kurumunu Tekrar Tercih Durumu

Ölçek	X Hastanesi		Y Hastanesi		Genel Toplam
	N	%	N	%	N
Kesinlikle Etmem	0	0	0	0	0
Etmem	0	0	0	0	0
Kararsızım	4	8	6	12	10
Ederim	39	78	31	62	70
Kesinlikle Ederim	7	14	13	26	20
TOPLAM	50	100	50	100	100

Tablo 7, 8, 9 da görüldüğü üzere kişiler genel değerlendirme, tavsiye durumu ve tekrar tercih durumu sorularına genelde olumlu cevaplar vermişlerdir. Genel olarak bakıldığında bu üç yargıya da katılımcıların %10’unun “kararsız/orta”, %20’sinin “tercih ederim/iyi”, %70’inin “kesinlikle tercih ederim/çok iyi” cevaplarını verdikleri tespit edilmiştir. Yani genel olarak her iki kurum için de hizmet alıcılarının memnuniyet düzeyi yüksektir.

3.7.6. Hipotezlerin Test Edilmesi

Bu bölümde araştırmanın hipotezleri analiz edilmiş ve yorumlanarak aktarılmıştır.

3.7.6.1. Hizmet Alıcıların Memnuniyet Düzeylerinin Demografik Değişkenlere Göre Analizi

Bu bölümde hizmet alıcıların sağlık kurumlarından memnun olma durumlarının yaş, medeni durum, cinsiyet, eğitim durumu, gelir durumu, mesleklerine fark gösterip göstermediği analiz edilmiştir. Katılımcıların kalite algılarının demografik değişkenlerine göre anlamlı bir fark gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla verilerin dağılımı normal olmadığı için Kruskal-Wallis H testi ve Mann-Whitney U testi kullanılmıştır.

Tablo 10. Hizmet Alıcılarının Memnuniyet Düzeylerinin İki Bağımsız Gruba Sahip Olan Demografik Değişkenler İle Analizi

İki Bağımsız Gruba Sahip Olan Demografik Değişkenler		N	Sıra Ortalaması	Mann-Whitney U	
Medeni Durum	Bekar	36	45,08	957,00	
	Evli	64	53,55		
Cinsiyet	Kadın	53	52,86	1120,50	
	Erkek	47	47,84		
Sağlık Güvencesi	SGK	92	49,47	273,00	
	Özel Sağlık Sigortası	8	62,38		

Tablo 10 incelendiğinde; sağlık kurumlarının hizmet alıcılarının memnuniyet düzeylerinin medeni durumlarına, cinsiyetlerine ve sağlık güvencelerine göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Bu durumda “H₁: Katılımcıların sağlık kurumlarından memnuniyet düzeyleri medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.”, “H₂: Katılımcıların sağlık kurumlarından memnuniyet düzeyleri cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.” ve “H₃: Katılımcıların sağlık kurumlarından memnuniyet düzeyleri sağlık güvencelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.” hipotezleri reddedilir. Bışkin (2011)’in çalışmasında katılımcıların memnuniyet düzeylerinin cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna varılarak bu çalışmanın aksine bir sonuç elde edilmiştir.

Tablo 11. Hizmet Alıcıların Memnuniyet Düzeylerinin İki'den Fazla Bağımsız Gruba Sahip Olan Demografik Değişkenler İle Analizi

	Katılımcıların Yaş Grupları	N	Sıra Ortalaması	Ki-Kare	p
Yaş Grupları	25 ve altı	19	48,39	19,41	0,00*
	26-35 yaş arası	17	41,09		
	36-45 yaş arası	20	52,25		
	46-55 yaş arası	22	40,50		

	56 ve üzeri	22	68,00		
Gelir	Geliri yok	23	61,59	9,15	0,06
	501-1000 TL arası	12	56,75		
	1001-1500 TL arası	20	46,00		
	1501-2000 TL arası	34	44,91		
	2001 TL ve üzeri	11	45,95		
Eğitim Durumu	Okur-Yazar	1	90,50	20,48	0,00*
	İlköğretim	4	79,25		
	Lise	31	60,18		
	Ön Lisans	16	45,81		
	Lisans	35	42,64		
	Yüksek lisans/Doktora	13	42,42		
Meslek	İşçi	6	46,33	29,91	0,00*
	Memur	28	43,00		
	Emekli	18	53,28		
	Serbest Meslek	4	68,00		
	İşsiz/Ev Hanımı	17	74,62		
	Öğrenci	9	36,61		
	Esnaf	2	45,50		
	Özel Sektör	16	40,50		

*Asymp. Sig. Değerinin 0,05'e eşit veya küçük olduğunu gösterir.

Tablo 11 incelendiğinde; hizmet alıcılarının memnuniyet düzeylerinin yaş grubu, eğitim durumu ve meslek gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($p \leq 0,05$). Hizmet alıcılarının gelir durumlarının ise memnuniyet düzeyleri üzerinde hiçbir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Bu durumda "H₄: Katılımcıların sağlık kurumlarından memnuniyet düzeyleri yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.", "H₆: Katılımcıların sağlık kurumlarından memnuniyet düzeyleri eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir." ve "H₇: Katılımcıların sağlık kurumlarından memnuniyet düzeyleri mesleklerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir." hipotezleri kabul edilirken, "H₅: Katılımcıların sağlık kurumlarından memnuniyet düzeyleri gelir durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir." hipotezi reddedilmiştir. Bişkin (2011)'in çalışması ile bu çalışma bu bölümde oldukça fazla tezatlıklar içermektedir. Bişkin (2011)'in çalışmasında bu çalışmanın aksine katılımcıların memnuniyet düzeyleri üzerinde gelir faktörünün anlamlı bir etkisi tespit edilirken, yaş ve eğitim faktörünün anlamlı bir etkisi saptanamamıştır.

3.7.6.2. Hizmet Alıcılarının Kalite Algılarının Memnuniyet Düzeyleri İle İlişkisinin Analizi

Bu bölümde hizmet alıcıların genel hastane hizmetleri, hekim hizmetleri, hemşire hizmetleri ve diğer personel hizmetlerine ait kalite algılarının memnuniyet düzeyleri üzerinde etkisi olup olmadığı analiz edilecektir. Bunu gerçekleştirmek için regresyon analizinden faydalanılmıştır.

Tablo 12. Hizmet Alıcıların Kalite Algılarının Memnuniyet Düzeyleri Üzerine Etkisi

	R	R²	F	P
Genel Hastane Hizmetleri - Memnuniyet Düzeyi	0,44	0,19	23,49	0,00*
Hekim Hizmetleri - Memnuniyet Düzeyi	0,74	0,54	115,31	0,00*
Hemşire Hizmetleri - Memnuniyet Düzeyi	0,77	0,59	143,46	0,00*
Diğer Personel Hizmetleri - Memnuniyet Düzeyi	0,75	0,56	127,35	0,00*

*Asymp. Sig. Değerinin 0,05'e eşit veya küçük olduğunu gösterir.

Tablo 12 incelendiğinde; hizmet alıcılarının memnuniyet düzeyleri üzerinde genel hastane hizmetleri, hekim hizmetleri, hemşirelik hizmetleri ve diğer personel hizmetlerinin hizmet alıcılarının memnuniyet düzeyi üzerinde anlamlı etki tespit edilmiştir. Hipotezler incelenecek olursa genel hastane hizmetlerinin hasta memnuniyet düzeyi üzerinde orta şiddette pozitif yönde bir etkisi vardır (R=0,44). Ayrıca determinasyon katsayısına bakıldığında (R²=0,19) genel hastane hizmetleri memnuniyet düzeyinin %19'unu etkilemektedir. Bu durumda "H₈: Hizmet alıcıları genel hastane hizmetlerinin memnuniyet düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır." hipotezi kabul edilir (0,00≤0,05). Hekim hizmetlerinin memnuniyet düzeyi üzerindeki etkisi incelendiğinde pozitif yönde yüksek düzeyde (R=0,74) anlamlı bir etkisi vardır. Aynı zamanda hekim hizmetleri hasta memnuniyet düzeyinin %54'ünü etkilemektedir. Bu durumda "H₉: Hizmet alıcıları hekim hizmetlerinin memnuniyet düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır." hipotezi kabul edilmiştir (0,00≤0,05).

Hemşire hizmetlerinin hasta memnuniyet düzeyi üzerinde pozitif yönlü çok yüksek bir etkisi vardır (R=0,77). Aynı zamanda hemşire hizmetleri hasta memnuniyet düzeyinin %59'unu etkilemektedir. Bu durumda p değeri (0,00) çalışmanın anlamlılık düzeyi olan 0,05'den küçük olduğu için "H₁₀: Hizmet alıcıları hemşire hizmetlerinin memnuniyet düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır." hipotezi kabul edilir. Son hipotez olan diğer personel hizmetlerinin hasta memnuniyeti üzerindeki etkisi incelendiğinde çok yüksek düzeyde pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir (R=0,75). Aynı zamanda diğer personelin sunduğu hizmetin hasta memnuniyet düzeyi üzerinde %56 oranında etkisi tespit edilmiştir. Bu durumda "H₁₁: Hizmet alıcıları diğer personel hizmetlerinin memnuniyet düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır." hipotezi kabul edilmiştir (0,00≤0,05).

Bişkin (2011)'in çalışması da katılımcıların kalite algıları ile memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişkiyi analiz etmiştir. Analiz sonucunda bu çalışmanın sonuçlarını destekler nitelikte katılımcıların kalite algıları ile memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

4. SONUÇ

Hizmet endüstrisinin gelişmesi ile bu endüstrinin içinde bulunan sağlık sektörü de önemli bir ilerleme kaydetmiştir. Sağlık sektöründe faaliyet gösteren firmaların sayısının artması ile rekabet ortamı oldukça hızlanmıştır. Özellikle özel sağlık kurumları hizmet alıcısını en iyi tanıyan ve ihtiyaçlarını en iyi karşılayan kurum olabilmek için yoğun çaba sarf etmeye başlamışlardır. Bu çaba “Müşteri İlişkileri Yönetimi” anlayışını ortaya çıkarmıştır. Rekabet ortamında kurumların en büyük silahı olan yüksek hizmet kalitesine ve müşteri memnuniyetine sahip olmak için kurumlar müşterileri ile aralarındaki ilişkiyi geliştirme yoluna gitmişlerdir. Müşteri ilişkileri yönetiminde müşteri ile etkileşime geçilerek müşterilerin ihtiyaçları, istekleri ve öncelikleri belirlenmeye çalışılır. Elde edilen bilgiler doğrultusunda, müşteri için hizmet süreçleri tasarlamak, müşteriye özel koşullar yaratmak gibi müşterinin önemsendiğini hissettirecek uygulamalar ile müşteri memnuniyetinin sağlanması amaçlanmaktadır.

Araştırma da rekabet koşullarından etkilenmeye en elverişli olan özel sağlık kurumlarında müşteri ilişkileri yönetimi kavramı incelenmiştir. Öncelikle hizmet alıcılarının demografik değişkenlerine ait tanımlayıcı istatistikler aktarılmıştır. Daha sonra algılanan hizmet kalitesini ölçmeye yönelik testler uygulanmıştır. Bu testler sonucunda hizmet alıcıların hizmet kalitesi açısından en memnun kaldıkları alan 4,26 ortalama değeri ile odaların temizliği iken, memnuniyetsizliklerini dile getirdikleri konu 2,57 ortalama ile randevu saatlerine uyulmamasıdır. Daha sonra hizmet alıcılarının bu kurumu tercih nedenlerini belirten sorular analiz edilmiştir. Bu sorularda en yüksek ortalama değeri olan 5 ile tıbbi personele duyulan güven, uzman hekimlere duyulan güven ve modern ekipmanların varlığı olmuştur. En düşük ortalamayı ise 2,35 değeri ile “Hastanede yakınının çalışıyor olması” yargısı almıştır. Ardından hasta memnuniyetini ölçmek için yapılan analizlerde üç soru içinde aynı sonuçlar elde edilmiştir. X Hastanesi hizmet alıcılarının %78’i hastanenin hizmetlerine “iyi” yanıtını vermiş, ihtiyaç halinde tekrar tercih edeceğini belirtmiş ve hastaneyi başkalarına tavsiye etmiştir. Y Hastanesi katılımcılarının ise %62’si hastanenin hizmetlerini “iyi” olarak değerlendirmiş, tekrar tercih edeceğini belirtmiş ve başkalarına tavsiye etmiştir.

Bir sonraki aşama olarak hipotezler kurulmuş ve bunların incelemesi yapılmıştır. İlk olarak memnuniyet düzeyinin demografik değişkenlere göre fark gösterip göstermediği analiz edilmiştir. Bu testler sonucunda hizmet alıcılarının memnuniyet düzeylerinin yaş grupları, eğitim durumu, meslek gruplarına göre değişiklik gösterirken, medeni durum, cinsiyet ve gelir durumu demografik değişkenleri memnuniyet düzeyi üzerinde bir farklılık yaratmamıştır.

Katılımcıların genel hastane hizmetleri, hekim hizmetleri, hemşire hizmetleri ve diğer personel hizmetleri konusundaki kalite algılarının memnuniyet düzeyleri üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik hipotez analizlerinde ise genel hastane hizmetleri olarak kurumun temizlik, donanım, ekipman vb. konularını içeren blok hizmet alıcılarının memnuniyetleri üzerinde %19’luk düzeyde bir etkisi olduğu bulunmuştur. Hekim hizmetlerinin %54,

hemşirelik hizmetlerinin %59 ve diğer personelin hizmetlerinin %56 etkisi tespit edilmiştir. Bu durumda katılımcıların memnuniyet düzeyleri hastanenin fiziki koşullarından çok personellerinin hizmet sunum şeklinde etkilendiği söylenebilir.

Elde edilen bulgulara göre, sağlık kurumları içerisinde hizmet sunumu ve insan kaynakları alanlarında yapılan iyileştirmeler hizmet alıcılar tarafından oldukça çabuk algılanmaktadır. Hizmet alıcıları kurum tercihi yaparken ilk olarak hizmet sunan personel ve hizmet sunum kalitesine dikkat etmektedir. Kalitenin yükseldiğini algılayan hizmet alıcıların kurumu tercih edebilirliği artmakta bu da kuruma avantaj sağlamaktadır. Hizmet alıcıları arasında yayılan kurum kalitesi sayesinde rakiplerin önüne geçilecek ve sektörde öncü duruma gelinecektir.

Sonuç doğrultusunda sağlık kurumlarına şu tavsiyelerde bulunulabilir:

- Sağlık kurumları hizmet alıcıların memnuniyet düzeylerini artırmak için hizmet sunumları ile ilgili iyileştirmeler yapmalıdır.
- Sağlık kurumları rekabet ortamında ayakta kalabilmek için müşteri ilişkileri yönetimi kavramı üzerine eğilmelidir.
- Sağlık kurumlarında hizmet alıcıların en çok memnun olmadıkları konu randevu saatlerine uyulmamasıdır. Bu sorunu gidermek için düzenlemeler yapılmalıdır.
- Hizmet alıcıların memnuniyet düzeyinde, hastaların etkileşim halinde olduğu personellerin davranışları önem arz etmektedir. Bu yüzden kurum içerisindeki bütün personel hasta ile iletişim konusunda eğitilmelidir.
- X Hastanesi hasta şikayetlerinin çözülmesi, randevu sisteminin geliştirilmesi ve kurum içi yönlendirme levhalarının düzenlenmesi konusunda kendini revize etme yoluna gitmelidir.

KAYNAKÇA

- Baklan, B., (2011). Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamalarında Sistem Başarı Ölçütlerinin Değerlendirilmesi, Bahçeşehir Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Bişkin, F., (2011). Sağlık İşletmelerinde Müşteri İlişkileri Yönetimi: Kamu ve Özel Sağlık İşletmelerinde Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları Araştırması, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Konya.
- Buttle, F., (2009). Customer Relationship Management Concepts and Technologies, Elsevier Press, Second Edition, USA.
- Çakır, Ö., (2004). Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Evde Bakım Hizmetlerinde Uygulanmasına İlişkin Bir Organizasyon Modeli, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

- Çerçevik, F.Ç., (2016). Müşteri İlişkileri Yönetiminde İş Zekâsı Ve Özel Bankacılıkta Bir Uygulama, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.
- Çobanoğlu, V., (2012). Kamu Hastanelerinde Müşteri İlişkileri Yönetimi: Balıkesir Atatürk Devlet Hastanesi Örneği, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Drushinin J. ve Kallunki S., (2012). CustomerRelationship Management in A TourismCompany, Tampere University of AppliedSciences, TampereenAmmattikorkeakoulu, Bachelor'sThesis, Finland.
- Ergunda H.İ., Müşteri İlişkileri Yönetimi, <http://danismend.com/kategori/altkategori/musteri-iliskileri-yonetimi/>, Erişim Tarihi: 04/05/2017.
- Hadiş, H., (2016). Bankacılık Sektöründe Elektronik Müşteri İlişkileri Yönetimi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Kaçaman, M., (2016). Sağlık Hizmetlerinde Müşteri Memnuniyetine Yönelik Bir Alan Araştırması, İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Kırım, A., CRM: Çok Konuşulan Ama Az Bilinen Bir Kavram, <http://danismend.com/kategori/altkategori/crm-hakkinda/> Erişim Tarihi: 04.05.2017.
- Kırım, A., (2001). Strateji ve Birebir Pazarlama CRM, Sistem Yayıncılık, İstanbul.
- Korkmaz, Ö., (2010). Müşteri İlişkileri Yönetiminin (CRM) Önemi: Bir Hastane Uygulaması, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Laketa, M.,Sanader, D., Laketa, L. ve Misic, Z., (2015). CustomerRelationship Management: ConceptAndImportanceForBankingSector, UTMS Journal of Economics, 6(2):241-254.
- Mohammed, A.A. ve Rashid B.B., (2012). CustomerRelationship Management (CRM) in Hotel Industry: A frameworkProposal on theRelationshipamong CRM Dimensions, Marketing Capabilitiesand Hotel Performance, International Review of Management and Marketing, 2(4): 220-230.

- Rahımı, R., (2013). Örgüt Kültürü Perspektifi İle Otelcilik Sektöründe Müşteri İlişkileri Yönetimi: JurysInn Zincir Otelleri Örneği, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İzmir.
- Tassebedo, A., (2016). Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamalarının Müşteri Memnuniyeti ve Sadakatine Etkileri: Telekomünikasyon Sektöründe Bir Uygulama, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Torabi, H., (2014). Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamalarını Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Araştırma, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Tuna, M., (2016). Sigortacılık Sektöründe Müşteri İlişkileri Yönetimi, Nişantaşı Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Ulucan, N.C., (2016). Online Satış Platformlarında Müşteri İlişkileri Yönetiminin Performansa Etkisi Üzerinde Sosyal Medya Kullanımının Rolü: Sosyal Müşteri İlişkileri Yönetimi (Sosyal CRM), Haliç Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Yalın, A., (2014). Müşteri İlişkileri Yönetiminde Kültür Faktörü ve Sağlık Alanında Bir Uygulama, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul.
- Yurdakul, M., (2002). Yeni Bir Pazarlama Stratejisi Olarak Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM)'İN Sektörel Bazda Uygulanabilirliği, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 7:1-11.

**SAĞLIK KURUMLARINDA ÖRGÜTSEL ADALET ALGISİNİN
MOBBİNG DAVRANIŞLARI ÜZERİNE ETKİSİ:
BOLU'DA BİR UYGULAMA**

Mehmet YILMAZ *
Sermed DOĞAN **

ÖZET

Ülkemizde son yıllarda mobbing ile ilgili çok sayıda çalışma olmasına rağmen sağlık alanında mobbing çalışmaları nispeten daha az sayıdadır. Mobbing, bir kurumda faaliyette bulunan çalışana karşı bir veya daha fazla kişi tarafından devamlı olarak yürütülen, kişiyi yıldırmaya ve bunun sonucunda çalışana psikolojik, fiziksel veya sosyal yönden etkileyen süreçler olarak tanımlanabilir. Yapılan çalışmalara bakıldığında mobbing kavramı yerine psikolojik şiddet, yıldıрма ve zorbalık terimleri de kullanılmaktadır.

Örgütsel adalet kavramı, çalışanların örgüt yöneticilerinin ücret, terfi ve takdir konularında ne derecede adil bir tutum sergilediklerine ilişkin algı biçimi olarak ifade edilebilir. Örgütsel adalet ücret, terfi ve takdir konularının yanında kurumda görev yapan en alt kademedeki en üst kademeye kadar çalışan bireylerin her türlü haktan adil ve eşit şekilde yararlanmasını gerçekleştirmeyi hedefler. Kurumdaki yöneticilerin, çalışanların elde ettikleri kazanımların karşısında nasıl bir rol üstlendikleri ve sergiledikleri davranış biçimleri örgütsel adalet kavramının önemini oluşturmaktadır.

Bu araştırmanın amacı, sağlık kurumunda çalışanların örgütsel adalet algılarının mobbing davranışları üzerine etkisinin olup olmadığını göstermektir. Aynı zamanda çalışma sağlık çalışanlarının mobbinge maruz kalma durumlarını ve en fazla rahatsızlık duydukları adaletsizlik durumlarını da ortaya koymayı amaçlamaktadır. Araştırma Bolu İzzet Baysal Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde idari, tıbbi ve diğer birimlerde çalışan toplam 230 çalışana 92 sorudan oluşan bir anket ile uygulanmıştır. Çalışmanın sonucunda ana hipotezi oluşturan örgütsel adalet algısının mobbing davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı ortaya konulmuştur. Ayrıca çalışanlar mobbing değişkeninde iletişim konusunda kendilerine imkan verilmemesinden, adalet konusunda ise ön yargılara maruz kalmaktan şikayetçi olmuşlardır.

Anahtar Kelimeler: Mobbing, Örgütsel Adalet, Sağlık Kurumları

* Yrd. Doç. Dr., Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İ.İ.B.F. Sosyal Hizmet Bölümü
** Yüksek Lisans Öğrencisi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, SBE, Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı.

THE EFFECTS OF JUSTICE PERCEPTION ON MOBBING BEHAVIOURS IN HEALTH INSTITUTIONS: AN APPLICATION IN BOLU

ABSTRACT

Despite the fact that there are a lot of studies about mobbing in our country in recent years, mobbing studies in the health field is relatively few. Mobbing can be defined processes that carried out continuously by one or more persons against an employee in an institution and affecting the employee in a psychological, physical or social way. Psychological violence, intimidation and bullying are used instead of mobbing.

Organizational justice concept can be stated as perceptions of the fairness of employees in terms of wage, promotion and appreciation of management. In addition to wage, promotion and appreciation, organizational justice aims to realize the all kinds of rights to receive a fair share of individuals working from the lowest level to the highest level in the institution. What role does the managers in the organization play with employee achievements and the forms of their behaviors constitute the importance of the concept of organizational justice.

The purpose of this research is to show whether the perception of organizational justice has an effect upon mobbing behaviors or not. A questionnaire consisting of 92 questions has been applied to totally 230 employee who work in administrative, medical and other units of Bolu Abant İzzet Baysal University Training and Research Hospital. As a result of the study, it was revealed that organizational justice perception which constitutes the main hypothesis has no significant effect on mobbing behaviors. In addition, employees complain about in the mobbing variable, since they are not allowed to communicate, and in the justice variable, prejudicial exposure.

Keywords: Health Care Organization, Organizational Justice, Mobbing

1. GİRİŞ

Örgütsel adalet kavramı, kurumun faaliyetlerini yaşamsal olarak sürdürülmesinde, çalışanlara karşı sergilenen tutumların ve davranışların çalışanlar tarafından nasıl algılandığını ifade etmede etkin bir rol üstlenmektedir. Kurumda üst yönetimin tüm çalışan personele sergiledikleri tutum ve davranışların üstleri tarafından beklentilerini ne oranda karşıladığı algısı bu süreçte diğer bir etken olmuştur. Çalışanlar yönetimin uyguladığı değerlendirmeleri algılamada, tüm kişilere eşit mesafeli olarak yaklaşıldığını hissetmesi ve örgüt tarafından ücret, terfi, ödül gibi unsurların adil olarak dağıtılması örgütsel adaletin temelini oluşturmaktadır.

Bireyler örgüt içerisinde karşılaştıkları durumlar karşısında kendisine sergilenen davranışların adaletli olup olmadığına bakarak bir tutum geliştirmektedir. Eğer birey örgütsel adalet algısını olumlu olarak algılayorsa örgütsel adalet süreçlerine karşı pozitif bir yaklaşım gösterecektir. Eşit bir değerlendirme sistemini olduğuna inanan çalışanların hem kuruma bağlılığı hem de etkin ve verimli çalışma olanağı yaratılmış olacaktır. Aksini düşündüğümüzde ise yani yönetimin eşit değerlendirme ve ölçme sisteminin olmadığı durumlarda çalışanların işe devamlılık ve iş tatmini konularında

olumsuz etki yaratacaktır. Bu etki neticesinde çalışanın işe sıkı sıkıya bağlı olarak faaliyette bulunmaması, yaptığı işten memnuniyetsizlik duyması, hayal kırıklığı, motivasyon eksikliği, sık sık istirahat ya da izin alma, işe gelmeme, düşük performans, stres, kızgınlık gibi çıktılara ve daha kötü bir sonuç olarak çalışanın kurumdan ayrılmasının kendisi için daha iyi olacağını düşünmeye başlamasına neden olabilmektedir.

Günümüz sağlık kurumları sürekli olarak gelişen bir teknolojik yapıya, tanı ve tedavi hizmetlerinin kısa sürede giderilebilecek teknik donanıma ayrıca çalışan sağlık personelinin eğitim seviyelerinde gerçekleşen iyileşmelere sahip olduğu göz önüne alındığında, örgütsel adalet kavramı sağlık kurumları için vazgeçilmez bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Sürekli olarak uzmanlaşmaya ve gelişmeye açık birer kurum olan sağlık kurumlarında örgütsel adalet algısının hakkaniyete uygun olarak yerine getirilmemesi neticesinde dolaylı olarak ya da doğrudan mobbinge yol açabilmektedir.

İşyerinde üretim veya hizmet faaliyetleri yürüten kişilerin üstleri, astları ve iş arkadaşları tarafından sistematik ve ahlak dışı davranışlara maruz kaldığı psikolojik yıldırma faaliyetleri mobbing olarak nitelendirilmektedir. Mobbing kavramı tüm kuruluşlarda geniş bir alanı kapsamaktadır. Bu kapsam doğrultusunda şu davranışlarla karşılaşabiliriz; iletişime geçilmeme, susturulma, kendini ifade etmesinin engellenmesi, yapılan işin eleştirilmesi, telefonla rahatsız edilme, yazılı tehditler, iftiralar atılması, dedikodu, etnik kimlikle alay edilme gibi.

Ülkemizde literatüre son yıllarda giren ve büyük yankı uyandıran mobbing kavramı sağlık sektöründe de yerini almıştır. Hizmet sektörünün en kapsamlı alanlarından biri olan sağlık sektörü çok sayıda meslek grubunu barındıran ve matriks bir yapıda olduğu için mobbingin çok rahat yayıldığı bir saha olarak görülebilir. Psikolojik yıldırma faaliyetleri aşağılama, tehdit, zorbalık, taciz hatta bazen fiziksel şiddete kadar ulaşan faaliyetlerdir. Bu faaliyetlerin kurum içinde gerçekleşmesi kurum personelinin olumsuz etkilerken dolaylı yoldan kurum performansını da olumsuz etkileyecektir.

Bu çalışmada örgütsel adalet algısının mobbing davranışları üzerindeki etkisi ele alınacaktır. Kurum içerisinde gerçekleşen adalet algılarının mobbing davranışları üzerine etki edeceği düşünüldüğü için çalışmada iki kavramın incelenmesine karar verilmiştir. Sağlık çalışanlarından (doktor, hemşire, ebe, sağlık memuru, sağlık teknisyenleri, idari personel ve diğer) alınan bilgilerle istatistiksel analizler yapılarak örgütsel adalet algılarının personelin mobbing davranışlarını etkileyip etkilemediği belirlenmeye çalışılmıştır.

2. LİTERATÜR

2.1. Örgütsel Adalet

Örgütsel adalet kavramı uzun yıllardır süregelen bir öneme sahiptir. 1960–1970'lerden beri iş ortamında dikkat edilen, önem verilen bir konu olarak adaleti açıklama ve tanımlama çabaları örgütsel adalet adı verilen yeni bir literatürün gelişmesine yol açmıştır (Oral, 2012:5). Örgütsel adalet kavramı ile ilgili literatürün gelişmesi sonucu kavramla ilgili tanımlarda artmıştır.

Literatürdeki örgütsel adalet kavramı ile ilgili tanımların bir kısmı şu şekildedir:

Cropanzano, Bowen ve Gilliland'e göre örgütsel adalet, yönetsel davranışların etik ve ahlaki durumu hakkındaki kişisel değerlendirmelerdir (Cropanzano vd., 2007:35). Sulu ise örgütsel adaleti, çalışanlara iş ortamında ne derece adil davranıldığını ve elde ettikleri sonuçların (kazançların) ve uygulanan süreçlerin ne derece adil olduğu yönündeki algıları olarak tanımlamaktadır (Sulu, 2010:4). Kaynova Emsen'e göre örgütsel adalet çıktıların (ödül ve cezalar) ne şekilde dağıtılması gerektiğini, bu dağıtım kararlarının alınmasında kullanılan prosedürleri ve insanların birbirlerine karşı olan davranışlarını belirleyen kuralları ve sosyal normları konu almaktadır (Kaynova Emsen, 2010:5).

Verilen tanımlardan da anlaşılacağı üzere örgütsel adalet kavramı kurumlarda çalışanlar arasında görev, ücret, ödül, ceza gibi konularda tüm kurum personeline aynı özverili davranışı sergileme biçimidir. Bu bağlamda birçok meslek grubunu barındıran kompleks yapılar olan sağlık kurumlarında da örgütsel adalet kavramı büyük önem arz etmektedir.

2.1.1. Örgütsel Adaletin Boyutları

Örgütsel adalet kavramını daha iyi anlayabilmek için boyutlarına ayırmak gerekmektedir. Böylece bir olguyu daha somut hale getirmek mümkün olabilir. Örgütsel adaletin hangi boyutlarda nasıl değerlendirileceği konusunda değişik görüşler vardır. Ancak, bu görüşler arasındaki farklılık tutarsızlık olarak değil, zenginlik ve farklı değerlendirilebilir olarak algılanmalıdır. Bu bağlamda örgütsel adaletin boyutları üç başlık altında incelenmektedir:

- i. **Dağıtımsal Adalet:** Örgütsel adaletin bir boyutu olarak karşımıza çıkan dağıtımsal adalette amaç, örgütte dağıtılan kaynakların hangi ölçütlere göre belirlendiği ve dağılımda adaletin olup olmadığını saptamaktır (Şahin ve Taşkaya, 2010:88). Adams'a göre, kurum personelinin adalet hakkında endişelendikleri konu sadece çıktıların mutlak bir seviyede olması değil aynı zamanda bu çıktıların adil olup olmamasıdır (Colquitt vd., 2001:426). Dağıtım adaleti görevler, maaşlar, hizmetler, fırsatlar, cezalar/ödüller, roller, statüler, ücretler, terfiler vb. her türlü kazanımın kişiler arasındaki paylaşımını konu alan kavramdır (Özen, 2002:112).
- ii. **İşlemsel (Prosedürel) Adalet:** Dağıtımsal adalet ve işlemsel adaletin birçok benzer yönünün bulunmasının yanı sıra ayrıldıkları noktalarda mevcuttur. Dağıtımsal adalet çıktıların adilliği ile ilgilenirken, işlemsel adalet bireylerin süreçlere ve çıktılarına katılıp katılmadığı, süreçlerin tutarlı, etik, ön yargısız, doğru ve düzeltilebilir olup olmadığına ve karar verme süreçlerinin adilliğine odaklanmaktadır (Moon vd., 2008: 85). İşlemsel adalet kurum içinde ödeme planlarına ne şekilde karar verildiği ve örgütlerde ne tür sorun çözme yollarının izlendiği gibi konuları ele alan, kararların ne olduğundan çok kararların nasıl alındığı ile ilgilenen bir adalet boyutudur (Kaynova Emsen, 2010:7). Bu durumda işlemsel adaletin kurumun işleyişinde en fazla söz sahibi olan üst yönetim ile alakalı olduğu söylenebilir. Personel üst yönetimin

karar sürecinde adil olduğunu düşünüyorsa kurumun işlemsel adalet algısı yüksek olacak ve bu da beraberinde yüksek performans ve verimlilik getirecektir.

iii. Etkileşimsel Adalet: Etkileşimsel adalet yöneticilerin kişilerarası davranışları ile belirlendiğinden dolayı, etkileşimsel adalet zihinsel, duygusal ve personele karşı davranışsal tepkiler ile ilişkili olduğu kabul edilmiştir (Cohen vd., 2001:281). Etkileşimsel adalet kişiler arası adalet ve bilgisel adalet olmak üzere iki alt başlıkta incelenir. (1)Kişilerarası Adalet: Kişiler arası adalet, prosedürleri yerine getiren ve sonuçları belirleyen yetkililer ve üçüncü şahıslar tarafından çalışanlara ne kadar saygı duyulduğu, nazik davranıldığı ve kıymet verildiğinin derecesini yansıtır (Colquitt vd., 2001:427). (2)Bilgisel (Enformasyonel) Adalet: Bilgisel adalet kararlar alınırken kullanılan işlemlerin niçin belirli bir şekilde kullanıldığı ya da sonuçların niçin belirli bir tarzda bölüştürüldüğüne ilişkin bilgileri açığa çıkaracak açıklamaların kişilere verilmesi ile ilgilidir (Çöp, 2008:25). Bilgilendirme sürecini personel nezdinde adil olarak değerlendirilmesi için bilgilendirmeyi yapan yöneticilerin samimi, gerçekçi, mantıklı, yasal prosedürlerle desteklenmiş bilgiler vermesi gerekir. Bu şartlar sağlandığında kurumda karşılıklı güven ortamı oluşacak ve çalışma şartları iyileşecektir.

2.2. Mobbing

Kararsız kalabalık ve şiddete yönelmiş topluluk gibi anlamlar taşıyan mobbing kelimesi Latince “mobile vulgus” sözcüğünden türetilmiştir. Mob fiili İngilizce’de bir yerde toplanmak, saldırmak ve rahatsız etmek gibi manalara gelmektedir. Birçok dilde bu terim çeviri yapılmaksızın, aynen mobbing olarak kullanılmaktadır. Bunun sebebi terimin birebir karşılığının bulunmasının zorluğudur (Karakale, 2011:7).

Mobbing sözcüğü dışında farklı kelimeler de aynı anlamı taşımaktadır. Ayrıca hepsi yine mobbing sözcüğünün içinde yer alabilmektedir. Psikolojik yıldırma, psikolojik şiddet, baskı, psikolojik terör, kuşatma, taciz, rahatsız etme veya sıkıntı verme ve bezdiri gibi anlamları içinde barındırmaktadır ve yine bu anlamlar mobbing yerine de kullanılmaktadır. Bu kavram, yabancı kaynaklarda benzer olarak “workplace bullying” olarak da adlandırılmaktadır (Gül, 2009:516). Leymann iş yaşamında mobbing kavramını kişiye bir veya daha fazla kişinin saldırılması veya kötü muamelede bulunulması şeklinde gerçekleştirilen düşmanca ve etik olmayan bir davranış olarak tanımlamaktadır (Leymann, 1996:168).

Bu tanımlardan hareketle mobbing kavramı kurum içerisinde rahatsız etme, taciz, psikolojik yıldırma, şiddet ve baskı gibi çeşitli şekillerle ortaya çıkan, maruz kalanın çalışma yaşamını olumsuz yönde etkileyerek işi terk etmeye kadar gidebilen bir süreçtir.

2.2.1. Mobbing Türleri

Mobbing türleri kurum içerisinde kim tarafından uygulandığını göre değişmek üzere üç sınıfa ayrılmaktadır. Kurum içerisinde üstler tarafından uygulanan mobbing yukarıdan aşağıya doğru mobbing (dikey), astlar tarafından uygulanan mobbing aşağıdan yukarıya doğru mobbing ve iş arkadaşları tarafından uygulanan mobbing eşdeğerler arasında mobbing (yatay) olarak adlandırılmaktadır.

- i. **Yukarıdan Aşağıya Doğru Mobbing (Dikey):** Bu tür psikolojik yıldırma bir amirin ya da yöneticinin mesleki rolünün getirdiği konumdan yararlanarak astlarına doğru uyguladığı bir psikolojik yıldırma olgusu konusudur. Yukarıdan aşağıya psikolojik yıldırmanın en yaygın ve en çok bilinen nedenleri şunlardır (Turan, 2006:11): (1) Sosyal İmajın Tehdit Edilmesi, (2) Yaş Farkı, (3) Kayırma, (4) Politik Nedenler
- ii. **Aşağıdan Yukarıya Doğru Mobbing:** Bu mobbing türünde çalışanlar bir araya gelerek amire karşı blok oluşturur. Hiyerarşik yapıyı çigneyerek üst yönetimle görüşmeler yaparlar. Yönetimin amirin gereksiz olduğunu düşünmeleri için; iş bilgisini, birime hürkiyetini sorgulattır hale gelirler (Adalar Solmaz, 2015:21). Astların üstlere zarar vermek için işleri kasten yavaşlatması, kuruma zarar verecek yatırımlara onay vermesi bu mobbing türüne örnek gösterilebilir.
- iii. **Eşdeğerler Arasında Mobbing (Yatay):** Yatay şiddet çalışma ortamında aynı statüye sahip ve işin devamlılığı için birbirleri ile ilişkili olan bireyler arasında oluşmaktadır. Yatay şiddet uygulayan kişiye oluşan mobbing ortamı sorulduğunda karşısındaki bireye yönelik şiddet niyetinin olmadığı bireyi uyarmak için, yanlış yapmasını engellemek için bireyin iyiliğini düşündükleri için yaptıklarını söylemektedirler. Yatay şiddette bireyler arasında kıskançlık, çekememe, yarışma, gibi nedenler sebep olmaktadır (Mavi, 2015:113).

2.2.2. Mobbing Süreci

Mobbing olgusunun ortaya çıkması ve sonlanması bir süreç dahilinde gerçekleşmektedir. Sürecin ilerlemesi ile birlikte aşamaların kişiye olan zarar şiddeti artmakta ve engellenemez sonuçların ortaya çıkmasına sebep olmaktadır. Sürecin başlaması ile engellenebilirlik oranı fazla iken süreç ilerledikçe engellenemez bir döngü haline gelmektedir. Bu nedenle mobbing olgusunun varlığının kabul edilmesi ile birlikte süreç iyi bilinmeli ve tanımlanmalı ve örgüt ve çalışanlar bilinçlendirilmelidir (Mavi, 2015:45). Mobbing süreci literatürde 5 başlık altında incelenmiştir:

- i. **Anlaşmazlık (Çatışma):** Bu aşamada süreç henüz mobbing özelliği kazanmamıştır. Ancak sergilenen davranış, kısa süre içinde mobbing davranışına dönüşebilir. Bu safhada mobbing mağduru, herhangi bir psikolojik veya fiziksel rahatsızlık hissetmeyebilir (Kılıç, 2013:8).
- ii. **Saldırgan Eylem:** Mobbing sürecinde ortaya çıkan davranışların tümünün, kişiyi işyerinden uzaklaştırmak amacıyla yapılan saldırı girişimli davranışlar olduğu söylenemez, bununla beraber, mobbing

içeren davranışlar, hemen hemen her gün ve uzun bir süre düşmanca bir amaçla devam ederse; normal günlük iletişim içinde ortaya çıkan davranışlar olarak kabul edilebilir. Bu türden, mobbing içeren davranışlar, zaman içerisinde şekil değiştirerek kişiyi grup içinde yalnız bırakıp, cezalandırmaya yönelik saldırgan eylemlere dönüşebilir. Saldırgan eylemlerin ve psikolojik saldırıların başlaması, mobbing dinamiklerinin harekete geçtiğinin habercisidir (Görgülü, 2013:15). Mobbing davranışlarının harekete geçtiği bu aşamada mağdur her zaman mobbingin farkına varamaz, saldırganın sinsi mobbing davranışlarına maruz kalabilir.

- iii. Yönetiminin Devreye Girmesi** Bu aşamada mobbing davranışları gizli değil, herkesin ortasında işlenmeye başlamaktadır. Mobbing mağduru, yaşadıklarını resmi ya da resmi olmayan yollarla yöneticilerine şikayet eder (Aydın, 2008:52)
- iv. Yanlış Yakıştırmalarla veya Tanılarla Damgalama:** Mobbinge uğrayan kişi psikiyatrist ya da psikologa gittiğinde, bu uzmanların durumu yanlış yorumlama riski oldukça yüksektir. Çünkü bu uzmanlar, iş yerindeki sosyal durumları sorgulamada yeterli eğitime sahip değildir. Bu nedenle, kurban kişiliği nedeniyle suçlanır ve kurbanı paranoya, manik depresyon, karakter bozukluğu gibi yanlış teşhisler konur. Bu hatalı yargılama bireyin yasal haklarını aramasının yolunu kapatabilir (Kuşseven, 2016:30).
- v. İşine Son Verme:** Bu evre mobbingin en son safhasıdır. Bu aşamada duygusal saldırılar sonucu psikolojisi bozulan mağdur yönetimden de beklediği yardım ve desteği bulamamıştır. Sağlık sorunları artan ve işe gelemeye hale gelen mağdur, yönetim tarafından da istenmeyen çalışan olarak görülmektedir. Psikolojik şiddet uygulayanın çabaları sonucu işyerinden uzaklaştırılan mağdur, artık kendisinden beklenen performansı gösteremeyecek konumdadır, çalışan ya kapasitesinin altında işlerde çalıştırılır, sosyal yonden izole edilerek çalışmaya devam eder ya da işine son verilir (Dogan, 2009:27-28).

2.2.3. Mobbingin Sonuçları

Kurum içindeki mobbing vakaları hem kurum açısından hem de mobbing mağduru açısından ciddi anlamda olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Bu bölümde mobbing sürecinin bireyler ve örgütler üzerindeki sonuçları incelenmiştir.

i. Mobbingin Bireysel Sonuçları: Mobbingin çok önemli bir stres etkeni olduğu söylenebilir. Mobbingin neden olduğu strese bağlı olarak bireylerde; uykusuzluk, çeşitli sinir bozukluğu semptomları, melankoli, hissizlik, sosyal fobi, sosyal yalıtım, konsantrasyon bozukluğu, kendini küçümseme ve hor görme, depresyon, umutsuzluk, çaresizlik hissi, sinirlilik, öfke, çalışma gücü ve veriminde düşüş, huzursuzluk gibi psikolojik sorunlar ortaya çıkabilmektedir. Mobbingin şiddetine göre de mağduru yaşadığı derin yalnızlık ve yalıtılmışlık hissi ile güven ihtiyacı artmaktadır (Ocak, 2008:44). Bu bağlamda mobbing bireysel anlamda mağdur bakımından kuruma bağlanamama, iş tatminsizliği,

motivasyon eksikliği, öz saygının azalması, güven problemleri, depresyon, nabız oranında artış, işten ayrılma isteğine yol açabilmektedir.

ii. Mobbingin Örgütsel Sonuçları: Mobbingin sadece buna maruz kalan kurban üzerinde değil örgüt için de olumsuz sonuçları vardır. İşveren açısından sonuçları daha çok ekonomik niteliktedir. Dünya Sağlık Örgütü (WHO) mobbingin işverenler açısından sonuçlarını şu şekilde sıralamıştır (Kuşseven, 2016: 39-41): (1) Erken emeklilikten kaynaklanan ek maliyetler, (2) Şirketin imajının zedelenmesi, (3) Rekabet yeteneğinde düşüş, (4) Ürün kalitesinde düşüş, (5) Performansta düşüklük, (6) İşgücü devir oranının artışı, (7) Örgütsel iklimin kötüleşmesi, (8) Yargılama giderleri, (9) Nitelikli işgücünde azalma, (10) Bireysel ve grup üretkenliğinde düşüş, (11) Motivasyon ve yaratıcılıkta düşüş, (12) İşten ayrılmalar nedeniyle yeni alınan personelin getirdiği maliyet (replacement costs), (13) Hastalık izinleri, (14) Yeni personeli eğitmek için ödenen maliyetler.

2.2.4. Sağlık Çalışanlarında Mobbing

Hizmet sektörünün en kapsamlı kollarından biri sağlık sektörüdür. Yoğun çalışma şartları, hata toleransının düşük olması, ikamesi olmaması gibi sebeplerle mobbinge en iyi zemin hazırlayan alanlarında başında gelmektedir. Aynı zamanda hata sonucunda geri dönülemez olaylara sebebiyet verebileceği için çalışma ortamındaki stres seviyesi oldukça yüksektir. Stresin ve yoğunluğun fazla olduğu bu ortamda mobbing de sıklıkla meydana gelmektedir.

Sağlık sektöründe mobbingi tetikleyen etkenlerden bazılarını şu şekilde sıralayabiliriz (Görgülü, 2013:19-20):

- Hasta sayısının yüksek olması nedeniyle çalışma temposu yoğundur.
- Özellikle devlet kurumlarında alınan maaşlar yetersizdir.
- Akademik kariyer ve yükselme sırasında kayırmacılık mevcuttur.
- Yoğun çalışma şartları ve nöbetler nedeniyle aile hayatını devam ettirmek zorlaşmaktadır.
- Hasta yoğunluğu nedeniyle mesleğin gerekleri tam olarak yerine getirilememektedir
- Hemşireler hemen lise eğitimleri sonrası uzak diyarlarda ve küçük yaşlarda çalışma hayatına başladıklarından, her türlü saldırı ve tacize karşı kendilerini koruyamamaktadırlar.
- İdareye yakınlık ve yöneticiye kişisel yaklaşım nedeniyle ayrımcılık yapılmaktadır.

Hizmet sunucunun karşılaştığı mobbing davranışları iş arkadaşları, üstleri ya da astlarının uyguladığı yıldırma olarak görülmektedir. Mobbingin iş yerinde bu kişiler tarafından uygulandığında alınacak tedbirlerde farklılık gösterecektir. Bu farklılık neticesinde sağlık kurumlarında ortaya çıkan mobbing kavramına kesin çözüm sağlayacak önlemler alınmadığı takdirde hem kurum içindeki hizmet sunucularına hem de hizmet sunulan kesimi ciddi sorunlarla karşı karşıya bırakacaktır. Kurumun devamlılığı günün şartları karşısında varlığını korumak için yönetim ya da örgüt içinde çalışanların mobbingin farkındalığının sağlanması ve birlikte çözüm yöntemleri geliştirilerek sonuç alınabilir.

3. ARAŞTIRMANIN METEDOLOJİSİ

3.1. Araştırmanın Amacı

Yapılan literatür taraması sonucu çalışmanın teorik kısmında da belirtildiği üzere örgütsel adalet kavramı, kurum içerisinde çalışan personele aynı imkanların sunulması, çalışanlar arasında ayırım yapılmaması ve çalışanların haklarına saygı duyulması olarak tanımlanmaktadır. Mobbing ise kurum personeline üstleri, astları ve iş arkadaşları tarafından yapılan psikolojik yıldırma faaliyetleri olarak ifade edilmektedir. Bu doğrultuda araştırmanın amacı, sağlık kurumları personelinin örgütsel adalet algılarının mobbing davranışları üzerine etkisini belirlemektir. Ayrıca çalışma sağlık çalışanlarının mobbinge maruz kalma durumlarını ve en fazla rahatsızlık duydukları adaletsizlik durumlarını da ortaya koymayı amaçlamaktadır.

3.2. Araştırmanın Ön Kabulleri ve Sınırlılıkları

Araştırmaya katılan örneklem grubunun anket formundaki sorulara doğru ve tarafsız olarak yanıt verdikleri, evrenden alınan örneklem grubunun evreni temsil ettiği varsayılmıştır.

Araştırma 2015 yılı mayıs ayında yapılmıştır, dolayısıyla araştırmanın örneklemini bu dönemde hastanede görev yapmakta olan personel ile sınırlıdır. Araştırmanın bir diğer sınırlılığı zaman kısıtıdır. Araştırmanın en önemli sınırlılıklarından biri de uygulamanın çok yoğun çalışan sağlık kurumları üzerinde uygulanması gelmektedir. Katılımcılara yoğun iş temposu dolayısı ile ulaşılmakta güçlük çekilmiş ve 230 kişiyle sınırlı kalınmıştır.

3.3. Araştırmanın Evren ve Örnekleme

Araştırmanın evrenini Bolu da bulunan sağlık kurumları personelinden (doktor, hemşire, ebe, sağlık memuru, sağlık teknisyenleri, idari personel, diğer) oluşturmaktadır. Araştırmanın evrenini oluşturan bireylerin tumune ulaşmanın zorluğundan dolayı, belirlenen bu evren üzerinden örneklem seçme yolu tercih edilmiştir. Araştırma bu evren üzerinden rastgele örneklem seçimi ile belirlenen Bolu İzzet Baysal Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde çalışan 230 personel üzerinde yürütülmüştür.

3.4. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anketin hazırlanmasında Çakıl (2014)'ın ve Seyrek (2013)'in yüksek lisans tezinden yararlanılmıştır. Hazırlanan anket 3 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların demografik bilgilerini öğrenmeye yönelik sorular sorulmuştur. Ardından mesleğin algılanmasına ilişkin bulguların 3'lü likert ölçeği kullanılarak ölçülmesi sağlanmıştır. Anketin ikinci bölümünde kurumdaki mobbing davranışlarını tespit etmeye yönelik hazırlanmış, 5'li Likert ölçeği kullanılan 42 soru ve sonrasında mobbinge kim tarafından maruz bırakıldığını tespit etmeye yönelik 1 soru olmak üzere toplamda 43 sorudan oluşmaktadır. Anketin üçüncü bölümünde çalışanların örgütsel adalet algılarını ölçmeye yönelik 5'li Likert ölçeği kullanılan 19 sorudan oluşmaktadır.

3.5. Verilerin Analizi

Anket formlarından elde edilen veriler bilgisayar ortamından SPSS 22.0 (Statistical Package For The Social Sciences) paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Anlamlılık seviyesi olarak 0,05 kullanılmış olup, $p \leq 0,05$ olması durumunda anlamlı farklılığın olduğu, $p > 0,05$ olması durumunda ise anlamlı farklılığın olmadığı belirtilmiştir.

Anketteki tüm sorulara ve ölçekteki önermelere verilen cevaplara ait frekans ve yüzde dağılımları hesaplanmış, bu dağılımlar tablolarla gösterilmiştir. Ayrıca ortalama, standart sapma gibi tanımlayıcı istatistiklerden de yararlanılmıştır. Hipotez testleri bölümünde verilerin dağılımı normal olmadığı için Non-Parametrik Testler kullanılmıştır. İki grup için Kruskal-Wallis H testi, iki bağımsız grup için Mann-Whitney U Testi'ne yer verilmiştir. Örgütsel adalet algısının mobbing davranışları üzerindeki etkisini bulmak amacıyla da regresyon analizi yapılmıştır. Anketin güvenilirlik düzeyini saptamak amacıyla Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı kullanılmıştır.

3.6. Araştırma Hipotezleri

Bu çalışmada Bolu İzzet Baysal Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde çalışmakta olan personelin adalet ve mobbing algılarının belirlenerek adalet algılarının mobbing davranışları üzerindeki etkisinin değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Ayrıca mobbing ve adalet algısının sağlık çalışanlarının demografik değişkenlerine göre fark gösterip göstermediği de ele alınmıştır. Literatür tarandığında adalet algısının ve mobbing davranışlarının kurum içerisinde birbirini etkileyen iki kavram olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla örgütsel adalet algısının mobbing davranışları üzerinde etkisinin incelenmesinin doğru olacağına karar verilmiştir. Seyrek (2013)'ün çalışması da hemşireler üzerinde örgütsel adalet algısının mobbing davranışları üzerindeki etkisini ele alan çalışması da incelenerek şu hipotezler geliştirilmiştir:

H₁: Katılımcıların adalet algıları medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₂: Katılımcıların adalet algıları cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₃: Katılımcıların adalet algıları yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₄: Katılımcıların adalet algıları eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₅: Katılımcıların adalet algıları mesleklerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₆: Katılımcıların adalet algıları deneyimlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₇: Katılımcıların adalet algıları çalıştıkları birime göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₈: Katılımcıların adalet algıları gelir durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₉: Katılımcıların mobbing algıları medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₁₀: Katılımcıların mobbing algıları cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₁₁: Katılımcıların mobbing algıları yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₁₂: Katılımcıların mobbing algıları eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₁₃: Katılımcıların mobbing algıları mesleklerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₁₄: Katılımcıların mobbing algıları deneyimlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₁₅: Katılımcıların mobbing algıları çalıştıkları birime göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₁₆: Katılımcıların mobbing algıları gelir durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₁₇: Sağlık kurumlarında çalışanların örgütsel adalet algılarının mobbing davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

3.7. Bulgular Ve Yorum

Bu bölümde anket formunun analiz edilmesi ile elde edilen verilere ve yorumlamalarına yer verilmiştir.

3.7.1. Güvenilirlik Analizi

Anketin güvenilirlik düzeyini saptamak amacıyla Cronbach Alpha güvenilirlik analizi kullanılmıştır. Çalışmanın değişkenlerinin güvenilirlik analizleri Tablo 1’de aktarılmıştır.

Tablo 1. Güvenirlik Analizi

	%	N
Mobbing	0,96	43
Adalet Algısı	0,91	19

Tablo 1 incelendiğinde güvenilirlik katsayısı, mobbing değişkeni için %96 iken, adalet algısı değişkeni için %91 ile sonuçlanmıştır. Bu durumda çalışmanın iki değişkeni de yüksek derecede güvenilir olarak kabul edilir.

3.7.2. Demografik Verilerin Tanımlayıcı İstatistikler İle Analizi

3.7.2.1. Yaş, Medeni Durum, Cinsiyet ve Eğitim Durumuna İlişkin Bulgular

Tablo 2’ de katılımcıların demografik bilgilerinden yaş, cinsiyet, medeni durum ve eğitim durumuna ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 2. Yaş, Medeni Durum, Cinsiyet ve Eğitim Durumuna İlişkin Bulgular

Kategori	Alt Kategori	Frekans (Kişi)	Yüzde (%)
Yaş Grubu	25 yaş ve altı	22	9,6
	26-35 yaş arası	84	36,5
	36-45 yaş arası	79	34,3
	46-55 yaş arası	40	17,4
	56 ve üzeri	5	2,2
Medeni Durum	Bekâr	49	21,3
	Evli	181	78,7
Cinsiyet	Kadın	168	73,0
	Erkek	62	27,0
Eğitim Durumu	Lise	54	23,5
	Ön Lisans	85	37,0
	Lisans	79	34,3
	Yüksek Lisans	8	3,5
	Doktora	4	1,7

Tablo 2’de aktarılanlara göre:

- Araştırmaya katılanların yaş grupları %9,6 (22 kişi) 25 yaş ve altı, %36,5 (84 kişi) 26-35 yaş arası, %34,3 (79 kişi) 36-45 yaş arası, %17,4 (40 kişi) 46-55 yaş arası, %2,2 (5 kişi) 56 yaş ve üzeri şeklinde dağılmıştır.
- Araştırmaya katılanların %21,3’ü (49 kişi) bekar, %78,7’si (181 kişi) evlidir.
- Araştırmaya katılanların %73’ü (168 kişi) kadın, %27’si (62 kişi) erkektir.
- Araştırmaya katılanların %23,5’i (54 kişi) lise, %37’si (85 kişi) ön lisans, %34,3’ü (79 kişi) lisans, %3,5’i (8 kişi) yüksek lisans, %1,4’ü (7 kişi) doktora mezunudur.

3.7.2.2. Meslek, Gelir Düzeyi ve Çalışma Biçimine İlişkin Bulgular

Tablo 3’ de katılımcıların demografik bilgilerinden meslek, gelir düzeyi, çalışılan birim ve deneyimlerine ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 3. Meslek, Gelir Düzeyi ve Çalışma Biçimine İlişkin Bulgular

Kategori	Alt Kategori	Frekans (Kişi)	Yüzde (%)
Göreviniz	Doktor	12	5,2
	Hemşire	93	40,4
	Ebe	30	13,0
	Sağlık Memuru	16	7,0
	Sağlık Teknisyenleri	24	10,4
	İdari Personel	24	10,4

	Diğer	31	13,5
Çalıştığınız birim	İdari birimler	30	13,0
	Tıbbi birimler	177	77,0
	Diğer	23	10,0
Mesleki deneyiminiz	1-5	48	20,9
	6-10	40	17,4
	11-15	40	17,4
	16-20	38	16,5
	21 ve üzeri	64	27,8
Gelir düzeyiniz	1000-1500 TL	39	17,0
	1501-2000 TL	40	17,4
	2001 TL ve üstü	151	65,7

Tablo 3'e göre:

- Araştırmaya katılanların %5,2' si (12 kişi) doktor, %40,4'ü (93 kişi) hemşire, %13'ü (30 kişi) ebe, %7'si (16 kişi) sağlık memuru, %10,4'ü (24 kişi) sağlık teknisyeni, %10,4'ü (24 kişi) idari personel, %13,5'i (35 kişi) diğer alanlarda çalıştıklarını belirtmişlerdir.
- Katılımcıların %13'ü (30 kişi) idari birimler, %77'si (177 kişi) tıbbi birimler, %10'u (23 kişi) diğer birimlerde çalıştıklarını söylemişlerdir.
- Katılımcılardan %20,9'u (48 kişi) 1-5 yıl, %17,4'ü (40 kişi) 6-10 yıl, %17,4'ü (40 kişi) 11-15 yıl, %16,5'i (38 kişi) 16-20 yıl, %27,8'i (64 kişi) 21 yıl ve üzeri deneyim sahibidir.
- Katılımcıların %17'si (39 kişi) 1000-1500 TL arası, %17,4'ü (40 kişi) 1501-2000 TL arası, %65,7'si (151 kişi) , %65,7'si (151 kişi) 2001 TL ve üzeri maaş aldıklarını belirtmişlerdir.

3.7.2.3. Mesleğin Algılanmasına İlişkin Bulgular

Tablo 4' de katılımcıların mesleği algılama biçimlerine ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 4. Mesleğin Algılanmasına İlişkin Bulgular

Kategori	Alt Kategori	Frekans (Kişi)	Yüzde (%)
İşinizi seviyor musunuz?	Evet	109	47,4
	Hayır	26	11,3
	Kısmen	95	41,3
Mesleğinizin toplumda hak ettiği saygınlığı aldığını düşünüyor musunuz?	Evet	19	8,3
	Hayır	163	70,9
	Kısmen	48	20,9
Mesleğinizi kendinize uygun görüyor musunuz?	Evet	121	52,6
	Hayır	41	17,8
	Kısmen	68	29,6
Çalışma ortamında size sunulan imkânları yeterli buluyor musunuz?	Evet	30	13,0
	Hayır	129	56,1
	Kısmen	71	30,9

Kendinizi iş arkadaşlarınızla uyumlu bir birey olarak görüyor musunuz?	Evet	176	76,5
	Hayır	8	3,5
	Kısmen	46	20,0
Çalıştığınız bölümde alınan kararlardan zamanında haberdar edildiğinizi düşünüyor musunuz?	Evet	60	26,1
	Hayır	71	30,9
	Kısmen	99	43,0
İş arkadaşlarınızın veya amirlerinizin hastalara sizin mesleki yetersizliğiniz konusunda olumsuz söylemlerde bulduklarına şahit olduğunuz mu veya böyle olduğunuzu düşünüyor musunuz?	Evet	28	12,2
	Hayır	172	74,8
	Kısmen	30	13,0
Nöbet devir teslim sırasında iş arkadaşlarınızın size yeterli bilgi verdiğini düşünüyor musunuz?	Evet	73	31,7
	Hayır	6	2,6
	Kısmen	22	9,6
Yoğun nöbet veya vardiyaların her zaman size verildiğini düşünüyor musunuz?	Evet	26	11,3
	Hayır	166	72,2
	Kısmen	38	16,5
Mobbing'e (bezdiri) maruz kaldığınızı düşünüyor musunuz?	Evet	71	30,9
	Hayır	81	35,2
	Kısmen	78	33,9
Başkalarına mobbing (bezdiri) uygulandığına şahit olduğunuz mu?	Evet	150	65,2
	Hayır	80	34,8
	Kısmen	0	0

Tablo 4'de aktarılan verilere göre;

- Katılımcıların işlerini sevme durumunda %47,4'ü (109 kişi) işini sevdiğini, %11,3'ü (26 kişi) işini sevmediğini, %41,3'ü (95 kişi) işini kısmen sevdiğini belirtmiştir.
- Katılımcıların %8,3'ü (19 kişi) mesleğinin toplumda hak ettiği saygınlığı aldığını, %20,9'u (48 kişi) kısmen yeterli saygınlığı aldığını düşünürken, %70,9'u (163 kişi) hak ettiği saygınlığı alamadığını düşünmektedir.
- Katılımcıların %52,6'sı (121 kişi) mesleğini kendine uygun görmekte, %29,6'sı (68 kişi) kısmen uygun görmekte, %17,8'i (41 kişi) ise mesleğini kendine uygun görmemektedir.
- Katılımcıların %13'ü (30 kişi) çalışma ortamını imkanlarını yeterli bulurken, %30,9'u (71 kişi) kısmen yeterli bulmakta, %56,1'i (126 kişi) ise çalışma ortamındaki imkanları yetersiz bulmaktadır.
- Katılımcıların %76,5'i (176 kişi) kendilerini iş arkadaşlarına uyumlu birey olarak görürken, %20'si (46 kişi) kısmen uyumlu görmekte, %3,5'i (8 kişi) ise kendisini iş arkadaşları ile uyumsuz görmektedir.
- Katılımcıların %26,1' (60 kişi) birimde kararlardan zamanında haberdar edildiğini düşünürken, %43'ü (99 kişi) kısmen haber verildiğini, %30,9'u (71 kişi) zamanında haber verilmediğini düşünmektedir.

- Katılımcıların %12,2'si (28 kişi) iş arkadaşlarının veya amirlerinin mesleki yetersizlik konusunda kendisini rencide ettiğini belirtirken, %13'ü (30 kişi) buna kısmen maruz kaldığını, %74,8'i (172 kişi) böyle bir olaya maruz kalmadığını belirtmiştir.
- Katılımcıların %31,7'si (73 kişi) nöbet teslimi sırasında yeterli bilgi verildiğini düşünürken, %9,6'sı (22 kişi) kısmen yeterli bilgi verildiğini, %2,6'sı (6 kişi) yeterli bilgi verilmediğini belirtmiştir.
- Katılımcıların %11,3'ü (26 kişi) yoğun nöbet ve vardiyaların kendisine verildiğini düşünmekte, %16,5'i (38 kişi) kısmen böyle olduğunu düşünürken, %72,2'si (166 kişi) yoğun nöbet ve vardiyaya sürekli maruz kalmadığını belirtmiştir.
- Anketin ana değişkenlerinden biri olan mobbinge maruz kalma sorusuna ise katılımcıların %30,9'u (71 kişi) mobbinge maruz kaldığını, %35,2'si (81 kişi) mobbinge maruz kalmadığını, %33,9'u (78 kişi) ise mobbinge kısmen maruz kaldığını belirtmiştir.
- Katılımcıların %65,2'si (150 kişi) başkalarının mobbinge maruz kaldığını gördüğünü söylerken, %34,8'i (80 kişi) böyle bir duruma şahit olmadığını belirtmiştir.

3.7.3. Mobbing ve Adalet İfadelerinin Tanımlayıcı İstatistikler İle Analizleri

Tablo 5'de kurumda mobbing uygulayan kişilerin dağılımı gösterilmiştir.

Tablo 5. Kurumda Mobbing Uygulayan Kişi

	Üstlerim		İş Arkadaşları		Astlar		\bar{X}	S.S.
	N	%	N	%	N	%		
Mobbingi uygulayan kişi	137	59,6	78	33,9	3	1,3	1,38	0,52

Kurum personelinin %59,6'sı (137 kişi) mobbinge üstleri tarafından, %33,9'u (78 kişi) iş arkadaşları tarafından, %1,3'ü (3 kişi) astları tarafından mobbinge maruz kaldıklarını belirtmişlerdir. Bu durumda kurum personelinin büyük bir oranda üstleri tarafından mobbinge maruz kaldığı söylenebilir.

Mobbing ifadelerine verilen cevaplar Tablo 6'da incelenmiştir.

Tablo 6. Mobbing Soruları Frekans Değerleri

	Hiçbir zaman		Nadiren		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman		\bar{X}	S.S.
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Size iletişim için hiçbir imkan verilmez.	47	20,4	57	24,8	76	33,0	31	13,5	19	8,3	2,64	1,19
Sürekli susturulursunuz ve sözünüz kesilir.	66	28,7	77	33,5	51	22,2	27	11,7	9	3,9	2,29	1,12
Kendinizi ifade etmenize imkan tanınmaz.	67	29,1	61	26,5	65	28,3	29	12,6	8	3,5	2,35	1,13
Yüzünüze bağırlır veya yüksek sesle azarlanır mısınız?	122	53,0	55	23,9	34	14,8	12	5,2	7	3,0	1,81	1,06
Yaptığınız iş sürekli eleştirilir.	86	37,4	70	30,4	53,0	23,0	16	7,0	5	2,2	2,06	1,04
Özel yaşamınız sürekli eleştirilir.	148	64,3	49	21,3	21	9,1	7	3,0	5	2,2	1,57	0,94
Telefonla rahatsız edilirsiniz.	165	71,7	35	15,2	25	10,9	1	0,4	4	1,7	1,45	0,89
Sözlü tehditler alırsınız.	163	70,9	32	13,9	26	11,3	6	2,6	3	1,3	1,50	0,77
Yazılı tehditler alırsınız.	189	82,2	21	9,1	13	5,7	4	1,7	3	1,3	1,31	0,95
Sizinle herhangi bir temas kurulmak istenmez.	136	59,1	47	20,4	35	15,2	10	4,3	2	0,9	1,67	1,06
Önemsiz biri olarak görülürsünüz.	126	54,8	43	18,7	39	17,0	20	8,7	2	0,9	1,82	0,89
Sizinle hiçbir surette konuşulmaz.	163	70,9	30	13,0	26	11,3	10	4,3	1	0,4	1,50	0,65
Sizin diğerleriyle konuşmanız yasaklanır.	193	83,9	19	8,3	15	6,5	2	0,9	1	0,4	1,26	0,70
Diğerlerinin sizinle konuşması yasaklanır.	195	84,8	16	7,0	13	5,7	5	2,2	1	0,4	1,27	0,75
Herkesten uzak bir odada çalışmanız istenir.	198	86,1	14	6,1	9	3,9	7	3,0	2	0,9	1,27	0,86
Sanki orada yokmuşsunuz gibi davranılır.	173	75,2	29	12,6	18	7,8	7	3,0	3	1,3	1,43	1,02
Size asılsız iftiralar atılır ve yalanlar söylenir.	165	71,7	23	10,0	24	10,4	14	6,1	4	1,7	1,56	1,13
Hakkınızda dedikodu yapılır.	119	51,7	49	21,3	34	14,8	22	9,6	6	2,6	1,90	1,15
Sizinle alay edilir.	165	71,7	26	11,3	21	9,1	14	6,1	4	1,7	1,55	1,00
Psikiyatrik muayeneye gitmeniz için uğraş verilir.	198	86,1	17	7,4	9	3,9	5	2,2	1	0,4	1,24	0,67
Sizin hasta bir birey olduğunuza inanılır.	199	86,5	15	6,5	10	4,3	4	1,7	2	0,9	1,24	0,69
Sesiniz, hareketleriniz veya mimikleriniz taklit edilir.	175	76,1	33	14,3	17	7,4	3	1,3	2	0,9	1,37	0,75

Politik ve dini inançlarınızdan dolayı sözlü saldırılara maruz kalırsınız.	177	77,0	26	11,3	16	7,0	8	3,5	3	1,3	1,41	0,87
Kişisel yaşantınızla alay edilir.	183	79,6	23	10,0	17	7,4	6	2,6	1	0,4	1,34	0,77
Etnik kimliğinizle alay edilir.	196	85,2	19	8,3	8	3,5	5	2,2	2	0,9	1,25	0,70
Gurur kırıcı işler yapmaya zorlanırsınız.	191	83,0	19	8,3	10	4,3	9	3,9	1	0,4	1,30	0,77
Sürekli kontrol ediliyorsunuz ve iş performansınız kötü niyetle izlenir.	148	64,3	43	18,7	27	11,7	9	3,9	3	1,3	1,59	0,93
Aldığınız kararlar şüpheyle karşılanır.	155	67,4	36	15,7	27	11,7	11	4,8	1	0,4	1,55	0,91
Küfür veya aşağılayıcı sözler sarf edilir.	188	81,7	17	7,4	18	7,8	4	1,7	3	1,3	1,34	0,80
Sözlü veya sözsüz cinsel taleplerde bulunulur.	197	85,7	18	7,8	8	3,5	5	2,2	2	0,9	1,25	0,70
Sizi hiçbir şekilde herhangi bir iş verilmez.	190	82,6	21	9,1	15	6,5	2	0,9	2	0,9	1,28	0,70
Çalışma ortamınızdaki herhangi bir aktiviteden mahrum bırakılırsınız.	174	75,7	26	11,3	22	9,6	5	2,2	3	1,3	1,42	0,85
Sizden anlamsız işler yapmanız istenir.	150	65,2	40	17,4	25	10,9	11	4,8	4	1,7	1,60	0,98
Sahip olduğunuzdan daha az yetenek gerektiren işlerle görevlendirilirsiniz.	149	64,8	32	13,9	25	10,9	17	7,4	7	3,0	1,70	1,11
Sürekli yeni iş görevleri verilir.	116	50,4	47	20,4	36	15,7	19	8,3	12	5,2	1,97	1,21
Özgüveninizi etkileyici ve onur kırıcı işler verilir.	154	67,0	35	15,2	20	8,7	14	6,1	7	3,0	1,63	1,07
Kapasitenizin üzerinde zor işlerle görevlendirilirsiniz.	135	58,7	46	20,0	22	9,6	15	6,5	12	5,2	1,80	1,17
Fiziksel olarak size ağır gelebilecek işler verilir.	148	64,3	33	14,3	22	9,6	17	7,4	10	4,3	1,73	1,17
Fiziksel şiddetle tehdit ediliyorsunuz.	178	77,4	25	10,9	11	4,8	9	3,9	7	3,0	1,45	0,97
Fiziksel saldırıya uğrarsınız.	185	80,4	21	9,1	11	4,8	9	3,9	4	1,7	1,37	0,88
Sağlığınızda ciddi sonuçlara yol açacak fiziksel saldırılara maruz kalırsınız.	189	82,2	16	7,0	12	5,2	9	3,9	4	1,7	1,36	0,88
İşyerlerinizde veya evinizde çeşitli kazalara sebebiyet verilir.	184	80,0	21	9,1	15	6,1	7	3	4	1,7	1,37	0,87

Tablo 6'ya göre hastane personelinin mobbing konusunda en fazla ortalamaya sahip olan (\bar{X} : 2,64) önerme "Size iletişim için hiçbir imkan verilmez." ifadesi olmuştur. Bu önermeye katılımcıların %33'ün bazen yanıtını vererek kurum içerisinde çalışanların iletişimi engelleyen kişi veya kişilerin olduğunu gün yüzüne çıkarmıştır. Katılımcıların mobbing konusunda en az şikâyetçi oldukları önermeler ise 1,24 ortalama değeri ile "Psikiyatrik muayeneye gitmeniz için uğraş verilir." ve "Sizin hasta bir birey olduğunuza inanılır." önermeleri olmuştur.

Tablo 7'de örgütsel adalet ifadelerinin frekans değerleri verilmiştir.

Tablo 7. Örgütsel Adalet İfadelerinin Frekansları

	Hiç		Çok Az		Kısmen		Yeterince		Büyük		Ortalama	Standart Sapma
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
1.Aşağıdaki ifadeler sizi kazanımlar (ücret, terfi, takdir) ulaştırın süreçler ile ilgilidir.												
Fikirlerinizi ve duygularınızı bu süreçler esnasında ifade edebiliyor musunuz?	37	16,1	42	18,3	84	36,5	46	20,0	21	9,1	2,88	1,18
Bu süreçler esnasında elde edilen kazanımlar üzerinde etkiniz var mıdır?	63	27,4	31	13,5	66	28,7	55	23,9	15	6,5	2,69	1,28
Bu süreçler tutarlı bir şekilde uygulanır mı?	58	25,2	65	28,3	74	32,2	23	10,0	10	4,3	2,40	1,10
Bu süreçler önyargılardan uzak uygulanır mı?	62	27,0	65	28,3	70	30,4	20	8,7	13	5,7	2,38	1,14
Bu süreçler doğru ve tutarlı bilgilere mi dayandırılmıştır?	49	21,3	61	26,5	84	36,5	24	10,4	12	5,2	2,52	1,10
Süreçler sonucu ulaşılan kazanımların düzeltilmesini talep edebilir misiniz?	31	13,5	42	18,3	86	37,4	36	15,7	35	15,2	3,01	1,22
2.Aşağıdakiler ifadeler elde ettiğiniz kazanımlarla(aldığınız ücret, terfi, takdir vb. iş sonuçlarınıza) ilgilidir.												
Elde ettiğiniz kazanımlar işteki çabanızı yansıtır mı?	46	20,0	41	17,8	66	28,7	43	18,7	34	14,8	2,90	1,33
Elde ettiğiniz kazanımlar tamamladığınız işe uygun mudur?	45	19,6	50	21,7	74	32,2	41	17,8	20	8,7	2,74	1,21
Elde ettiğiniz kazanımlar kuruma yaptığınız katkıyı yansıtır mı?	36	15,7	46	20,0	71	30,9	56	24,3	21	9,1	2,91	1,20
Elde ettiğiniz kazanımlar göstermiş olduğunuz kazanıma uygun mudur?	56	24,3	46	20,0	65	28,3	42	18,3	21	9,1	2,68	1,28
3.Aşağıdaki ifadeler süreçleri(kazanımlarınızla ilgili karar vermede amirinizi/amirlerinizin kullandığı işlemler) yönlendiren yetkili(amir/amirleriniz) ile ilgilidir.												
Size nazik davranır mı?	9	3,9	25	10,9	76	33,0	88	38,3	32	13,9	3,47	0,99
Size değer verir mi?	17	7,4	37	16,1	82	35,7	73	31,7	21	9,1	3,19	1,05
Size saygılı davranır mı?	12	5,2	26	11,3	72	31,3	91	39,6	29	12,6	3,43	1,02

Size haksız yorum ve eleştiriler yöneltilir mi?	54	23,5	67	29,1	60	26,1	36	15,7	13	5,7	2,51	1,17
Sizinle olan diyaloglarında samimi midir?	18	7,8	36	15,7	92	40,0	66	28,7	18	7,8	3,13	1,03
Süreçleri bütünüyle açıklar mı?	22	9,6	45	19,6	92	40,0	58	25,2	13	5,7	2,98	1,03
Süreçlere yönelik açıklamaları mantıklı mıdır?	18	7,8	40	17,4	101	43,9	59	25,7	12	5,2	3,03	0,98
Süreçlere yönelik ayrıntıları zamanında aktarır mı?	24	10,4	33	14,3	108	47,0	53	23,0	12	5,2	2,98	1,00
Bilgi aktarırken herkesin anlayacağı dilden konuşur mu?	12	5,2	41	17,8	74	32,2	79	34,3	24	10,4	3,27	1,04

Tablo 7'ye göre adalet algı ölçeğinin ilk sorusunu oluşturan ücret, terfi, takdir gibi kurum içerisindeki kazanımları ilgilendiren bölümde katılımcılar en yüksek ortalamayı (\bar{X} :3,01) "Süreçler sonucu ulaşılan kazanımların düzeltilmesini talep edebilir misiniz?" önermesinde belirtmişlerdir. Bunu takip eden en yüksek katılım ise 2,88 ortalama değeri ile "Fikirlerinizi ve duygularınızı bu süreçler esnasında ifade edebiliyor musunuz?" önermesi olmuştur. Katılımcıların %36,5'i kısmen yanıtını vermişlerdir. Katılımcıların bu bölümde en düşük ortalama değerine ulaştığı önerme ise 2,38 ortalama değeri ile "Bu süreçler önyargılardan uzak uygulanır mı?" önermesi olmuştur. Bu önermeye de katılımcıların %30,4'ü kısmen yanıtını vererek kurum içerisinde kazanımlarla ilgili fikir beyan etme konusunda ufak pürüzlerin olduğunu ortaya çıkarmıştır.

Adalet algısı ölçeğinin ikinci sorusunda ise önermelerin hepsi ağırlıklı olarak kısmen yanıtıyla sonuçlanmıştır. "Elde ettiğiniz kazanımlar işteki çabanızı yansıtır mı?" önermesine katılımcıların %28,7'si, "Elde ettiğiniz kazanımlar tamamladığınız işe uygun mudur?" önermesine katılımcıların %32,2'si, "Elde ettiğiniz kazanımlar kuruma yaptığınız katkıyı yansıtır mı?" önermesine katılımcıların %30,9'u ve "Elde ettiğiniz kazanımlar göstermiş olduğunuz kazanıma uygun mudur?" önermesine katılımcıların %28,3'ü kısmen yanıtını vermişlerdir. Bu durumda kurum içerisinde personelin emeklerinin karşılığını isteklerini tatmin edecek ölçüde olmasa da kısmen aldıklarını düşündüklerini söyleyebiliriz.

Adalet algısı ölçeğinin üçüncü sorusunu oluşturan ve kurum içerisinde üstlerin astlarına karşı tutum ve davranışlarını ölçmeye yönelik olan sorular ise kurum açısından pozitif yönde seyretmiştir. Katılımcıların bu bölümde en yüksek ortalama ile sonuçlandırdıkları

(\bar{X} : 3,47) önerme “Size nazik davranır mı?” önermesi olmuştur. Bu önermeye katılımcıların %38,3’ü yeterince yanıtını vererek üstlerinin nezaketinden memnun olduklarını dile getirmişlerdir. Katılımcıların %29,1’i “Size haksız yorum ve eleştiriler yöneltir mi?” önermesine çok az yanıtını vermişlerdir. Bu önermeler doğrultusunda kurum personelinin büyük bir çoğunluğunun üstlerinin tutum ve davranışlarından memnun olduklarını, kendilerine karşı pozitif bir tutum sergilediğini dile getirdikleri söylenebilir.

3.7.4. Hipotezlerin Analizi

Bu bölümde araştırma hipotezleri bölümünde aktarılan 17 hipotezin analizi ele alınacak ve gerekli yorumlamalara yer verilecektir.

3.7.4.1. Katılımcıların Adalet Algılarının İki Gruplu Demografik Değişkenler Bakımından Kıyaslanması

Tablo 8’de katılımcıların örgütsel adalet algılarının iki gruplu demografik değişkenlere göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği Mann Whitney U testi ile analiz edilmiştir.

Tablo 8. Katılımcıların Adalet Algılarının İki Gruplu Demografik Değişkenler Bakımından Kıyaslanması

İki Gruplu Demografik Değişkenler		N	Sıra Ortalaması	Mann-Whitney U	p
Medeni Durum	Bekar	49	102,03	3774,50	0,11
	Evli	181	119,15		
Cinsiyet	Kadın	168	111,17	4480,50	0,10
	Erkek	62	127,23		

Bu analiz sonucunda katılımcıların adalet algıları medeni durum ($0,11 > 0,05$) ve cinsiyetlerine ($0,10 > 0,05$) göre anlamlı bir fark göstermediği tespit edilmiştir. Bu durumda “H₁: Katılımcıların adalet algıları medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.” ve “H₂: Katılımcıların adalet algıları cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.” hipotezleri reddedilmiştir.

3.7.4.2. Katılımcıların Adalet Algılarının İki'den Fazla Gruplu Demografik Değişkenler Bakımından Kıyaslanması

Tablo 9’da katılımcıların adalet algılarının ikiden fazla gruplu demografik değişkenler bakımından farklılık gösterip göstermediği Kruskal Wallis H testi ile analiz edilmiştir.

Tablo 9. Katılımcıların Adalet Algılarının İki'den Fazla Gruplu Demografik Değişkenler Bakımından Kıyaslanması

İki'den Fazla Gruplu Demografik Değişkenler		N	Sıra Ortalaması	Ki-Kare	P
Yaş Grupları	25 ve altı	22	91,34	7,58	0,11
	26-35 yaş arası	84	122,27		
	36-45 yaş arası	79	107,92		
	46-55 yaş arası	40	131,83		
	56 ve üzeri	5	97,30		
Eğitim	Lise	54	102,44	11,34	0,02*
	Önlisans	85	107,45		
	Lisans	79	127,94		
	Yüksek lisans	8	169,25		
	Doktora	4	109,88		
Meslek	Doktor	12	130,21	8,84	0,18
	Hemşire	93	108,17		
	Ebe	30	117,12		
	Sağlık Memuru	16	154,94		
	Sağlık Teknisyenleri	24	121,31		
	İdari Personel	24	100,17		
	Diğer	31	117,26		
Çalışılan Birim	İdari Birimler	30	105,82	1,23	0,54
	Tıbbi Birimler	177	118,16		
	Diğer	23	107,65		
Deneyim	1-5 yıl	48	111,94	5,98	0,20
	6-10 yıl	40	121,35		
	11-15 yıl	40	95,31		
	16-20 yıl	38	116,07		
	21 ve üzeri	64	126,80		
Gelir	1000-1500TL arası	39	95,23	6,24	0,04*
	1501-2000 TL arası	40	106,83		
	2001 TL ve üzeri	151	123,03		

* Asymp. Sig. Değerinin 0.05'e eşit veya küçük olduğunu gösterir.

Tablo 9'da aktarılanlara göre katılımcıların adalet algıları üzerinde yaş grubu (0,11>0,05), meslek (0,18>0,05), çalışılan birim (0,54>0,05), mesleki deneyim (0,20>0,05) değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık göstermediği ortaya konmuştur. Ancak katılımcıların adalet algıları eğitim durumlarına ve gelirlerine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Gelir durumunda olan bu anlamlı farklılık 2001 TL ve üzeri gelir sahibi olan katılımcılardan kaynaklandığı ortaya çıkmıştır.

Katılımcıların eğitim durumlarında meydana gelen farklılık ise yüksek lisans düzeyinde eğitim almış kişilerden kaynaklanmaktadır. Bu durumda "H₃:

Katılımcıların adalet algıları yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.”, “H₅: Katılımcıların adalet algıları mesleklerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.”, “H₆: Katılımcıların adalet algıları deneyimlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.” ve “H₇: Katılımcıların adalet algıları çalıştıkları birime göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.” hipotezleri reddedilirken, “H₄: Katılımcıların adalet algıları eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.” ve “H₈: Katılımcıların adalet algıları gelir durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.” hipotezleri kabul edilmiştir.

3.7.4.3. Katılımcıların Mobbing Algılarının İki Gruplu Demografik Değişkenler Bakımından Kıyaslanması

Tablo 10’da katılımcıların mobbing algılarının iki gruplu demografik değişkenlere göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği Mann Whitney U testi ile analiz edilmiştir.

Tablo 10. Katılımcıların Adalet Algılarının İki Gruplu Demografik Değişkenler Bakımından Kıyaslanması

İki Gruplu Demografik Değişkenler		N	Sıra Ortalaması	Mann-Whitney U	p
Medeni Durum	Bekar	49	110,23	3984,00	0,93
	Evli	181	109,30		
Cinsiyet	Kadın	168	120,79	3899,00	0,05*
	Erkek	62	101,16		

* Asymp. Sig. Değerinin 0.05’e eşit veya küçük olduğunu gösterir.

Bu analizin sonuçlarına göre katılımcıların mobbing algıları medeni durumlarına (0,93>0,05) göre anlamlı bir farklılık göstermezken, mobbing algılarının cinsiyete (0,05≤0,05) göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Sonuçlara göre anlamlı farklılığı oluşturan grup ise kadınlardır. Yani kurum içerisinde kadınların daha fazla mobbing şikayetlerinin olduğu söylenebilir. Bu durumda “H₉: Katılımcıların mobbing algıları medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.” hipotezi reddedilirken, “H₁₀: Katılımcıların mobbing algıları cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.” hipotezi kabul edilmiştir.

3.7.4.4. Katılımcıların Mobbing Algılarının İki'den Fazla Gruplu Demografik Değişkenler Bakımından Kıyaslanması

Tablo 11’de katılımcıların mobbing algılarının ikiden fazla gruba sahip demografik değişkenlere göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği Kruskal Wallis H testi ile analiz edilmiştir.

Tablo 11. Katılımcıların Mobbing Algılarının İki'den Fazla Gruplu Demografik Değişkenler Bakımından Kıyaslanması

İki'den Fazla Gruplu Demografik Değişkenler		N	Sıra Ortalaması	Ki-Kare	p
Yaş Grupları	25 ve altı	22	91,34	7,47	0,11
	26-35 yaş arası	84	122,27		
	36-45 yaş arası	79	107,92		
	46-55 yaş arası	40	131,83		
	56 ve üzeri	5	97,30		
Eğitim	Lise	54	114,39	1,97	0,74
	Önlisans	85	118,05		
	Lisans	79	113,27		
	Yüksek lisans	8	135,00		
	Doktora	4	81,38		
Meslek	Doktor	12	117,79	35,34	0,01*
	Hemşire	93	122,10		
	Ebe	30	148,75		
	Sağlık Memuru	16	65,25		
	Sağlık Teknisyenleri	24	76,08		
	İdari Personel	24	86,44		
	Diğer	31	141,60		
Çalışılan Birim	İdari Birimler	30	90,37	13,45	0,01*
	Tıbbi Birimler	177	114,32		
	Diğer	23	157,35		
Deneyim	1-5 yıl	48	122,69	10,17	0,04*
	6-10 yıl	40	112,49		
	11-15 yıl	40	122,40		
	16-20 yıl	38	135,57		
	21 ve üzeri	64	95,77		
Gelir	1000-1500TL arası	39	133,85	3,58	0,17
	1501-2000 TL arası	40	111,40		
	2001 TL ve üzeri	151	111,85		

* Asymp. Sig. Değerinin 0.05'e eşit veya küçük olduğunu gösterir.

Tablo 11' de aktarıldığı üzere katılımcıların mobbing algıları yaş gruplarına ($0,11 > 0,05$), eğitim durumlarına ($0,74 > 0,05$) ve gelir durumlarına ($0,17 > 0,05$) göre anlamlı bir farklılık göstermezken, mesleğe ($0,01 \leq 0,05$), çalışılan birime ($0,01 \leq 0,05$) ve deneyim durumuna ($0,04 \leq 0,05$) göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Bu anlamlı farklılıklar incelenecek olursa ebelerin daha fazla mobbinge maruz kaldığı söylenebilir. Aynı zamanda diğer olarak adlandırılan temizlik, yemek, güvenlik personelini kapsayan biriminde tıbbi ve idari birimlerde çalışanlara göre daha fazla mobbinge maruz kaldıkları ortaya çıkmıştır. Deneyim açısından ise meslek hayatında 16-20 yıllık tecrübeye sahip olan insanlar mobbinge daha fazla maruz kaldıklarını belirtmişlerdir.

Bu durumda "H₁₁: Katılımcıların mobbing algıları yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.", "H₁₂: Katılımcıların mobbing algıları eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir." ve "H₁₆:

Katılımcıların mobbing algıları gelir durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.” hipotezleri reddedilirken, “H₁₃: Katılımcıların mobbing algıları mesleklerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.”, “H₁₄: Katılımcıların mobbing algıları deneyimlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.” ve “H₁₅: Katılımcıların mobbing algıları çalıştıkları birime göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.” hipotezleri kabul edilmiştir.

3.7.4.5. Örgütsel Adalet Algısının Mobbing Davranışları Üzerindeki Etkisi

Tablo 12’de örgütsel adalet algılarının mobbing davranışları üzerindeki etkisi regresyon analizi ile analiz edilmiştir.

Tablo 12. Örgütsel Adalet Algısının Mobbing Davranışları Üzerindeki Etkisi

	R	R2	F	P
Örgütsel Adalet Algısı-Mobbing Davranışları	0,11	0,01	2,574	0,11

Tablo 12 incelendiğinde p değerinin 0,05’den büyük çıktığı görülmektedir. Bu durumda sağlık kurumlarında çalışanların örgütsel adalet algısının mobbing davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmamaktadır. Dolayısıyla “H₁₇: Sağlık kurumlarında çalışanların örgütsel adalet algılarının mobbing davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” hipotezi reddedilmiştir.

4. SONUÇ

Kurumda çalışanların adalet algılamaları birçok kavramla dile getirilmektedir. Sağlık kurumlarında hizmetler, yoğun ve süreklilik gösterdiği için çalışanların adalet algılamaları birçok şekilde değerlendirilmektedir. Sağlık kurumlarındaki bu adalet algılamalarında yaşanan olumsuzlukları azaltmak için karar süreçlerine katılım, eşit ödüllendirme yöntemleri, ücret yapısı, çalışma saatlerinin düzeltilmesi ve kişiler arası iletişimde adaletin tüm çalışanlara eşit mesafede davranılarak gerçekleştirilmesiyle oluşacaktır. Bu süreçler uygulanırken kişilere özel ya da kişinin şahsiyetine karşı ön yargılardan uzak durularak yapılması, örgüte karşı adalet algılamaları konusunda olumlu etki yaratacaktır.

Araştırma sonuçlarına göre, sağlık personelinin en çok “Bu süreçler önyargılardan uzak uygulanır mı?” ifadesi (2,38±1,14) ön yargılı davranışlara maruz kalındığını göstererek adaletsizlik algılamaktadırlar. Adaletsizlik algılamalarındaki diğer önemli ifade ise, “Bu süreçler tutarlı bir şekilde uygulanır mı?” (2,40±1,10) ifadesidir. Çalışanların kurumun adalet algılarından memnun oldukları ifade ise, “Size nazik davranılır mı?” (3,47±0,99) ifadesidir. Mobbing bölümündeki ifadeler baktığımızda, sağlık çalışanlarının en çok rahatsızlık duyduğu durum “Sürekli susturulursunuz ve sözünüz kesilir” (2,62±1,32) ve bu ifadeyi “ Size iletişim için hiçbir imkan verilmez” (2,54±1,05) ifadesi takip etmektedir. Bu durumda kurum içerisindeki mobbing sorununun iletişimsel boyutta engellemelerden oluştuğunu söylemek mümkündür.

Kurumda çalışanlara kim veya kimler tarafından mobbing uygulandığına baktığımızda; %56,6’sı üstleri, %33,9’u iş arkadaşları, %1,3’ü

astları gerçekleştirmektedir. Bu sonuç sağlık kurumundaki orta ve üst düzey yöneticilerin sağlık çalışanlarına karşı dikkate değer bir mobbing davranışı sergilediği gözlenmektedir. İş yerinde mobbing davranışlarına maruz kalan sağlık çalışanlarının oranı %30,9'dur. Başkalarına mobbing uygulandığını gören çalışanların oranı %65,2'dir.

Örgütsel adalet algısının demografik değişkenlere göre fark gösterip göstermediğini ele alan hipotezlerde eğitim durumu, gelir durumu demografik değişkenlerinde farklılık tespit edilmiştir. Eğitim durumu değişkeninde ki farklılığın yüksek lisans mezunu kişilerden kaynaklandığı saptanmıştır. Gelir değişkeninde ise farklılığı oluşturan grup 2001 TL ve üzeri gelire sahip olanlardır. Bu durumda eğitim durumu ve gelir düzeyi arttıkça adalet algılarının artacağı yönünde bir çıkarımda bulunulabilir.

Mobbing algısının demografik değişkenlere göre fark gösterip göstermediği incelendiğinde ise, cinsiyet değişkeninin anlamlı bir fark yarattığı saptanmıştır. Sonuçlara göre anlamlı farklılığı oluşturan grup ise kadınlardır. Yani kurum içerisinde kadınların daha fazla mobbing şikayetlerinin olduğu söylenebilir. Mobbing algısı çalışanların mesleki deneyimine göre de anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır. Bu farklılığın 16-20 yıl mesleki deneyime sahip kişilerden kaynaklandığı tespit edilmiştir. Bu durum, az tecrübeye sahip çalışanların mobbinge uğrayıp uğramadıklarını fark etmemelerinin sebep olduğu düşünülmektedir.

Mobbing algısı çalışılan birime göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Bu farklılığı diğer olarak gruplandırılan kurum içerisinde temizlik, yemek, güvenlik gibi yardımcı hizmetlerden sorumlu personeli kapsamaktadır. Mobbing algısı personelin mesleklerine göre de anlamlı bir farklılık arz etmektedir. Meslek açısından değerlendirildiğinde anlamlı farklılığı oluşturan grubun ebelerden kaynaklandığı tespit edilmiştir. Bu durumda sağlık kurumlarının idari birimlerinde çalışanlar ve direkt hastaya tıbbi müdahalede bulunan hekim ve hemşireler haricinde diğer personellerin mobbinge daha fazla maruz kaldığı söylenilebilir.

Araştırmanın ana hipotezi olarak sağlık kurumunda çalışan personellerin örgütsel adalet algılarının mobbing davranışlar üzerine etkisinin olup olmadığı incelenmiştir. Sağlık kurumlarında çalışanların örgütsel adalet algısının mobbing davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmadığı tespit edilmiştir. Bu durumda kurum içerisinde çalışanların adaleti algılama düzeyleri mobbing davranışları üzerinde bir etkisi bulunmadığı söylenebilir.

Elde edilen sonuçlar doğrultusunda sağlık kurumları yetkililerine mobbing konusunda özellikle yardımcı personellere daha dikkatli davranılması tavsiye edilebilir. Aynı zamanda çalışanların kurum içerisinde kendilerini rahatça ifade edebilecekleri ve düşüncelerine ön yargısız yaklaşılacağı bir ortam yaratılması kurum verimliliği açısından olumlu olacaktır.

KAYNAKÇA

- Adalar Solmaz, S., (2015). Kamu Sağlık Personelinin Mobbing Karşısındaki Tutumu Ve Hukuki Haklarının Bilinirlik Düzeyinin Ölçülmesi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Aydın, İ.S., (2008). İşyerinde Yıldırma (Mobbing) Algısına İlişkin Bir Alan Çalışması, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Cohen C.Y. ve Spector, P., (2001). The Role of Justice in Organizations: A Meta-Analysis, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86(2):278-321.
- Colquitt, J., Conlon, D., Wesson, M., Porter, C. ve Ng Y., (2001). Justice at the Millennium: A Meta-Analytic Review of 25 Years of Organizational Justice Research, *Journal of Applied Psychology*, 86(3):425-445.
- Cropanzano, R., Bowen, D. ve Illiland, S., (2007). The Management of Organizational Justice, *Academy of Management Perspectives*, 21(4):34-48.
- Çakıl, E., (2011). Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşire ve Asistanlarda Mobbingin İşe Gönülden Adanma Üzerine Etkisi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Zonguldak.
- Çöp, S., (2004). Türkiye Ve Polonya'da Turizm Sektörü Çalışanlarının Örgütsel Adalet Ve Örgütsel Bağlılık Algularına İlişkin Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Doğan, M.A., (2009). İlk Öğretim Okullarında Öğretmenlere Uygulanan Psikolojik şiddetin (Mobbing) İş Doyumuna Etkisi: Ankara İli Sincan Ölçesi Örneği, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Görgülü, N., (2013). Mobbing'in (Bezdiri) Sağlık Çalışanları Üzerine Etkileri, Okan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Gül, H., (2009). İş Sağlığında Önemli Bir Psikososyal Risk: Mobbing-Psikolojik Yıldırma, *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 8(6):515-520.
- Karakale, B., (2011). Mobbing Ve Mobbinge Başa Çıkma Yöntemleri: Mobbing Mağdurlarına Yönelik Bir Araştırma, Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Yalova.
- Kaynova Emsen, A., (2010). Örgütsel Yapı Unsurlarının Çalışanların Örgütsel Adalet Algulamaları Üzerine Etkisi: Antalya Sağlık Örgütlerinde Bir Uygulama, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Antalya.
- Kılıç, N., (2013). Sağlık Çalışanlarında Mobbing Algısı ve İş Doyumunun Belirlenmesi, Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Sivas.

- Kuşseven, A., (2016). Örgütsel Adalet Bağlamında Mobbing Olgusunun İncelenmesi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Leymann, H., (1996). The Content And Development Of Mobbing At Work, European Journal Of Work And Organizational Psychology, 5(2):165-184.
- Mavi, N., (2015). Sağlık Yönetimi Açısından Çalışma Hayatında Mobbing, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Moon, H., Kamdar, D., Mayer, D. M. ve Takeuchi R., (2008). Me Or We? The Role Of Personality And Justice As Other-Centered Antecedents To Taking Charge Within Organizations, Journal of Applied Psychology, 93:84-94.
- Ocak, S., (2008). Öğretmenlerin Okulda Duygusal Taciz (Mobbing)'E İlişkin Algıları (Edirne İli Örneği), Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Edirne.
- Oral, N., (2012). Örgütsel Adalet Algısı İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Sağlık Örgütünde Bir Uygulama, Eskişehir Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.
- Özen, J., (2002). Adalet Kuramlarının Gelişimi ve Örgütsel Adalet Türleri", Hukuk Felsefesi ve Sosyoloji Arkivi, ss.107-117, İstanbul.
- Seyrek, H., (2013). Hemşirelerde Adalet Algısının Mobbing Davranışları Üzerine Etkisi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Sulu, S., (2010). Örgütsel Adaletsizlik-İş Davranışları İlişkisinde İş Tutumlarının Rolü, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Kocaeli.
- Taşkaya S. ve Şahin, B., (2010). Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Adalet Algılarını Etkileyen Faktörlerin Yapısal Eşitlik Modeli İle İncelenmesi, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 13(2):85-114.
- Turan, F., (2006). İşyerlerinde Psikolojik Yıldırma Olgusu Ve Konuya İlişkin Bir Araştırma, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

İYİMSERLİK VE YAŞAM DOYUMU ARASINDAKİ İLİŞKİ, DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER BAĞLAMINDA ALGI FARKLILIKLARI: BİR ALAN ARAŞTIRMASI

Bengü HIRLAK*
Mustafa TAŞLIYAN**
Buket SEZER***

ÖZET

Bu çalışmada, iyimserlik ve yaşam doyumu arasındaki ilişki incelenmiş olup, demografik özelliklerle bu iki değişken arasında anlamlı farklılık olup olmadığı test edilmiştir. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Uludağ Üniversitesi ve Giresun Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi'nin farklı bölümlerinde birinci öğretimde okuyan 344 öğrenci üzerinde bir anket çalışması yapılmıştır. Elde edilen veriler, korelasyon, regresyon, t testi ve ANOVA analizlerine tabi tutulmuştur. Sonuç olarak, iyimserlik ve yaşam doyumu arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunurken; öğrencilerin demografik özellikleri ile bu iki değişken arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

Anahtar Kelimeler: İyimserlik, Yaşam Doyumu, Üniversite

THE RELATIONSHIP BETWEEN OPTIMISM AND LIFE SATISFACTION, PERCEPTION DIFFERENCES IN THE CONTEXT OF DEMOGRAPHIC CHARACTERISTICS: AN EMPIRICAL STUDY

ABSTRACT

In this study, the relationship between optimism and life satisfaction was examined and it was tested whether there was a significant difference between these two variables and demographic characteristics. A questionnaire study was conducted on 344 students who were studying in different sections, day time education of Kahramanmaraş Sütçü İmam University, Uludağ University and Giresun University, Faculty of Economics and Administrative Sciences. The obtained data were tested through correlation, regression, t test and ANOVA analyzes. As a result, while there was a positive and significant relationship between optimism and life satisfaction; there is no significant differences were found between the demographic characteristics of the students and these two variables.

Key Words: Optimism, Life Satisfaction, University

*Yrd. Doç. Dr. Kilis 7 Aralık Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü

**Prof. Dr. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü

*** Doktora Öğrencisi. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı

1.GİRİŞ

Günümüzde birçok problemle yüzleşmek zorundayız. Ancak karşılaştığımız problemler ne olursa olsun üstesinden gelebileceğimizi düşünerek, “her zorlukta bir kolaylık vardır” düsturu ile hareket etmeliyiz. Başımıza gelen olayların pozitif taraflarını görmek, onlara hoşgörü ile bakabilmek ve olaylara iyimser yaklaşabilmek büyük bir erdemdir. Böyle kimseler problemlerin üstesinden gelmeye çalışırken karamsarlık, ümitsizlik ya da çaresizlik tuzaklarından uzak dururlar. Dolayısıyla hayatından bu gibi olumsuz duyguları uzak tutan insanların yaşamdan aldıkları tat da doyumsuz olacak ve bu gibi yapıcı kimselerin varlığı toplumun refahı üzerinde de etkili olacaktır.

Leung vd., (2005: 342), insanların içinde buldukları mevcut koşullar ve mevcut standartlara göre kendi hayatlarını değerlendirdiklerini; ileride bu koşul ya da standartların nasıl gelişeceğini veya değişeceğini tahmin ettiklerini belirtmektedir. İyimserliğin ise bu esnada her iki sürece de müdahale ettiğini öne sürmektedir. Çünkü hem değerlendirme sürecinde olumlu yargılarda bulunmak hem de ileride meydana gelebilecek olaylara karşı olumlu beklenti ve umut içine girmek konusunda insanları teşvik eden unsur iyimserliktir. Dahası, bir hastalığın üstesinden gelme veya finansal sorunlarla başa çıkma gibi mücadele isteyen zorluklarla karşılaşıldığında iyimserlik sayesinde insanların etkili problem çözme stratejileri geliştirdikleri üzerinde durmaktadır. Böylece sorunların yıkıcı sonuçları da daha hafif atlatılmaktadır. Dolayısıyla, iyimser bir kimsenin yaşam doyumu da artmaktadır.

Psikolojik sermayenin bir boyutu olarak değerlendirilen iyimserlik kavramı, aslında uzun yıllardan beri hem psikologlar hem de toplum tarafından bilinen ancak pozitif örgütsel davranış ile birlikte ortaya çıkan yeni bir kavram olarak ele alınmaktadır. İyimserlik kavramının, bireylerin bedensel ve ruhsal sağlığına, güdülenmelerine, başarılarına, akademik performansına, dayanıklılığına olan etkileri sürekli araştırılmıştır (Luthans, 2008: 211; Akt: Özkalp, 2009: 493).

İyimserliğin, insanların başarılı ve sağlıklı olması, onlara motivasyon sağlaması gibi bir çok alanda etkisi söz konusudur. Örneğin, iyimser bireyler; iş hayatında daha fazla çalışmak için güdülenebilen, daha tatminkâr, moral ve beklenti düzeyi daha yüksek, pozitif hedefleri olan, zorluklar karşısında yılmayan, bireysel yetersizlikleri daha az olan, bedensel ve zihinsel açıdan daha canlı insanlar olabilmektedirler. Özellikle bazı mesleklerde (satış temsilciliği, reklâm, halkla ilişkiler, üretim dizaynı, müşteri hizmetleri, sağlık, sosyal hizmetler vs.) iyimser bireyler daha faydalı olabilmektedir (Özkalp, 2009: 494).

Bir başka açıdan bakıldığında ise, bireylerin hayata karşı olumlu bir bakış açısına ve iyimser yüklemelere sahip olmaları, bireylerin mutluluklarına ve yaşamdan aldıkları doyum düzeyine katkı sağlayabilmektedir. Literatürde yapılan araştırmalar incelendiğinde de, iyimser olan bireylerin yaşam doyumlarının daha yüksek olduğuna dair açıklamaların olduğu görülmektedir. Örneğin; Sapmaz ve Doğan (2012: 63) Sakarya Üniversitesinde öğrenim gören 206 üniversite öğrencisi üzerinde yaptıkları araştırma sonucunda; iyimserliğin yaşam doyumuna ilişkin varyansın % 60'ını açıkladığını tespit etmişlerdir.

Güler ve Emeç (2006) Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi'nde öğrenim gören 443 üniversite öğrencisi üzerinde yaptıkları araştırma sonucunda ise, iyimserlik ve yaşam doyumu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Tuzgöl Dost (2007) yaptığı araştırma sonucunda ise, üniversite öğrencilerinin yaşam doyumunun geleceğe ilişkin beklentileri ile de ilişkili olduğunu tespit etmiştir. Yapılan bu araştırma ile gelecekte tüm beklentilerinin gerçekleşeceğine inanan, diğer bir deyişle geleceğe daha iyimser bakan üniversite öğrencilerinin yaşam doyumu düzeylerinin, gelecekte hiçbir beklentisinin gerçekleşeceğine inanmayan öğrencilere göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Dolayısıyla geleceğe iyimser bakış düzeyi arttıkça üniversite öğrencilerinin yaşam doyumunun da arttığı söylenebilmektedir.

Özellikle yaptığımız bu araştırmanın ise, iyimserliğin yaşam doyumu üzerinde nasıl ve ne düzeyde bir etkiye sahip olduğunun belirlenmesi açısından önemli olduğu, gerek iyimserliği gerekse yaşam doyumunu artırma stratejilerine yönelik araştırma ve uygulamalara da katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Araştırma konusunun öneminden hareket edilerek bu çalışmada, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesinin, Uludağ Üniversitesinin ve Giresun Üniversitesinin İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinde okuyan birinci öğretim öğrencilerinin yaşam doyumu düzeyleri ve iyimserlik algıları arasında bir ilişki olup olmadığını ve katılımcıların demografik özellikleri bağlamında yaşam doyumu düzeyleri ve iyimserlik algıları arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amaçlanmaktadır.

Araştırmanın bazı sınırlılıkları da söz konusu olmaktadır. Öncelikle bu araştırma yalnızca üç devlet üniversitesinin İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinde okuyan birinci öğretim üniversite öğrencilerinden oluşan bir örneklem üzerinde gerçekleştirilmiştir. Ayrıca araştırma sonuçları araştırma kapsamında kullanılan ölçekten elde edilen verilerle ve araştırmanın yapıldığı dönemle (2017 yılı) sınırlıdır. Elde edilen sonuçların, özellikle farklı fakülte ve yükseköğretim öğrencileriyle veya bir mesleği icra eden yetişkinlerle yapılan araştırmalarla desteklenmesinin önemli katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.

1.1. İyimserlik

Araştırmamızın değişkeni olan "iyimserliği" Tiger (1979), maddi veya manevi boyutta gelecek ile ilgili bireyin kendisi için bir avantaj elde edeceğine dair bir ruh hali ya da bir tutum şeklinde tanımlanmaktadır (Luthans ve Jensen, 2005: 306; Kyle vd. 2008: 180). İyimserlik, bireylerin bir hedefe ulaşabilmek için çabalamasını sağlayacak şekilde iyi şeylerin gerçekleşeceğine dair bir beklenti olarak da ifade edilebilmektedir (Kümbül Güler, 2009: 130; Akt: Kaya ve Zerenler, 2014: 31).

Scheier ve Carver (1985) iyimserliği, kişinin hayatı boyunca karşısına çıkan olumsuz olaylar karşısında pozitif tecrübeler yaşayacağına inanma eğilimi olarak tanımlamaktadırlar (Leung vd., 2005: 339).

Buchanan ve Seligman (1995) ise, "iyimserliği"; bireylerin karşılaştıkları kötü olayları değerlendirme biçimleri olarak ele almıştır. Bu yaklaşımla iyimser bireylerin, olası kötü olayları açıklarken dış koşulları göz önünde bulundurduğunu, sürekli değişen dış nedenler aramaya meyilli olduklarını, bunun aksine kötümser bireylerin ise, olası kötü sonuçları içsel, durağan ve küresel nedenleri temel alarak açıklama çabası içinde olduklarını ifade etmişlerdir (Peterson, 2000: 53).

İyimser bireyler, her şeyin yolunda gitmesini beklerler ve kötü şeylerin yerine iyi şeylerin olacağına inanırlar. İyimserler, "genel olarak" iyimser görünüp, belirli bir davranışla sınırlandırmadıkları pozitif beklenti içerisindedirler (Scheier ve Carver, 1985: 219-220). Bu bireyler; olumsuz olaylardan, umutsuzluktan ve suçluluk duygusundan kendilerini uzak tutarlar (Kesken ve Ayyıldız, 2008: 740). Herhangi bir başarısızlık durumu ile karşı karşıya kaldıklarında, bu durumu zayıf yönleri ile açıklamak yerine, değiştirilebilecek özelliklere ve çevresel faktörlere odaklanırlar. Ayrıca bu bireylerin, iç motivasyonlarının daha yüksek olduğu ve iş hayatlarında da daha başarılı oldukları söylenebilmektedir. Ancak iyimserliğin, hayalprestlik, polyannacılık ve her şeyi tozpembe görmek anlamına gelmediği de unutulmalıdır (Baltaş, 2001: 185; Akt: Kaya ve Zerenler, 2014: 31-33). Bunun tam tersi olarak da kötümser bireylerin ise, karşılaştıkları olaylar iyi bile olsa negatif yönde bir bakış açısına sahip oldukları söylenebilir (Hayes, 2007: 567).

1.2. Yaşam Doyumu

Araştırmamızın bir diğer değişkeni ise, yaşam doyumu kavramıdır. Günümüzde birçok araştırmanın konusunu; mutluluk, psikolojik iyi oluş, öznel iyi oluş, yaşam kalitesi ve yaşam doyumu gibi kavramlar oluşturmaktadır ve yaşam doyumu gibi pozitif duyguları ele alan araştırmaların sayısı gitgide artmaktadır (Recepoğlu, 2013: 313).

Yaşam doyumu kavramını tanımlamadan önce yaşamı tanımlamamız gerekir. Yaşam, bireylerin işte ve iş dışında geçirdiği zamanın bütünüdür. Yaşam doyumu ise, bireylerin, iş, boş zaman ve diğer iş dışı zaman şeklinde ifade ettikleri yaşama gösterdiği duygusal tepki ya da tutum olarak ifade edilebilmektedir (Dikmen, 1995: 117-118).

Yaşam doyumu, hayatın genel olarak değerlendirilmesinden kaynaklanan genel iyilik halini ölçen bir yapıdır (Graves vd. 2007; Karatepe ve Baddar, 2006: 1018; Akt: Zhao vd. 2011: 48). Yani hayatta karşımıza çıkan olayları (iyi veya kötü olsun) ele alış biçimimiz bizim ruhsal durumumuz hakkında bilgi vermektedir.

Yaşam doyumu, bir kişinin yaşamının genel bir değerlendirmesini ya da yaşamının idealine ne kadar yakın olduğunu belirtir (Schimmack vd. 2002; Akt: Piccolo vd. 2005: 966). Aynı zamanda bireyin mutluluğunu ve kaliteli yaşamını da yansıtmaktadır (Piccolo vd. 2005: 966). Bir başka deyişle, bireylerin refaha ulaşabilmeleri için onun bir göstergesi olan yaşam doyumunun olması gerekmektedir. Yaşam doyumu, fiziksel ve zihinsel sağlıkla da yakından ilişkili bir kavramdır (Melendez vd. 2009; Akt: Hosseinkhanzadeh ve Taher, 2013: 99).

Bireylerin belirli standart veya standartlara göre belirlediği yaşam şartlarının, var olan durum ile örtüşmesi halinde birey yüksek düzeyde yaşam doyumuna ulaşabilecektir (Pavot ve Diener, 1993:102). Diğer bir deyişle, bireyin olumlu yaşantıları yaşam doyumunu düzeyinin artmasını sağlarken, olumsuz yaşantıları yaşam doyumunu düzeyinin azalmasına neden olabilmektedir (Kabasakal ve Uz Baş, 2013: 28).

Yaşam doyumunu kavramı, üniversite öğrencileri açısından da oldukça önemli bir konudur. Örneğin; Moller'e (1996) göre, bir ulusun gelecekteki refahı, öğrencilerin iyi oluşlarına bağlı olmaktadır. Özellikle liderlik özelliğini taşıyan öğrencilerin durumuna gösterilen ilgi, ülke geleceği için bir yatırım niteliğindedir (Tuzgöl Dost, 2007: 133).

Öğrenciler, üniversiteyi kazandıklarında yaşanılan yerlerden farklı bir yere gidebilmekte, bu da öğrencilerini yeni bir yaşama uyum sağlamalarını gerektirebilmekte ve yaşamlarında fiziksel, ruhsal, sosyal açıdan önemli değişikliklere yol açarak problemler meydana getirebilmektedir. Üniversite öğrencilerinin toplumun yüksek öğrenim gören ve ileride profesyonel işlerde görev alacak kişiler olması bakımından, yaşam doyumları ile iyimserlik düzeylerinin ortaya koyulmasının önemli olduğu düşünülmektedir.

2.YÖNTEM

2.1.Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, yaşam doyumunu ve iyimserlik algısı arasında bir ilişki olup olmadığını ve katılımcıların demografik özellikleri bağlamında anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmektir.

2.2.Araştırmanın Kapsamı

Araştırmanın ana kütesini Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Uludağ Üniversitesi ve Giresun Üniversitesi'nde İİBF' nin çeşitli bölümlerinde birinci öğretimde öğrenim gören toplam 10601 öğrenci oluşturmaktadır. Araştırmada belirlenen bu evren üzerinden örneklem alınması yoluna gidilmiştir (Ural ve Kılıç, 2013: 35). Alınması gereken örneklem sayısının tespiti için aşağıdaki formül kullanılmıştır (Özdamar, 2001; Ural ve Kılıç, 2013: 44-45):

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot \sigma^2}{(N - 1) \cdot H^2 + z^2 \cdot \sigma^2}$$

Bu formülde verilen parametrelerin anlamları ise şunlardır:

N, evren büyüklüğünü; n, örneklem büyüklüğünü (örnekleme dâhil edilecek birey sayısı); σ , standart sapma değerini; H, standart hata değerini (örnekleme hatası/örneklem hata değeri/evren ve örneklem ortalaması arasında izin verilebilecek maksimum fark); Z, belirli bir α anlamlılık düzeyine (yanılma olasılık değerine) karşılık gelen teorik değeri ifade etmektedir.

Yüzde 95 güven aralığı ($z=1,96$); 0,05 örneklem hatası (H); 0,5 standart sapma (σ) ile birlikte evren sayısı da dikkate alındığında bu formülasyondan yola çıkılarak araştırma kapsamına alınması gereken örneklem sayısı 371 olarak hesaplanmıştır.

Araştırma kapsamında 380 anket elden dağıtılmış olup; bu anketlerin uygun şekilde doldurulup doldurulmadığı denetlenmiştir. Anketlerden 36 tanesi eksik ve hatalı doldurulduğu için, araştırma kapsamına dâhil edilmemiştir. Tesadüfi örneklem yoluyla seçilerek uygulanan anket çalışma sonunda kullanılabilir anket sayısı 344 adettir.

2.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Anket başlıca üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde katılımcılara ait demografik sorulara, ikinci ve üçüncü bölümde ise araştırma değişkenlerine (iyimserlik algısı ve yaşam doyumu) dair ifadeler yer verilmiştir. Kullanılan anket formunda iki araştırma değişkenini ölçmek için güvenilirlikleri test edilmiş ölçekler kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklerin tamamında 5'li Likert tipi derecelendirme kullanılmıştır. Bu derecelendirme "kesinlikle katılmıyorum (5), katılmıyorum (4), kararsızım (3), katılıyorum ve (2) kesinlikle katılıyorum (1)" şeklinde yapılmıştır. Araştırmada kullanılan birinci ölçek; Atalay (2012) tarafından Scheier ve Carver (1985)'in bazı çalışmalarından araştırma yaparak oluşturulan iyimserlik algısı ölçeğidir. Bu ölçekte 10 ifade yer almaktadır. Araştırmada kullanılan ikinci ölçek ise; Diener, Emmons, Larsen ve Griffin (1985) tarafından geliştirilen ve Köker (1991) tarafından Türkçeye uyarlanan yaşam doyumu ölçeğidir. Bu ölçekte 5 ifade yer almaktadır.

Elde edilen veriler SPSS programı kullanılarak analize tabi tutulmuştur. Anketler ile toplanan verilerin istatistiksel analizleri için örneklem grubunun özelliklerinin tespit edilmesine ilişkin frekans ve yüzde hesaplamaları, araştırma değişkenleri arasındaki ilişkilerin yönünü ve düzeyini belirlemek amacıyla korelasyon analizi, iyimserlik algısının yaşam doyumu düzeyi üzerindeki etkisini tespit etmek için regresyon analizi, katılımcıların demografik özellikleri bağlamında yaşam doyumu düzeyleri ve iyimserlik algıları arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek için ise T-testi ve ANOVA analizleri yapılmıştır.

2.4. Araştırma Hipotezi

Araştırma değişkenleri ile ilgili alan yazında yapılan araştırmalar doğrultusunda test edilecek hipotez aşağıda yer almaktadır.

H1: İyimserlik algısı yaşam doyumu düzeyini olumlu yönde etkilemektedir.

3.ARAŞTIRMA BULGULARI

3.1.Araştırmanın Güvenilirliği

Araştırmada kullanılan anket formunda yer alan ölçeklerin her biri için güvenilirlik analizi yapılmıştır. Araştırma kapsamına alınan değişkenlerin güvenilirlik analizine ilişkin sonuçlar Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1: Araştırmada Yer Alan Ölçeklere İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Değişkenler	Cronbach Alfa Değeri	Önerme Sayıları
İyimserlik Algısı	0,721	7
Yaşam Doyumu	0,783	5

Araştırmada kullanılan anket formunda yer alan ölçeklerin her birinin güvenilirliklerinin test edilmesinde Cronbach Alfa kat sayısı kullanılmıştır. 10 sorudan oluşan iyimserlik algısına ilişkin 3 önerme güvenilirliği düşürdüğü için kapsam dışında bırakılmıştır. 7 sorudan oluşan ölçeğin güvenilirlik analizi sonucu alfa değeri (α) 0,721, 5 sorudan oluşan yaşam doyumuna ilişkin ölçeğin güvenilirlik analizi sonucu alfa değeri (α) ise 0,783 olarak bulunmuştur. Literatüre göre, alfa değeri 0,70 veya üzerinde bulunan bir değere sahipse ölçek güvenilir kabul edilmektedir (Nunally,1978; Akt: Gürbüz ve Şahin, 2014: 305). Buna göre, ankette yer alan tüm ölçeklere ilişkin alfa değerlerinin güvenilir ve kabul edilebilir bir düzeyde olduğu söylenebilmektedir (Tablo 1).

Araştırmaya katılan 344 öğrencinin sosyo-demografik özelliklerine (cinsiyet, yaş, bölüm, sınıf vs.) ilişkin, frekans ve yüzde dağılımları Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2: Öğrencilere İlişkin Demografik Özellikler

	Frekans	Yüzde		Frekans	Yüzde	
Cinsiyet			Yaş			
			18- 20 yaş	46	13,3	
			21-23 yaş	205	59,6	
			24-26 yaş	88	25,6	
			27 yaş ve üzeri	5	1,5	
Bölüm			Sınıf			
				İşletme	96	27,9
				İktisat	119	34,5
				Kamu Yönetimi	59	17,2
				Uluslararası İlişkiler	46	13,4
Sağlık Yönetimi	24	7	3.Sınıf	123	35,8	
			4.Sınıf	221	64,2	

Tablo 2 (Devamı): Öğrencilere İlişkin Demografik Özellikler

	Frekans	Yüzde		Frekans	Yüzde
Şuana Kadar Olan Genel Not Ortalaması			Alttan Alınan Ders Sayısı		
1.00-1.50	13	3,7	Yok	188	54,6
1.51-2.00	45	13,1	1 -2	104	30,2
2.01-2.50	79	23	3-4	36	10,5
2.51-3.00	119	34,6	5 ve üzeri	16	4,7
3.01-3.50	73	21,2			
3.51-4.00	15	4,4			
Aylık Harcama			Ailenin Ortalama Geliri		
101-200 TL	29	8,4	1000TL'den az	18	5,2
201-300TL	34	9,9	1001-1500TL	62	18
301-400TL	78	22,7	1501-2000TL	81	23,5
401-500TL	82	23,8	2001-2500TL	35	10,1
501-600TL	42	12,2	2501-3000TL	76	22,1
601-700TL	42	12,2	3001-3500TL	21	6,1
701 TL ve üzeri	37	10,8	3501-4000TL	23	6,7
			4001-4500TL	6	1,7
			4501-5000TL	11	3,2
			5001 TL ve üzeri	11	3,2
Yetiştirdiğiniz Bölge			Ailenin Yaşadığı Yer		
Akdeniz	89	25,9	Köy-Kasaba	71	20,6
İç Anadolu	32	9,3	İlçe	114	33,1
Güneydoğu Ana.	49	14,2	İl	68	19,8
Doğu Anadolu	18	5,2	Büyükşehir	91	26,5
Karadeniz	84	24,4			
Marmara	50	14,5			
Ege	14	4,1			
Yurtdışı	8	2,4			
Gelecek İle İlgili Kaygı Durumu			Üniversite		
Evet, çok	128	37,2	Kahramanmaraş	138	40,1
Kısmen	171	49,7	Sütçü İmam Üni.		
Hayır, hiç	45	13,1	Giresun Üniv	106	30,8
			Uludağ Üniv.	100	29,1

Tablo 2'ye göre katılımcı öğrencilerin yarısından fazlası (%67,4-232 kişi) kadınlardan oluşmaktadır. Katılımcı öğrencilerin çoğunluğunun (% 59,6-205 kişi) 21-23 yaş aralığında yer aldığı görülmektedir. Yine katılımcı öğrencilerin çoğunluğunun iktisat (% 34,6-119 kişi) ve işletme (% 27,9-96 kişi) bölümünde okuduğu, (% 34,6-119 kişi)2.51 ve 3.00 aralığında genel not ortalamasına sahip olduğu, (% 54,7-188 kişi) alttan dersinin olmadığı, 301-400

ve 401-500 TL aralığında aylık harcamalarının olduğu, ailelerinin ise 1501-2000 ve 2501-3000 TL aralığında aylık ortalama gelir düzeyine sahip olduğu, 4. sınıfta okuduğu belirlenmiştir. Katılımcı öğrencilerin çoğunluğunun (% 24,4-84 kişi) Karadeniz bölgesinde yetiştiği, ailelerinin ilçe ve büyükşehirde yaşadığı, gelecekle ilgili kısmen kaygı duydukları ve Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesinde okudukları tespit edilmiştir.

Tablo 3: Araştırmada Yer Alan Ölçeklere İlişkin Tanımlayıcı Bulgular

Ölçek	Min.	Mak.	X	S
İyimserlik Algısı	1,00	5,00	3,2311	0,53271
Yaşam Doymu	1,00	5,00	3,1930	0,84285

Araştırmada yer alan değişkenlerden iyimserlik algısının ortalaması 3,23 iken; diğer bir değişken olan yaşam doymunun ortalaması ise 3,19 olarak belirlenmiştir. 344 katılımcı öğrencinin iyimserlik algısı ve yaşam doymu ile ilgili ifadelerine ortalama olarak "kararsızım" şeklinde cevap verdikleri görülmektedir (Tablo 3).

Araştırma kapsamında ele alınan değişkenler arasındaki ilişkileri test etmek amacıyla yapılan korelasyon analizi sonuçları Tablo 4'de verilmiştir.

Tablo 4: Korelasyon Testi Sonuçları

Değişkenler	İyimserlik Algısı	Yaşam Doymu
İyimserlik Algısı	1	
Yaşam Doymu	0,454*	1

*r (korelasyon katsayısı) $p < 0,01$ düzeyinde anlamlı korelasyon

Tablo 4'de yer alan korelasyon analizi sonuçlarına göre, iyimserlik algısı ve yaşam doymu arasında pozitif yönde anlamlı ilişki ($p < 0,01$) bulunmuştur. Bu bağlamda öğrencilerin iyimserlik düzeyleri arttıkça, yaşam doymu düzeylerinin de artacağı söylenebilmektedir.

İyimserlik algısının öğrencilerin yaşam doymu düzeyleri üzerindeki etkisini tespit etmek amacıyla yapılan regresyon analizi sonucuna ise aşağıdaki Tablo 5'de yer verilmiştir.

Tablo 5: İyimserlik Algısının Yaşam Doymu Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Regresyon Analizi

Bağımsız Değişken	Standart Hata	β	t	p
Sabit sayı	0,250		3,501	0,001
İyimserlik Algısı	0,076	0,454	9,412	0,000

$R^2 = 0,206$, Düzeltilmiş $R^2 = 0,203$, $F = 88,590$ **$p = 0,000$**

Bağımlı Değişken: Yaşam Doymu

İyimserlik ve Yaşam Doymu Arasındaki İlişki, Demografik Özellikler Bağlamında Algı Farklılıkları : Bir Alan Araştırması

Araştırmada iyimserlik algısının yaşam doyumu düzeyi üzerindeki etkisini araştırmak üzere H1: "İyimserlik algısı yaşam doyumu düzeyini olumlu yönde etkilemektedir" hipotezi kurulmuştur. Tablo 5'de hipotez regresyon analizi ile test edilmiş ve araştırmının bağımsız değişkeni olan iyimserlik algısının araştırmının bağımlı değişkeni olan yaşam doyumu düzeyini olumlu yönde etkilediği ($\beta = 0,454$) ve iki değişken arasında anlamlı ilişki ($F = 88,590$; $p < 0,001$) olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Korelasyon analizi sonuçları da bu sonucu desteklemektedir. İyimserlik algısı, yaşam doyumu düzeyinin % 20,3'ünü açıklamaktadır (düzeltilmiş $R^2 = 0,203$). Bu bulgu H1 hipotezini yeterli kanıtla desteklemektedir.

Öğrencilerin iyimserlik algılarının ve yaşam doyumu düzeylerinin cinsiyetlerine ve okudukları sınıflara göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan T-testi analizi sonuçları Tablo 6'da ve Tablo 7'de yer almaktadır.

Tablo 6: Cinsiyet ve Sınıf Açısından İyimserlik Algısının Farklılaşması (Bağımsız İki Örnek T-Testi Analizi)

		Sayı	Ortalama	Standart Sapma	T	P
Cinsiyet	Kadın	232	3,23	0,49390	0,212	0,832
	Erkek	112	3,22	0,60757	0,198	0,844
Sınıf	3.Sınıf	123	3,19	0,49826	-0,878	0,381
	4.Sınıf	221	3,25	0,55141	-0,904	0,367

Yapılan T-testi sonucuna göre, öğrencilerin iyimserlik algıları ve cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p > 0,05$). Buna göre kadın öğrencilerin ($ort = 3,23$) ve erkek öğrencilerin ($ort = 3,22$) iyimserlik algıları arasında belirgin bir farklılığın olmadığı söylenebilmektedir. Öğrencilerin iyimserlik algıları ve okudukları sınıf arasında da anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p > 0,05$). Bu verilerden hareketle, 3. sınıf öğrencileri ($ort = 3,19$) ile 4. sınıf öğrencilerinin ($ort = 3,25$) iyimserlik algıları arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı söylenebilmektedir (Tablo 6).

Tablo 7: Cinsiyet ve Sınıf Açısından Yaşam Doyumu Düzeyinin Farklılaşması (Bağımsız İki Örnek T-Testi Analizi)

		Sayı	Ortalama	Standart Sapma	T	P
Cinsiyet	Kadın	232	3,18	0,82295	-0,352	0,725
	Erkek	112	3,21	0,88598	-0,343	0,732
Sınıf	3.Sınıf	123	3,18	0,83810	-0,150	0,881
	4.Sınıf	221	3,19	0,84529	-0,150	0,881

Yapılan T-testi sonucuna göre, katılımcıların yaşam doyumu düzeyleri ve cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p > 0,05$). Kadın öğrencilerin ($ort = 3,18$) yaşam doyumu düzeyleri ile erkek öğrencilerin ($ort = 3,21$) yaşam doyumu düzeyleri arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı söylenebilmektedir. 3. ve 4. sınıf öğrencilerinin yaşam doyumu

düzeyleri karşılaştırıldığında ise, 3.sınıf öğrencilerinin (ort=3,18) yaşam doyumu düzeyleri ile 4. sınıf öğrencilerinin (ort=3,19) yaşam doyumu düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$) (Tablo 7).

Öğrencilerin iyimserlik algılarının ve yaşam doyumu düzeylerinin;okudukları üniversitelere, bölümlere, alttan aldıkları ders sayılarına, aylık ortalama harcama düzeylerine, yetiştikleri bölgelere, ailelerinin yaşadıkları yere, gelecekle ilgili kaygılarına ve yaşlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan ANOVA analizi sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 8: Öğrencilerin Okudukları Üniversiteler İle İyimserlik Algılarının ve Yaşam Doyumu Düzeylerinin Karşılaştırılması (ANOVA Analizi)

	Üniversite	Sayı	Ortalama	Standart Sapma	F	P
İyimserlik Algısı	KSÜ	138	3,20	0,51266	0,336	0,715
	Uludağ Ü.	106	3,23	0,56639		
	Giresun Ü.	100	3,26	0,52662		
Yaşam Doyumu	KSÜ	138	3,14	0,88324	0,662	0,517
	Uludağ Ü.	106	3,19	0,87783		
	Giresun Ü.	100	3,26	0,82006		

Yapılan ANOVA analizi sonucuna göre, öğrencilerin okudukları üniversiteler ile iyimserlik algıları ve yaşam doyumu düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$) (Tablo 8).

Tablo 9: Öğrencilerin Okudukları Bölümler İle İyimserlik Algılarının ve Yaşam Doyumu Düzeylerinin Karşılaştırılması (ANOVA Analizi)

	Bölüm	Sayı	Ortalama	Standart Sapma	F	P
İyimserlik Algısı	İşletme	96	3,16	0,52095	0,697	0,594
	İktisat	119	3,18	0,55999		
	Kamu Yönetimi	59	3,24	0,49805		
	Uluslararası İlişkiler	46	3,19	0,45533		
	Sağlık Yönetimi	24	3,22	0,66086		
	Yaşam Doyumu	İşletme	96	3,17		
İktisat	119	3,17	0,90016			
Kamu Yönetimi	59	3,35	0,76454			
Uluslararası İlişkiler	46	3,06	0,89231			
Sağlık Yönetimi	24	3,18	01,0281			

Yapılan ANOVA analizi sonucuna göre, öğrencilerin okudukları bölümler ile iyimserlik algıları ve yaşam doyumu düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$) (Tablo 9).

Tablo 10: Öğrencilerin Alttan Aldıkları Ders Sayısı ile İyimserlik Algılarının ve Yaşam Doyumu Düzeylerinin Karşılaştırılması (ANOVA Analizi)

	Alt. Al.Der.Say.	Sayı	Ortalama	Standart Sapma	F	P
İyimserlik Algısı	Yok	182	3,27	0,52381	1,611	0,187
	1-2	104	3,15	0,54647		
	3-4	36	3,26	0,46554		
	5+	16	3,10	0,64910		
Yaşam Doyumu	Yok	182	3,25	0,82360	1,015	0,386
	1-2	104	3,12	0,87658		
	3-4	36	3,18	0,77736		
	5+	16	2,95	0,97843		

Yapılan ANOVA analizi sonucuna göre, öğrencilerin alttan aldıkları ders sayısı ile iyimserlik algıları ve yaşam doyumu düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$) (Tablo 10).

Tablo 11: Öğrencilerin Aylık Ortalama Harcama Düzeyi ile İyimserlik Algılarının ve Yaşam Doyumu Düzeylerinin Karşılaştırılması (ANOVA Analizi)

	Ay.Ort.Har. Düzeyi	Sayı	Ortalama	Standart Sapma	F	P
İyimserlik Algısı	101-200TL	29	3,23	0,41697	0,279	0,947
	201-300TL	34	3,21	0,62205		
	301-400TL	78	3,18	0,52266		
	401-500TL	82	3,23	0,49795		
	501-600TL	42	3,27	0,47397		
	601-700TL	42	3,20	0,56566		
	700 TL ve Üzeri	37	3,30	0,66185		
Yaşam Doyumu	101-200TL	29	3,29	0,78125	0,868	0,519
	201-300TL	34	3,15	0,72827		
	301-400TL	78	3,02	0,86248		
	401-500TL	82	3,24	0,78614		
	501-600TL	42	3,22	0,82663		
	601-700TL	42	3,20	0,96827		
	700 TL ve Üzeri	37	3,34	0,93648		

Yapılan ANOVA analizi sonucuna göre, öğrencilerin aylık ortalama harcama düzeyi ile iyimserlik algıları ve yaşam doyumu düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$) (Tablo 11).

Tablo 12: Öğrencilerin Yetiştikleri Bölge ile İyimserlik Algılarının ve Yaşam Doyumu Düzeylerinin Karşılaştırılması (ANOVA Analizi)

	Yetişilen Bölge	Sayı	Ortalama	Standart Sapma	F	P
İyimserlik Algısı	Akdeniz	89	3,18	0,50876	0,632	0,730
	İç Anadolu	32	3,10	0,53758		
	Güneydoğu A.	49	3,27	0,60709		
	Doğu A.	19	3,21	0,36953		
	Karadeniz	84	3,26	0,52573		
	Marmara	50	3,29	0,51715		
	Ege	14	3,34	0,76532		
	Yurtdışı	7	3,18	0,29681		

Tablo 12 (Devamı): Öğrencilerin Yetiştikleri Bölge ile İyimserlik Algılarının ve Yaşam Doyumu Düzeylerinin Karşılaştırılması (ANOVA Analizi)

	Yetişilen Bölge	Sayı	Ortalama	Standart Sapma	F	P
Yaşam Doyumu	Akdeniz	89	3,16	0,81067	0,257	0,970
	İç Anadolu	32	3,13	0,91948		
	Güneydoğu A.	49	3,09	0,94701		
	Doğu A.	19	3,22	0,64255		
	Karadeniz	84	3,24	0,81883		
	Marmara	50	3,27	0,95341		
	Ege	14	3,22	0,70102		
	Yurtdışı	7	3,11	0,45981		

Yapılan ANOVA analizi sonucuna göre, öğrencilerin yetiştikleri bölge ile iyimserlik algıları ve yaşam doyumu düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$) (Tablo 12).

Tablo 13: Öğrencilerin Ailelerinin Yaşadıkları Yer ile İyimserlik Algılarının ve Yaşam Doyumu Düzeylerinin Karşılaştırılması (ANOVA Analizi)

	Yaşanılan Yer	Sayı	Ortalama	Standart Sapma	F	P
İyimserlik Algısı	Köy-Kasaba	71	3,25	0,47713	0,242	0,867
	İl	114	3,20	0,56771		
	İlçe Merkezi	68	3,20	0,52487		
	Büyükşehir	91	3,26	0,54483		
Yaşam Doyumu	Köy-Kasaba	71	3,07	0,74622	0,741	0,528
	İl	114	3,19	0,82440		

**İyimserlik ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişki,
Demografik Özellikler Bağlamında Algı Farklılıkları : Bir Alan Araştırması**

İlçe Merkezi	68	3,27	0,90183
Büyükşehir	91	3,21	0,89326

Yapılan ANOVA analizi sonucuna göre, öğrencilerin ailelerinin yaşadıkları yer ile iyimserlik algıları ve yaşam doyumu düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$) (Tablo 13).

Tablo 14: Öğrencilerin Gelecek İle İlgili Kaygıları ile İyimserlik Algılarının ve Yaşam Doyumu Düzeylerinin Karşılaştırılması (ANOVA Analizi)

	Gelecek ile İlgili Kaygı	Sayı	Ortalama	Standart Sapma	F	P
İyimserlik Algısı	Evet çok	128	3,18	0,52172	0,883	0,415
	Kısmen	171	3,26	0,47176		
	Hayır, hiç	45	3,24	0,74517		
Yaşam Doyumu	Evet çok	128	3,01	0,85829	5,065	0,007
	Kısmen	171	3,26	0,75293		
	Hayır, hiç	45	3,41	1,0302		

Yapılan ANOVA analizi sonucuna göre, öğrencilerin gelecekle ilgili kaygıları ile iyimserlik algıları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Ancak öğrencilerin gelecekle ilgili kaygıları ile yaşam doyumları arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$) (Tablo 14).

Anlamlı farklılığın nereden kaynaklandığını bulmak için ise varyansların homojenliklerine bakılmıştır. Varyanslar ($0,048>0,05$) homojen olmadığı için Bonferroni analizi yapılmıştır (Tablo 15).

Tablo 15: Post Hoc Test (Bonferroni)

	Gelecek ile İlgili Kaygı	Gelecek ile İlgili Kaygı	Ortalama Farkı	P
Yaşam Doyumu	Hayır, hiç	Evet, çok	0,39903	0,036

Bonferroni analizi sonucuna göre, anlamlı farklılık “evet,çok” ve “hayır, hiç” cevabını veren öğrencilerden kaynaklanmaktadır. Buna göre; “gelecek ile ilgili kaygı duyuyor musunuz” ifadesine “hayır, hiç” cevabını veren öğrencilerin bu soruya “evet, çok” cevabını veren öğrencilere göre yaşam doyumlarının daha fazla olduğu tespit edilmiştir (Tablo 15).

Tablo 16: Öğrencilerin Yaşları ile İyimserlik Algılarının ve Yaşam Doyumu Düzeylerinin Karşılaştırılması (ANOVA Analizi)

	Yaş	Sayı	Ortalama	Standart Sapma	F	P
İyimserlik Algısı	18-20	46	3,20	0,48891	1,866	0,135
	21-23	205	3,18	0,52166		
	24-26	88	3,33	0,57653		
	27 ve üzeri	5	3,44	0,37815		
Yaşam	18-20	46	3,27	0,90761	1,770	0,151

Doymaları	21-23	205	3,14	0,82399
	24-26	88	3,21	0,85266
	27 ve üzeri	5	3,96	0,51769

Yapılan ANOVA analizi sonucuna göre, öğrencilerin yaşları ile iyimserlik algıları ve yaşam doyumu düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$) (Tablo 16).

Tablo 17: Öğrencilerin Ailelerinin Ortalama Gelir Düzeyi ile İyimserlik Algılarının ve Yaşam Doyumu Düzeylerinin Karşılaştırılması (ANOVA Analizi)

	Ailenin Ortalama Gelir Düzeyi	Sayı	Ortalama	Standart Sapma	F	P
İyimserlik Algısı	1000TL'den az	18	3,34	0,44354	0,898	0,528
	1001-1500TL	62	3,28	0,51200		
	1501-2000TL	81	3,16	0,51797		
	2001-2500TL	35	3,14	0,64040		
	2501-3000TL	76	3,26	0,54558		
	3001-3500TL	21	3,42	0,45377		
	3501-4000TL	23	3,11	0,56218		
	4001-4500TL	6	3,21	0,43551		
	4501-5000TL	11	3,14	0,60393		
	5001 ve Üzeri	11	3,23	0,48015		
Yaşam Doyumu	1000TL'den az	18	3,24	0,56383	0,644	0,759
	1001-1500TL	62	3,13	0,87034		
	1501-2000TL	81	3,10	0,79186		
	2001-2500TL	35	3,23	0,84085		
	2501-3000TL	76	3,25	0,90910		
	3001-3500TL	21	3,31	0,67992		
	3501-4000TL	23	3,09	0,95321		
	4001-4500TL	6	3,40	0,82946		
	4501-5000TL	11	3,56	1,14828		
	5001 ve Üzeri	11	2,94	0,84285		

Yapılan ANOVA analizi sonucuna göre, öğrencilerin ailelerinin ortalama geliri ile iyimserlik algıları ve yaşam doyumu düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$) (Tablo 17).

Tablo 18: Öğrencilerin Genel Not Ortalamaları ile İyimserlik Algılarının ve Yaşam Doyumu Düzeylerinin Karşılaştırılması (ANOVA Analizi)

	Genel Not Ortalaması	Sayı	Ortalama	Standart Sapma	F	P
İyimserlik Algısı	1'den düşük	2	2,75	0,07071	0,531	0,784
	1.00-1.50	11	3,16	0,43191		
	1.51-2.00	45	3,19	0,48609		
	2.01-2.50	79	3,28	0,62079		
	2.51-3.00	119	3,21	0,51287		
	3.01-3.50	73	3,24	0,53076		
	3.51-4.00	15	3,21	0,44540		
Yaşam Doyumu	1'den düşük	2	3,50	0,70711	0,216	0,972
	1.00-1.50	11	3,01	0,79727		
	1.51-2.00	45	3,20	0,86755		
	2.01-2.50	79	3,18	0,85569		
	2.51-3.00	119	3,15	0,83385		
	3.01-3.50	73	3,24	0,87862		
	3.51-4.00	15	3,24	0,75668		

Yapılan ANOVA analizi sonucuna göre, öğrencilerin genel not ortalamaları ile iyimserlik algıları ve yaşam doyumu düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$) (Tablo 18).

4.SONUÇ

Bir ülkenin geleceğini yönlendirebilecek üniversite gençliğinin iyimser bir bakış açısına sahip olması, yaşam doyum düzeylerinin artmasının sağlanması, hem ruhsal hem de zihinsel açıdan daha sağlıklı nesillerin devamlılığın sağlanması ulusal kalkınmaya katkı sağlanabilmesi açısından oldukça önemli bir konudur.

Araştırma konusunun bu öneminden hareket edilerek bu çalışmada, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Uludağ Üniversitesi ve Giresun Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinde okuyan birinci öğretim öğrencilerin iyimserlik düzeylerinin yaşam doyumları üzerindeki yordayıcı rolünün belirlenmesi amaçlanmıştır. Ayrıca yine bu araştırma ile üniversite öğrencilerinin iyimserlik algılarının ve yaşam doyumu düzeylerinin ve çeşitli sosyo-demografik değişkenler açısından farklılaşıp farklılaşmadığının tespit edilmesi amaçlanmıştır.

Araştırmada yapılan frekans analizleri sonuçlarına göre; araştırma Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İİBF'den 138, Giresun Üniversitesi İİBF'den 106 ve Uludağ Üniversitesi İİBF'den 100 öğrenci olmak üzere toplamda 344 öğrenci üzerinde yürütülmüştür. Bu öğrencilerden 232'si kız, 112'si erkektir. Öğrencilerin % 59'u 21-23 yaş aralığında bulunmaktadır. Bu öğrencilerin % 35,7 si 3.sınıf, % 64,2'si ise 4. sınıf öğrencisidir. Öğrencilerin % 27,9'u işletme, % 34,6'sı iktisat, % 17,2'si kamu yönetimi, %13'ü uluslararası

ilişkiler ve % 7'si ise sağlık yönetimi bölümü öğrencisidir. Yine bu öğrencilerin çoğunluğunun 2.51 ve 3.00 aralığında genel not ortalamasına sahip olduğu, alttan dersinin olmadığı, 301-400 ve 401-500 TL aralığında aylık harcamalarının olduğu, ailelerinin ise 1501-2000 ve 2501-3000 TL aralığında aylık ortalama gelir düzeyine sahip olduğu belirlenmiştir. Katılımcı öğrencilerin çoğunluğunun (% 24,4-84 kişi) Karadeniz bölgesinde yetiştiği, ailelerinin ilçe ve büyükşehirde yaşadığı ve gelecekle ilgili kısmen kaygı duydukları tespit edilmiştir. Ayrıca katılımcı öğrencinin iyimserlik algısı ve yaşam doyumu ile ilgili ifadelere ortalama olarak "kararsızım" şeklinde cevap verdikleri belirlenmiştir.

Yapılan korelasyon analizinin sonucuna göre ise; iyimserlik algısı ve yaşam doyumu arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Bu sonuca paralel olarak Ünüvar vd., (2012:142) ve Bilajac vd., (2014: 148) de yaşam doyumu ve iyimserlik algısı arasında pozitif ve anlamlı ilişki olduğu bulgusuna ulaşmışlardır.

Yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre ise; araştırmanın bağımsız değişkeni olan iyimserlik algısının araştırmanın bağımlı değişkeni olan yaşam doyumu düzeyini olumlu yönde etkilediği ($\beta = 0,454$) ve iki değişken arasında anlamlı ilişki ($F = 88,590$; $p < 0,001$) olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Korelasyon analizi sonuçları da bu sonucu desteklemektedir. Bu bulgu H1 hipotezini de yeterli kanıtla desteklemiştir. Bu çalışmada literatürdeki bulgularla uyumlu sonuçlar elde edilmiştir. Örneğin; Sapmaz ve Doğan (2012: 63) Sakarya Üniversitesinde öğrenim gören 206 üniversite öğrencisi üzerinde yaptıkları araştırma sonucunda; iyimserliğin yaşam doyumuna ilişkin varyansın % 60'ını açıkladığını tespit etmişlerdir. Güler ve Emeç (2006) Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi'nde öğrenim gören 443 üniversite öğrencisi üzerinde yaptıkları araştırma sonucunda ise, iyimserlik ve yaşam doyumu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir.

Yapılan T-testi analizi sonucuna göre ise; öğrencilerin cinsiyetleriyle, sınıflarıyla iyimserlik algıları ve yaşam doyumu düzeyleri arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir. Yapılan ANOVA analizi sonuçlarına göre ise, tek anlamlı farklılığın öğrencilerin taşıdıkları kaygı ve yaşam doyumu düzeyleri arasında olduğu belirlenmiştir. Bunun kaynağının ise, "gelecek ile ilgili kaygı duyuyor musunuz" ifadesine "hayır, hiç" cevabını veren öğrencilerin olduğu görülmüştür. Buna göre, bu soruya "hayır, hiç" cevabını veren öğrencilerin, "evet, çok" cevabını veren öğrencilere göre yaşam doyumu düzeylerinin daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir deyişle, gelecekle ilgili kaygı düzeyleri daha az olan öğrencilerin daha fazla olan öğrencilere göre yaşam doyum düzeylerinin daha fazla olduğu söylenebilmektedir. Örneğin; Gündoğar ve arkadaşları (2007) tarafından yapılan araştırma sonucunda da öğrencilerdeki sürekli kaygı düzeylerinin yaşam doyumunun en önemli dört belirleyicisinden birisi olduğu, yaşam doyumunun sürekli kaygı ile olumsuz ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Buna karşın, Ünüvar vd., (2012: 142)'nin yapmış olduğu çalışmaya göre ise, kız öğrencilerin erkek öğrencilere göre yaşam doyumu ve iyimserlik algılarının daha yüksek olduğunu, gelir arttıkça yaşam doyumu ve iyimserlik algılarının da arttığını belirtmişlerdir. Aynı şekilde,

Bilajac vd., (2014: 438) istatistiksel olarak kadınların daha iyimser oldukları bulgusuna ulaşmışlardır.

Yine yapılan ANOVA analizi sonuçlarına göre diğer demografik özelliklerle (yaş, bölüm, üniversite, aylık harcama miktarı, ailenin ortalama geliri, yetişilen bölge, genel not ortalaması,vs.) öğrencilerin iyimserlik algıları ve yaşam doyumu düzeyleri arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir.

Bu araştırmanın sonuçlarından yararlanarak şu önerilerde bulunulabilir:

- Öğrencilerin arkadaşlarıyla vakit geçirmesini sağlayacak, birbirlerini tanımalarına vesile olacak ve duygularını paylaşabilecekleri organizasyonlar yapılmalıdır. Çünkü aksi takdirde, öğrenciler birbirleriyle ders geçmek veya not paylaşmak gibi çıkar amaçlı ilişkiler kurup, birbirlerine karşı olan hoşnutsuzluk ve iyimserliklerini kaybedebilirler.

- Ayrıca her zaman kötü şeyler yaşayacağını ve hayatında hiçbir şeyin yolunda gitmediğini düşünen öğrenciler için, üniversitelerde öğrencilerin moral ve motivasyonlarını arttıracak destek birimler kurulmalı ve sorunları olan öğrenciler düzenli olarak takip edilmelidir.

- Öğrencilerin iyimserlik algıları ve yaşam doyumlarındaki düşüş, kötü ekonomik durumdan da kaynaklanabilir. Bu öğrencilere sunulacak burs ve yardım olanakları ve yarı zamanlı çalışma imkânları ile maddi destek sağlanabilir. Bu desteğin, öğrencilerin iyimserlik algıları ve yaşam doyumu düzeyleri üzerinde olumlu etkisi olabilir.

- Yaşam doyumu ile ilgili olarak ise, öğrencilerin sahip oldukları hiçbir şeyden hemen hemen hiç memnun olmadıkları, memnun olmak konusunda ise kararsız kaldıkları görülmektedir. Bu konuda da öğrenciler için hayatın zorluklarına rağmen başarılı olmuş kişiler, iş adamları, psikologlar getirilerek konuşmalar, seminer, panel, vb.,düzenlenebilir ve öğrencilerde sahip olduklarıyla yetinerek bunlardan hoşnut olmalarını sağlayacak bir şükür bilincinin oluşması sağlanabilir. Böylelikle öğrencilerin manevi olarak mutlu olmaları ve yaşam doyumlarının artması sağlanabilir.

KAYNAKÇA

Atalay, C. G. (2012), "Optimism Syndrome in Business Life: A Research of Optimism About Academicians in Turkey", *Procedia – Social and Behavioral Sciences* 58: 964– 970.

Baltaş, A. (2001). *Değişimin İçinden Geleceğe Doğru Ekip Çalışması ve Liderlik*, Remzi Kitabevi, İstanbul.

Bilajac, L., Marchesi, V. V., Tešić, V. & Rukavina, T. (2014), "Life Satisfaction, Optimism And Social Capital As Predictors Of Mental Health Of The

Recipients Of Financial Welfare From The State”, *Psychiatra Danubina*, 26, 3, 435-441.

Buchanan, G. M. ve Seligman, M. E. P. (1995). *Explanatory Style*, Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J. ve Griffin, S. (1985). “The Satisfaction With Life Scale”, *Journal Of Personality Assessment*, 49(1): 71-75.

Dikmen, A. A. (1995). “İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi”, *A.Ü. Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 50 (3-4): 115-140.

Graves, L. M., Ohlott, P. J. ve Ruderman, M. N. (2007). “Commitment to Family Roles: Effects on Manager’s Attitudes and Performance”, *Journal of Applied Psychology*, 92 (1): 44-56.

Güler, B. K. ve Emeç, H. (2006). “Yaşam Memnuniyeti ve Akademik Başarıda İyimserlik Etkisi”, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 21 (2): 129-149.

Gündoğar, D., Gül Sallan, S., Uskun, E., Demirci, S. ve Keçeci, D. (2007). “Üniversite Öğrencilerinde Yaşam Doyumunu Yordayan Etkenlerin İncelenmesi”, *Klinik Psikiyatri*, 10: 14-27.

Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2014). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Felsefe-Yöntem-Analiz*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Hayes, C. T. (2007). “Optimism, Stress, Life Satisfaction, and Job Burnout In Restaurant Managers”, *The Journal of Psychology*, 15 (6): 565-579.

Hosseinkhanzadeh, A. A. ve Taher, M. (2013). “The Relationship between Personality Traits with Life Satisfaction”, *Sociology Mind*, 3 (1): 99-105.

Kabasakal, Z. ve Uz Baş, A. (2013). “Öğretmen Adaylarında Yaşam Doyumunun Yordayıcısı Olarak Problem Çözme Becerileri”, *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 2 (1): 27-35.

Karatepe, O. M. ve Baddar, L. (2006). An Empirical Study of the Selected Consequences of Frontline Employees’ Work-Family Conflict and Family-Work Conflict, *Tourism Management* 27: 1017-1028.

Kaya, D. Ş. ve Zerenler, M. (2014). *Çalışma Hayatında Psikolojik Sermaye, Mesleki Bağlılık ve Kariyer Planlamasına Genel Bakış*, Nobel Yayınevi, Ankara.

Kesken J. ve Ayyıldız N. A. (2008). “Liderlik Yaklaşımlarında Yeni Perspektifler: Pozitif ve Otantik Liderlik”, *Ege Akademik Bakış/Ege Academic Review*, 8 (2): 729-754.

Köker, S. (1991). *Normal ve Sorunlu Ergenlerin Yaşam Doyumu Düzeyinin Karşılaştırılması*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

- Kümbül, Güler, B. (2009). "Pozitif Psikolojik Sermaye: Tanımı Bileşenleri ve Yönetimi İçinde Çalışma Yaşamında Davranış: Güncel Yaklaşımlar", Ed. Aşkın Keser, Gözde Yılmaz, Şenay Yürür, Umuttepe Yayınları, Kocaeli.
- Kyle W. L., Lebsack, S. A. ve Lebsack. R. R. (2008). "Positivity In Healthcare: Relation of Optimism to Performance", *Journal of Health Organization and Management*, 22 (2): 178-188.
- Leung, B. W., Moneta, G. And Mc-Bride Chang, C., (2005), "Think Positively And Feel Positively: Optimism And Life Satisfaction In Late Life", *Int'l. J. Aging And Human Development*, Vol. 61(4) 335-365.
- Luthans, F. (2008). *Organizational Behavior*, 11th Ed., McGrawHill.
- Luthans, F. ve Jensen, S. M. (2005). "The Linkage between Psychological Capital and Commitment to Organizational Mission: A Study of Nurse", 35 (6): 304-310.
- Melendez, J. C., Tomas, J. M., Oliver, A. ve Navaro, E. (2009). "Psychological and Physical Dimensions Explaining Life Satisfaction among the Elderly: A Structural Model Examination", *Archives of Gerontology and Geriatrics*, 48: 291-295.
- Moller, V. (1996). "Life Satisfaction and Expectations for the Future in Sample of University Students: A research Note", *South African Journal of Sociology*, 27 (1): 109-125.
- Özdamar, K. (2001). *SPSS ile Biyoistatistik*, 4. Baskı, Kaan Yayınları, Eskişehir.
- Özkalp, E. (2009). "Örgütsel Davranışta Yeni Bir Boyut: Pozitif (Olumlu) Örgütsel Davranış Yaklaşımları Ve Konuları", 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, 21-23 Mayıs 2009, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İşletme Bölümü, ss. 491-497.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*, Detay Yayıncılık, 4. Baskı, Ankara.
- Ünüvar, Ş., Avşaroğlu, S. and Uslu, M. (2012), "An Evaluation of Optimism and Life Satisfaction of Under graduate Students in the School of Tourism and Hotel Management", *Asian Social Science*, 8, 12.
- Pavot, W. ve Diener, E. (1993). "Review of the Satisfaction with Life Scale", (Ed.) E. Diener *Assessing Well-Being: The Collected Works of Ed Diener*, Social Indicators Research Series 39: 101-117.
- Peterson, C. (2000). "The Future of Optimism", *American Psychologist*, 55 (1): 44-55.
- Piccolo, F. R., Judge, T. A., Takahashi, K., Watanabe, N. ve Locke, E. A. (2005). "Core Self-Evaluations in Japan: Relative Effects on Job Satisfaction, Life Satisfaction, and Happiness", *Journal of Organizational Behavior*, 26: 965-984.
- Recepöğlü, E. (2013). "Öğretmen Adaylarının Yaşam Doyumları ile Öğretmenlik Mesleğine İlişkin Tutumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Özel Sayı (1): 311-326.

- Sapmaz, F. ve Doğan, T. (2012). "Mutluluk ve Yaşam Doyumunun Yordayıcısı Olarak İyimserlik", Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 8 (3): 63-69.
- Scheier, M. F. ve Carver, C. S. (1985). "Optimism, Coping, and Health: Assessment and Implications of Generalized Outcome Expectancies", Health Psychology, Vol. 4: 219-247.
- Schimmack, U., Radhakrishnan, P., Oishi, S., Dzokoto, V. ve Ahadi, S. (2002). Culture, Personality, and Subjective Well-Being: Integrating Process Models of Life Satisfaction, Journal of Personality & Social Psychology, 82: 582-593.
- Tiger, L. (1979). Optimism: The Biology of Hope, Simon and Schuster, New York. NY.
- Tuzgöl Dost, M. (2007). "Üniversite Öğrencilerinin Yaşam Doyumunun Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi", Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 2 (22): 132-143.
- Zhao, R. X., Qu, H. ve Ghiselli, R. (2011). "Examining the Relationship of Work-Family Conflict to Job and Life Satisfaction: A Case of Hotel Sales Managers", International Journal of Hospitality Management, 30: 46-54.

BİLGİ YÖNETİMİNİN ÖRGÜTSEL ÇEVİKLİK VE ÖRGÜTSEL ATALET ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: BİR ALAN ARAŞTIRMASI

İsmail BAKAN *
Buket SEZER**
Ceylan KARA***

ÖZET

Bu çalışmada, bilgi yönetiminin örgütsel çeviklik ve örgütsel atalet üzerindeki etkisi incelenmiştir. Bu amaçla İstanbul, Bursa, Sakarya ve Kahramanmaraş'ta turizm, tekstil, otomotiv, metal, enerji ve hizmet sektörlerinde faaliyet gösteren şirket yöneticileri ve çalışanlarına yönelik bir anket çalışması yapılmıştır. Başlangıçta 300 anket dağıtılmış olup, geçerli olduğu düşünülen 237 veri araştırma kapsamına alınmıştır. Elde edilen veriler korelasyon ve regresyon analizlerine tabi tutulmuştur. Sonuç olarak bilgi yönetimi boyutlarının, örgütsel çeviklik ve örgütsel atalet üzerinde etkisinin olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Çeviklik, Örgütsel Atalet, Bilgi Yönetimi

THE EFFECTS OF KNOWLEDGE MANAGEMENT ON ORGANIZATIONAL AGILITY AND ORGANIZATIONAL INERTIA: AN EMPIRICAL STUDY

ABSTRACT

This study has investigated the effects of knowledge management on organizational agility and organizational inertia. For this purpose, a survey was conducted on some companies' managers and employees in tourism, textile, automotive, metal, energy and service sectors in Istanbul, Bursa, Sakarya and Kahramanmaraş. Initially 300 questionnaires were distributed and 237 data considered to be valid were included in the study. The obtained data were subjected to correlation and regression analyzes. As a result, it has been found that the dimensions of knowledge management have an effect on organizational agility and organizational inertia.

Keywords: Organizational Agility, Organizational Inertia, Knowledge Management

*Prof. Dr., Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İşletme Bölümü

**Doktora Öğrencisi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İşletme Bölümü

*** Yüksek Lisans Öğrencisi, Uludağ Üniversitesi, İşletme Bölümü

1. GİRİŞ

Yarışa başlayıp, katıldığı yarışta uzun soluklu olarak yer almak isteyen herkes için en mantıklı dilek zafer kazanmak olacaktır. Zaten kimse yarışa mağlup olmak için girmez. Şirketler de böyledir, uzun ömürlü, sürdürülebilir bir rekabet avantajını elde etmek isterler; bunun için mücadele eder, bunun için çeşitli stratejiler üretir, uygular, yarışın gerisinde kalmamaya çalışırlar. Bu yüzden sürekli bir dönüşüm, sürekli yeni bir strateji yaratma peşinde koşarlar.

Nitekim, yaşanan hızlı değişimler ve yoğun rekabete bağlı olarak, araştırmacılar da örgütlerin sürdürülebilirliklerini sağlayabilecek, onlar için etkin ve uygun olabilecek stratejiler üretmeye çalışırlar. Örgütlerin ayakta kalmasını sağlayacak stratejilerin içinde ise bilgi yönetiminin önemli bir konununun olduğu üzerinde durulmaktadır (Mehdibeigi vd., 2016: 95).

Eğer günümüzde bulunan örgütler, varlıklarını sürdürebilecekleri ve kendilerini geliştirebilecekleri bir ortam yaratmak istiyorlarsa, kendi iç ve dış çevreleri hakkında mutlaka bilgi sahibi olmalı ve bu bilgileri de mümkün olduğunca güncel tutmaya çalışmalı (Golmoradi ve Ardabili, 2016: 372); eş zamanlı olarak verilerin toplanmasını kurumsallaştırmalı ve bilgiyi kuruluş geneline yaymalıdırlar (Sull, 2010: 51).

Beklenmeyen değişimler karşısında hızlı tepki verebilmek, içinde bulunulan şartlara göre uygun esnekliğe bürünebilmek, sahip olunan bilgiyi en doğru yer ve zamanda kullanabilmek önemlidir. Çünkü bunlar sayesinde örgüt rekabet avantajını elinde tutarak sürdürülebilirliğini sağlayabilir. Örgütün, beklenmeyen ya da ani durumlar karşısında kendisini çevredeki değişimlere karşı hızla uyarlayabilmesi “örgütsel çeviklik” kavramının oluşmasında temel rol oynamıştır (Keçecioglu ve Çiçek, 2012: 296).

Eğer üzerinde durulan zemin kayalardan oluşuyorsa, yapılar esnek olmalıdırlar. Aynı şey günümüzün çalkantılı çevresinde rekabet eden şirketler için de geçerlidir. Pazar hareketlerini en iyi tahmin eden şirketler, en kötü sistem şoklarından ve değişikliklerden sonra ayakta kalamayan şirketlerin bıraktığı boşlukları doldurma avantajından yararlanarak yeniden ayağa kalkarlar, işte bunu başarabilmek örgütsel çevikliği gerektirir (Glenn, 2009: 11).

Değişimin her gün yeni bir yüzüyle tanışan örgütler, ayakta kalmak ve varlıklarını sürdürebilmek için değişime anında karşılık vermek zorundadırlar. Değişime hızlı cevap verebilmek ise belli bir bilgi kapasitesine sahip olmayı ve iyi düşünülmüş stratejilerle birlikte hızlı olmayı gerektirmektedir. Hızın ve çalışkanlığın tam tersi olarak bilinen örgütsel atalet ise örgütlerin içinde bulunmak istemedikleri bir durumdur. Çünkü Arlı vd. (2012: 75)'e göre, örgütsel atalet günümüzdeki hızlı değişimlerle başa çıkmayı zorlaştıran, örgütlerin hem yönetsel hem de örgütsel düzeyde başarıya ulaşmalarını engelleyen, örgütlerin uzun süreli varlıklarını tehdit eden, örgütlerin performans ve verimliliğini azaltan önemli bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır.

Makalede öncelikle ilgili literatürden ele alınan kavramların tanıtılmasına yönelik yapılan yazın taramasına yer verilmiş, daha sonra ise

araştırmanın metodolojisi, hipotezler, yapılan analizler ve bulgular üzerinde durulmuştur.

2. BİLGİ YÖNETİMİ

Bilgi ve teknoloji, yönetim bilimi açısından ele alındığında dönemin en önemli iki kavramı haline gelmiştir. Bilgi, örgütler için en az sermaye kadar önemli bir değer haline gelirken; teknoloji ise onun ayrılmaz bir parçası olmuştur. Bu nedenle yaşadığımız çağ bilgi çağı, toplumumuz bilgi toplumu, insanlarımız ise bilgi çalışanları olarak adlandırılmaktadır. Bilgi, bu çağda servetin de kaynağı haline gelmiştir (Atlı, 2014: 2).

Bilgi toplumu sayılabilmenin ana hususları ise bilgiye değer vermek, bilgiyi kullanmasını bilmek ve bilgiyi üretebilmekten geçmektedir. Bu da bilgi teknolojileri ile mümkün olmaktadır (Güçlü ve Sotirofski, 2006: 364). Bilgi hem bir güç, hem de başlı başına bir kaynak olması nedeniyle örgütler için stratejik bir öneme sahiptir. Bilginin yönetimi de bu yüzden hem iş dünyasında hem de akademik dünyada köklü bir disiplin olma özelliğine sahiptir (Xie, 2016: 1615).

Günümüzde bilgi, teknolojinin de sayesinde ulaşılması bir o kadar kolay, fakat saklanması ve korunması bir o kadar zor bir değer haline gelmiştir. Bulduğumuz çağın da bilgi çağı olması toplumlar arasında bilgi rekabetini ortaya çıkarmıştır. Durum sadece toplumlar değil, şirketler açısından da aynıdır. Şirketlerin en az sermaye kadar önemli olan yeni üretim faktörü bilgisidir. Bilgi yönetimi ise, yönetim alanında kontrol edilebilir bir zihinsel sermaye olarak ele alınmaktadır (Odabaş, 2003: 10; Akt. Selvi, 2012: 203).

Bilgi yönetimi terimi “doğru karar vermek için doğru formda, doğru kişiye, doğru maliyetle, doğru zamanda, doğru yerde, doğru bilgiyi sağlamak” olarak tanımlanmaktadır (Woodman, 1985: 97; Akt. Tonta, 2004: 3). Başka bir tanıma göre ise, bilgi yönetimi, bilgiye erişim, bilginin dönüşümü ve bilgiyi uygulama olmak üzere üç ana süreçten oluşmaktadır (Liao ve Wu, 2010: 1097).

Bu tanımlardan da anlaşılacağı üzere, örgütsel hedeflerin yerine gelmesi için gerekli bilginin saptanması, analiz edilmesi, bilgi varlıklarını geliştiren faaliyetlerin planlanması ve kontrolünü içeren sürece bilgi yönetimi denilmektedir. Bu kavramda sadece bilgi varlıklarının geliştirilmesi söz konusu olmayıp; bilginin geliştirilmesi, korunması, kullanılması ve paylaşılması da söz konusudur (Civi, 2000; Akt. İpçioğlu ve Erdoğan, 2005: 2).

Bazı yazarlara göre ise bilgi yönetimi, kayıtlı bilginin elde edilmesi, işlenmesi, düzenlenmesi ve yeniden kullanıma sunulması gibi aşamalardan oluşan bir sistemdir (Kutvan ve Savaş, 2011: 4).Barutçugil (2002: 74)'e göre ise, bilginin yönetilmesi hem bireysel hem de örgütsel anlamda bir öğrenme ve paylaşımı zorunlu kılar. Öğrenme ve gelişme ortamının yaratılması ise, bilgiyi yaratmak, bilgi edinmek, bilgi geliştirmek ve transfer etmek şeklinde olmalıdır ve edinilen yeni bilgi ve görüşler çerçevesinde davranışları değiştirebilmelidir.

Bilgi yönetimi, işletmelerin hem ülke içindeki hem de ülke dışındaki olası rakiplerini ekarte edecek rekabet gücüne sahip olması ve bunu sürekli kılmasını sağlayan bir süreçtir. Bu amaç doğrultusunda, bilginin etkin bir şekilde tanımlanması, elde edilmesi ve kullanılmasını kapsayan strateji veya süreçleri ifade etmektedir (Çakar vd., 2010: 75).

Barutçugil (2002: 84), iş yaşamında bilgi yönetimi konusunu ele alırken en uygun yolun ayrıntılı taktikler belirlemektense, üst düzey ilkeler belirlemek olduğunu söylemekte ve bilgi yönetimi ilkelerini şu şekilde sıralamaktadır:

- Bilgi yönetimi pahalıdır (Bilgisizlik de öyle)
- Etkili bilgi yönetimi insan ve teknolojinin ortak çözümlerini gerektirir.
- Bilgi yönetimi ileri derecede politiktir.
- Bilgi yönetimi bilgi yöneticileri gerektirir.
- Bilgi yönetimi, modellerden ve hiyerarşik yapıdan çok bilgi haritalarından ve bilgi piyasalarından yararlanır.
- Bilgiyi paylaşmak ve kullanmak genellikle doğal olmayan eylemlerdir.
- Bilgi yönetimi, bilgi iş süreçlerinin iyileştirilmesi anlamına gelir.
- Bilgiye ulaşma yalnızca bir başlangıçtır.
- Bilgi yönetimi süreklidir, asla bitmez.
- Bilgi yönetimi, bir bilgi sözleşmesi gerektirir.

Bilgi yönetimi uygulamaları ve teknolojileri günümüzde pek çok şirket tarafından etkinliklerini ve rekabet edilebilirliklerini artırma yolunda yaygın bir kullanım alanı bulmuştur (Li vd., 2016: 189). Bu nedenle, bilgi yönetimi, bir örgütün ayakta kalmasını sağlayacak önemli stratejiler arasında sayılmaktadır. Çünkü rekabet avantajını elde tutmaktan tutun da örgütün yararına olabilecek her türlü faaliyetin yürütülebilmesi için oldukça önemli bir faktör olduğu üzerinde durulmaktadır. Bu yüzden, örgütler gelirlerini, karlarını ve hedeflerini geliştirmek için mutlaka bilgi yönetiminden nasıl faydalanabileceklerini ve bunu nasıl kullanabileceklerini bilmelidirler (Mehdibeigi vd., 2016: 95).

Bilgi yönetiminde, bilgisayar destekli veri tabanları ya da erişim sistemleri kurmak için teknolojinin kullanılmasının gerekliliği ortadadır. Teknolojinin yanı sıra, çalışanların yetenekleri de bu konuda göz ardı edilmemelidir. Çünkü çalışanlar ve onların yetenekleri olmadan başarıya ulaşılamaz. Bilgisayarların yapacağı tek şey, hangi yeteneklerin nerede daha iyi performans göstereceğini belirlemek ve bu işi organize etmektir. Günümüzde ise çok uluslu şirketlerin yüzde sekseninin bilgi yönetim sistemlerine sahip olduğu belirtilmektedir (Durna ve Demirel, 2008: 131).

Bilgi yönetimi ve örgütsel performans, işletmenin başarısı için oldukça önemli iki faktördür. Yapılan araştırmalara göre bilgi yönetiminin, örgütsel performansı olumlu yönde etkilediği öne sürülmektedir (Liao, 2009: 64).

Görüldüğü üzere, küreselleşmenin de etkisiyle, iş ve örgüt yaşamında ürün ve hizmet üretiminde bilginin kullanılması şarttır. Örgütlerin hem

rekabeti hem de varlıklarını sürdürebilmeleri için potansiyel bilgiye erişim yollarının neler olduğunu bilmeleri ve elde edilen bilgilerin örgüt faaliyetleriyle bir arada yürütülmesi bir gereklilik olmuştur. Çağın gücü “bilgidir”. Bu söz sadece bireysel anlamda değil; örgütsel anlamda da bilgiye erişilmesi, elde edilmesi, dönüştürülmesi ve en etkin şekilde uyarlanmasını gerekli kılar. Bunun için gerek iç gerekse dış çevreden elde edilen bilgi örgütün ortak bir değeri olarak görülmeli ve paylaşılmalıdır. Çünkü bilginin paylaşılması, çalışanlarda kendilerine de değer verildiği algısını yaratacak ve örgütün başarıya ulaşması için gerekli olan bireysel başarının katkısına sebep olacaktır (Yılmaz, 2011: 34).

3. ÖRGÜTSEL ÇEVİKLİK

Örgütler, küreselleşen ve giderek daha dinamik olan pazar koşulları ve bunların artan baskıları altında etkinliklerini ve rekabet edebilirlik şanslarını arttırmak için yeni çözüm yolları geliştirmek, yeni stratejiler üretmek zorundadırlar. Bunun da önemli stratejiler arasında sayılan “örgütsel çeviklik” ile de mümkün olabileceği yapılan araştırmalar sonucunda belirtilmektedir (Mehdibeigi vd., 2016: 95).

Çeviklik (agility) terimi, üretim organizasyonlarının değişen müşteri ihtiyaçlarına hızlı bir şekilde cevap verebilmeleri ve bu değişime uyum sağlamalarını tanımlamak için ilk defa 1990’lı yıllarda öne sürülmüştür. 2000’li yıllarda ise “hızla değişen koşulları önceden tahmin edebilmek ve bunlara yanıt verebilmek” ve “karmaşık ve birbirine bağımlı ilişkileri etkin bir şekilde yönetebilmek” şeklinde anlamsal olarak genişletilmiştir. Küresel ekonominin aralıksız ve artarak değişime uğradı ve giderek daha karmaşık bir hal aldığı günümüz dünyasında, hizmet organizasyonları, devlet kurumları ve kar amacı gütmeyen şirketler de dâhil olmak üzere tüm organizasyonların çeviklik seviyelerini yüksek düzeyde tutmaları bir zorunluluk olmuştur (www.changewise.biz, 04.04.2017).

Örgütsel çeviklik, bir örgütün hızla değişebilme veya değişime cevap verebilecek şekilde kendini hazır hale getirme yeteneği (Cegarra-Navarro vd., 2016: 1544); şirketlerin pazarda meydana gelebilecek olası değişime anında cevap verebilme veya bu duruma uyum sağlayabilme kapasitesi olarak tanımlanmaktadır(www.Businessdictionary.com,04.04.2017).

Örgütün dış çevresindeki değişimlere anında cevap verebilme, aynı zamanda oluşabilecek fırsatları etkin bir şekilde kavrayabilme ve sezebilme yeteneği olarak açıklanan örgütsel çeviklik sayesinde, örgütler hedef pazardaki fırsatları önceden görebilir ve bu fırsatlara yönelik gerekli bilgi ve yeteneği hazır hale getirerek rekabetçi adımlar atabilir; ürün ve hizmetlerini geliştirecek yollar izleyebilirler (Chung vd., 2014: 609). Örgütler bunu yaparken sadece kendi amaç ve hedeflerini değil; aynı zamanda örgüt çalışanlarını ve paydaşlarını da düşünerek hareket etmelidirler (Cegarra-Navarro vd., 2016: 1544).

Örgütsel çevikliğin anlamı, araştırmacıların araştırma alanlarına göre değişiklik arz etmektedir. Bu durum iki bakış açısıyla sunulmaktadır. Birincisi, değişen pazar koşullarına ve ani değişikliklere karşı örgütün faaliyetlerini hızla ayarlaması veya uyarlaması yeteneğidir. İkinci ise, çevikliğin sadece bir yetenek

olarak sınırlandırılmayıp, bütün bir strateji, sistem veya yönetim uygulaması gibi çok yönlü yetenekler üzerinde inşa edilmiş olması fikridir (Shin vd., 2015: 181).

Örgütsel çeviklik, işletmenin hem iç hem de dış çevresindeki fırsatlar kadar tehditlere karşı da hep alarında olması ve değişime karşı mevcut kaynaklarını zamanında, esnek ve ekonomik bir şekilde kullanarak cevap verebilmesi becerisi ile başarılabilir. Bu başarıya etki eden örgütsel çeviklik boyutları ise liderlik ve yönetim, inovasyon, strateji, kültür, öğrenme ve değişim, örgütsel yapı olarak sıralanmaktadır (www.management-issues.com, 04.04.2017).

Çevik bir şirketi değerli yapan hususlar ise değişimden korkmadan hızlı ve esnek hareket edebilme yetenekleri, kendilerini sürekli yenilemeleri, çevrenin belirsizliklerinden doğabilecek fırsatlardan yararlanıp, tehditlerden uzak durmaya ve korunmaya çalışmaları, müşteri beklentilerini doğru okuyup doğru cevaplandırabilmeleri ve bu yollarla rekabet üstünlüğünü ellerinde tutabilmeleridir (Richard, 2006: 1; Akt., İleri ve Soylu, 2010:15).

Örgütsel çeviklik, daha çok değişen pazar şartları karşısında hızlı olmak, bu koşullara meydan okuyabilecek bir pozisyon almak ve yeni bir iş yapma tarzı benimsemek şeklinde karşımıza çıkmaktadır. Bununla birlikte, sürekli değişen pazar ve müşteri taleplerine hızlı bir şekilde cevap verebilmek için yönetim ve çalışanlar arasında iletişim ağının kurulması gerektiğine de dikkat çekilmektedir (Zain vd., 2005: 831). Bunun yanı sıra, hız, esneklik, inovasyon, hesap verilebilirlik gibi kavramları da bünyesinde bulundurmakla birlikte, örgütün yüksek kaliteli ürün ve hizmet oranını da arttıracığından, örgütün üretkenliği açısından da önemli bir unsur olarak görülmeye başlamıştır (Mehdibeigi vd., 2016: 96).

Örneğin, Gap'den sonra dünyanın en büyük giyim mağazası olarak bilinen İspanyol perakendeci Zara, son birkaç yıldır çok hızlı bir şekilde piyasaya yeni ürün sunma kabiliyeti nedeniyle "tedarik zincirinde gösterdiği mükemmellekle" adından sıkça bahsettirmektedir. Oldukça etkili olan tedarik zinciri sayesinde eş zamanlı olarak piyasa verilerini toplamak, istatistiksel raporları ham piyasa verilerine ekleyerek kuruluş genelinde yaygın olarak bilgi paylaşmak için yerleşik sistemler içerdiğinden karşısına çıkan fırsatları sürekli olarak görmektedir. Zara'nın tasarım ekipleri, neyin satılıp neyin satılmadığını görmek için günlük satış ve envanter raporlarını incelemekte ve piyasanın görüşlerini sürekli olarak güncellemektedir. Mağaza müdürlerinden gelen haftalık iki sipariş, nelerin satılabileceğini öğrenebilmeleri için eş zamanlı bilgiler sağlar. Örneğin 2007 yılının yazında, Zara içinde parlak renklerde kalem eteklerin de bulunduğu slim fit (dar kesim) kıyafetlerden oluşan bir portföy sundu. Ama günlük tutulan satış istatistiklerine göre ürünlerin satış yapmadığı ortaya çıktı. Zara pazarlama müdürleri durumu bizzat öğrenmek için mağazaları ziyaret ettiler ve kadınların slim fit kıyafetlerin görünüşlerini çok sevdiğini ama denediklerinde kadınların normal ölçülerine uymadığı için satın almadıklarını fark ettiler. Bunun üzerine Zara tüm mağazalarındaki ürünleri hemen geri toplattı ve etiketler bir sonraki ölçüler ile değiştirildi ve satışlar önemli oranda arttı (Sull, 2010: 51).

Bilgi günümüzde, her bir işletme için stratejik bir kaynak olarak görülmektedir. Bu kaynağı rakiplerinden daha hızlı elde eden ve kullanan işletmeler, işletme çevresindeki karmaşıklık ve belirsizlikle hızlı ve etkili bir şekilde başa çıkarak işletmeyi oldukça uyumlu ve çevik bir hale getirerek başarıya ulaşabileceklerdir (Yılmaz, 2014: 52).

"The Economist" dergisinde yer alan bir rapora göre, dünya çapında 349 yöneticiye yapılan anket sonucunda, katılımcıların büyük çoğunluğu (%88) küresel başarının anahtarının örgütsel çeviklik olduğunu, %61'i çevik bir örgütü hızlı karar veren ve hızlı yönetilen işletmeler olarak gördüklerini, %52'si ise en değerli zamanlarını bilgi avlamakla geçirdiklerini belirtmişlerdir. Katılımcıların üçte biri ise örgütsel çeviklik için bilgi yönetimi ve bilgi-paylaşım sistemlerinin daha iyi kullanılması gerektiği görüşündedirler (Glenn, 2009: 15).

Yukarıdaki açıklamalardan da anlaşılacağı üzere, bilginin toplanmasının, doğru yer ve zamanda kullanılmasının, örgütlerin vereceği kararlar üzerinde oldukça büyük etkisinin olduğu anlaşılmaktadır. Bilgi yönetiminin ve bilgi kullanımının örgütsel çeviklik için oldukça önemli olduğu üzerinde durulmuş, fakat bilgi yönetimi ve örgütsel çeviklik arasındaki ilişkiyi ölçen bir alan çalışması yapılmamıştır. Bu nedenle çalışmamızın ana amacından biri bu iki değişken arasındaki ilişkiyi ortaya çıkartmaktır.

Bu bilgilerden hareketle araştırmamızın birinci hipotezi şu şekilde kurgulanmıştır:

H1: Bilgi yönetimi boyutlarının örgütsel çeviklik üzerinde pozitif etkisi vardır.

H1a: Potansiyel bilgiye erişim boyutunun örgütsel çeviklik üzerinde pozitif etkisi vardır

H1b: Bilgi edinme farkındalığı boyutunun örgütsel çeviklik üzerinde pozitif etkisi vardır.

H1c: Bilgi dönüşümü boyutunun örgütsel çeviklik üzerinde pozitif etkisi vardır.

H1d: Bilgi uyarılma boyutunun örgütsel çeviklik üzerinde pozitif etkisi vardır.

4. ÖRGÜTSEL ATALET

Gerek iş yaşamında ve gerekse günlük yaşamda farkına dahi varılmadan üretkenlik ve verimliliği önemli ölçüde azaltan bir durum olarak kendini gösteren atalet, son zamanlarda sıkça duyulmaya başlayan bir kavramdır (Soysal, 2010:16). Ataletle mücadele etmek, sürekli değişime önem veren esneklikte ve çeviklikte örgütler kurmak, yönetim biliminin en popüler konuları haline gelmiştir. Ekonomi, psikoloji ve yönetim alanında birçok form ve çok farklı isimler ve tanımlamalar altında atalet kavramı ele alınmıştır (Boyer ve Robert, 2006: 1).

Atalet, psikolojide kelime olarak, eylemsizlik, hareketsizlik, durağanlık, tembellik gibi anlamlara gelmektedir (Sekman, 2007: 5). Bunun yanı sıra işsizlik, eylemsizlik, bir nesnenin konumunu, biçimini ya da durumunu koruma özelliği olarak da tanımlanmaktadır (www.nedirnedemek.com, 29.12.2016).Fizik biliminde ise, bir nesnenin dışarıdan gelen her hangi bir

müdahale veya kuvvete maruz kalmadığı sürece, aynı şekilde aynı yerde hareketsiz olarak durabilmesi, ancak nesneye kuvvet uygulanırsa, harekete geçmesi, olarak tanımlanmaktadır (Liau vd., 2008: 105).

İnsanlarda görülen atalet, olaylara kısa vadeli yaklaşmak, kararsız ve isteksiz çalışmak, kendini eylemsizliğe itecek şekilde düşünmek, amaçsızlık, tembellik, güvensizlik, çaresizlik, hantallık vb. gibi özellikleri bünyesinde barındırmaktadır (Sekman, 2007: 19).Yine bu kavram bireyler için bilgiden yoksun olmak, bilgi edinmek için hiçbir girişimde bulunmamak olarak da kullanılmaktadır (Liao vd., 2008: 183).

Örgütsel atalet ise, örgütlerin giderek değişen ihtiyaçları karşılayamaz olmaları ve bu konuda eylemsiz kalmaları ya da örgütlerin algıladıkları bu değişim karşısında tepkilerini çok geç vermeleri şeklinde açıklanmaktadır (Larsen ve Lomi, 2002: 273).Putten vd., (2013: 205) ise, ataleti geçmişte sıkışık kalmak ve önüne çıkan fırsatları kaçırmak, bu konuda eylemsiz kalmak olarak açıklamaktadırlar. Ahrne ve Papakostas (2001:3)'e göre atalet tamamen durağanlık demek değildir. Örgütlerin çok yavaş ve gönülsüzce değişmeleri anlamına gelmektedir.

Örgütsel ataletin sezgisel ve eylemsel olmak üzere iki çeşidi bulunmaktadır. Sezgisel atalet, yöneticilerin belirsiz çevre koşulları hakkında ne gibi değişimler yaşanabileceğine dair tahminleri ve toplanan bilgilerin değerlendirilmesi konusunda başarısız olmaları durumunda ortaya çıkar. Eylemsel atalet ise, çevre analizi yapıldıktan sonra ortaya çıkmakta ve yönetimin atılması gereken adımları atmakta geç kaldığı ya da hiçbir tepki göstermediği durumlarda ortaya çıkmaktadır. Bu esnada elde edilen bilgilerin de örgüt için faydasız ya da örgütün yaratıcılığı üzerinde yeterli bir katkısının olmadığı söylenebilmektedir (Hedberg ve Wolff, 2003; Akt. Soysal, 2010: 20).

Çevre şartlarının stabil olduğu bir örgütte, örgüt çalışanları da karşılaştıkları problemleri, rutin süreçleri mevcut bilgi ve önceden edindikleri tecrübeleri ile çözmeye çalışırlar; bu problem çözüme stratejileri ise "entelektüel atalet" olarak tanımlanmaktadır. Aslında bireylerin aynı problemleri aynı yöntemlerle çözmeye çalışmalarının, zaman ve çaba israfını önlemek ve riskten kaçınmak gibi iki nedeni bulunmaktadır (Xie, 2016: 1615). Örgütlerde görülen ataletin nedeni de hemen hemen aynıdır. Onlarda problem çözmek için yeni yöntemler bulmak veya denemek yerine, sahip oldukları bilgi ve tecrübeyi kullanarak, zamandan tasarruf ettiklerini ve yeni bir yöntem denemenin getireceği riskten kaçındıklarını düşünmektedirler.

Diğer taraftan atalet, örgütün mevcut yapı ve yeteneklerinde güçlü bir ısrarcılığının bulunmasıdır. Örgütün hayatta kalabilmesi ve başarı sağlaması için, bu güçlü direnç iyi ya da kötü sonuçlar meydana getirebilmektedir (Tsai, 2007:3).

Hannan ve Freeman (1984), bir atalet modeli sunmaktadırlar. Geçici ortaklıklarla karşılaştırarak yaptıkları gözleme göre örgütler güvenilirlik ve hesap verebilirlik düzeylerinin yüksek olmasına göre karakterize edilmektedir. Güvenirlik örgütün istikrarlı bir şekilde kaliteli ürün üretmesi, hesap verilebilirlik ise doğru adımların atılması için gerekli olan süreçlerin belgelenmesi ile ilgili örgütün sahip olduğu kapasiteyi anlatmaktadır. Yüksek

düzeyde güvenilirlik ve hesap verilebilirlik ise üç temel faktöre bağlanmaktadır. Bunlar standardizasyon, rutinler ve kurumsallaşma olarak sayılmaktadır. Ayrıca bu üç faktör Hannan ve Freeman (1984)' a göre yapısal ataletin de üç unsuru olarak sayılmaktadır (Akt., Boyer ve Robert, 2006: 327).

Araştırmacılara göre, yapısal ataletin iki karşıt etkisi vardır. Birincisi, aynı süreçlerin varlığı örgütün varlığını sürdürmesini sağlarken; aynı zamanda örgütün değişime karşı daha dirençli hale gelmesine neden olduğu fikridir. Örgütün bu yolu seçmesi yani kendi yapısına uygun eylemleri rutin olarak yapması kendi lehine sonuçlar doğurabilir, şeklindeki fikirler örgütün yaşamının ve performansının "esnekliğe" bağlı olduğu fikri ile çelişmektedir. İkincisi ise, değişimin örgüt için bir risk faktörü olduğudur. Çünkü kayıtlı olan örgütsel hafıza ve yetenekler yeni bir süreç ile karşılaşıldığında alt üst olabilmektedir. Sonuç olarak değişim, örgütsel başarısızlık oranını arttırabileceği gibi, kurumsallaşma ve rutinleşme de atalet baskısını arttırabilmektedir (Larsen ve Lomi, 2002: 274).

Çok fazla rutin faaliyetin bulunması, örgütün faaliyetlerindeki tutumunu değiştirme konusunda çok fazla zorluk yaşaması demektir. Bu da örgütün atalet düşmesi ya da eylemsiz kalmayı tercih etmesine yol açmaktadır (Holmen ve Fallahi, 2013: 2). Larsen ve Lomi (1996:307) de örgütsel ataletin kaynağının kurallar ve rutin faaliyetler olduğunu belirtmekte ve buna ek olarak örgütün boyutu ve yaşının da önemli bir faktör olduğunu eklemektedirler.

Örgütün atalet düşmesinin birinci nedeni sahip olduğu maddi varlıklar, binalar, bilgi, çalışanları vb. gibi kaynakları olabilir. Örgütte yaşanabilecek söz konusu bir değişim bu kaynaklardan her hangi birinin kaybına neden olabilir. İkincisi, örgütsel yapının kendisi, kurallar bütünü, karar verme süreçleri ya da otorite de ataletin kaynağı olabilir. Belki çalışanlar değişim için bir şeyler yapmak istiyor olabilirken, başkaları yapmak istemiyordur. Üçüncüsü, değişim için gerekli olan yeni bir şeyleri fark etme ya da algılama yeteneksizliğidir. Burada devreye bilgini yönetilmesi de girer. İşletmeler yalnızca belli başlı bilgilerin işlenmesiyle uğraşırlar. Hem de bu bilgilerin çoğu sadece işletme içinde iletilen bilgilerdir. Dolayısıyla çevrede olan bitene karşı kör kalınmakta ve bu da atalet eğilimine katkı sunmaktadır (Ahrne ve Papakostas, 2001: 6). Değişime olan direnç, muhafazakârlık, rutin faaliyetler ve hatta akılsızlık veya düşüncesizlik de ataletin kaynakları arasında sayılmaktadır (Collinson ve Wilson, 2006: 5).

Bir örgütün atalet düşmesinin sadece bilgi kullanmada olumsuz etkileri yoktur, sürekli olarak atalet içinde bulunan örgütün yani hep aynı süreç ve yöntemleri kullanan örgütlerin ticari sırları ve stratejileri de ifşa olabilir. Yani, yeni bir fikir, düşünce veya politika üretmekten yoksun olan örgütler başarısızlığa maruz kalabilmektedirler. Bu nedenle örgütler ataletten kaçınmak için çaba sarf etmeli, bilgi yönetimi ve inovasyonun önemine dikkat çekmelidirler (Liao vd., 2008: 185).

Yukarıda yapılan açıklamalar ışığında bilgi ve bilgi yönetiminin örgütsel atalet üzerindeki etkisi ve önemini test etmek amacıyla araştırmamızın ikinci hipotezi aşağıdaki şekilde kurgulanmıştır:

H2:Bilgi yönetimi boyutlarının örgütsel atalet üzerinde negatif etkisi vardır.

H2a: Potansiyel bilgiye erişim boyutunun örgütsel atalet üzerinde negatif etkisi vardır.

H2b: Bilgi edinme farkındalığı boyutunun örgütsel atalet üzerinde negatif etkisi vardır.

H2c: Bilgi dönüşümü boyutunun örgütsel atalet üzerinde negatif etkisi vardır.

H2d:Bilgi uyarlama boyutunun örgütsel atalet üzerinde negatif etkisi vardır

5. ARAŞTIRMANIN AMACI YÖNTEMİ VE KAPSAMI

Örgütlerin rekabet üstünlüklerini sürdürmek ve varlıklarını korumak için her an değişebilen ve belirsiz olan çevre koşulları kadar hızlı, çevik ve esnek olmaları gerekmektedir. Değişimler karşısında tepkisiz, eylemsiz kalan ve değişime direnç gösteren örgütler ise ne yazık ki zamanla yok olmaya mahkûmdurlar. Örgütlerin iç ve dış çevresinde meydana gelen değişimlerden haberdar olması için ise iyi planlanmış ve düşünülmüş bir bilgi yönetim süreci oldukça önemlidir. Bu anlamda, bilgiyi doğru yöneterek işletmelerin örgütsel çevikliklerini artırmaları ve değişimin ve gelişmenin önünde çok önemli bir engel oluşturan örgütsel ataleti üzerlerinden atmaları beklenmektedir. Bu araştırmanın ana amacı, bilgi yönetiminin örgütsel çeviklik ve örgütsel atalet üzerindeki etkisini tespit etmeye çalışmaktır. Yapılan literatür araştırmasında bilgi yönetimi, örgütsel çeviklik ve örgütsel ataletin bir arada ele alındığı ampirik bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu bağlamda, birbirleriyle yakın ilişki içerisinde olan bu üç temel değişkenin bir arada ele alındığı ilk çalışma olarak bu çalışmanın özgün değerinin bulunduğu düşünülmektedir.

Araştırmanın ana kütesini Bursa, İstanbul, Sakarya ve Kahramanmaraş'ta bulunan turizm, tekstil, otomotiv, metal, enerji ve hizmet sektörlerinde faaliyet gösteren şirket yöneticileri ve çalışanları oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında 300 adet anket elden dağıtılmış olup; bu anketlerin uygun şekilde doldurulup doldurulmadığı denetlenmiştir. Dağıtılan anketlerden bir kısmı katılımcılar tarafından doldurulmamış ve bir kısmı da eksik ve yanlış olarak doldurulduğu anlaşıldığından bu anketler kapsam dışında tutulmuş olup; toplamda 237 adet anket araştırma kapsamına alınmıştır. Anketlerin geri dönüş oranı % 79'dur.

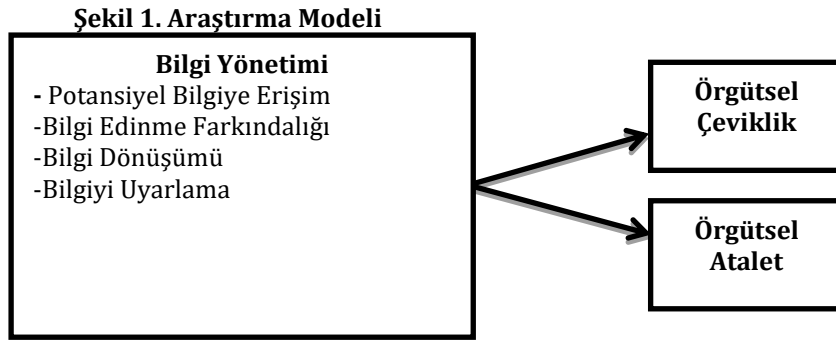
Araştırmada veri toplama yöntemi olarak kullanılan anket formu ilgili literatür desteği alınarak hazırlanmıştır. Örgütsel çeviklik ile ilgili 6 ve bilgi yönetimi ile ilgili 31 önerme Gabriel vd. (2016)'nin çalışmasından uyarlanmıştır. Bilgi yönetimi ile ilgili önermelerden 1 tanesi güvenilirliği düşürdüğü için kapsam dışında tutulmuştur. Örgütsel atalet ile ilgili 21 önerme ise Liao vd. (2008)'nin çalışmalarından uyarlanmıştır. Yine bu ifadelerden 1 tanesi güvenilirliği düşürdüğü için kapsam dışında tutulmuştur.

Anket başlıca iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde anketi yanıtlayan kişilerin demografik özelliklerine (yaş, cinsiyet, medeni durum, vb.) ait sorulara, ikinci bölümde ise araştırma değişkenlerini ölçen önermelere yer verilmiştir. Anketin ikinci bölümünde yer alan önermeler 5'li Likert ölçeği (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum,

5=Kesinlikle Katılıyorum) ile ölçümlenmiştir. Elde edilen veriler SPSS programında analize tabi tutulmuştur.

6. ARAŞTIRMA MODELİ VE HİPOTEZLER

Araştırmada katılımcıların örgütsel çeviklik ve örgütsel atalet düzeyleri bağımlı değişken, bilgi yönetimi ise bağımsız değişken olarak ele alınmıştır. Bu bağlamda bağımlı değişken olan örgütsel çeviklik, örgütsel atalet tek boyutlu olarak; bağımsız değişken olan bilgi yönetimi ise çok boyutlu olarak potansiyel bilgiye erişim, bilgi edinme farkındalığı, bilgi dönüşümü ve bilgi uyarlama boyutlarıyla ayrı ayrı incelenmiş ve analizlere dâhil edilmiştir. Bu kapsamda hazırlanan araştırma modeli Şekil 1’de sunulmaktadır:



Bu bilgiler ışığında çalışmanın hipotezleri şunlardır:

H1: Bilgi yönetimi boyutlarının örgütsel çeviklik üzerinde pozitif etkisi vardır.

H1a: Potansiyel bilgiye erişim boyutunun örgütsel çeviklik üzerinde pozitif etkisi vardır

H1b: Bilgi edinme farkındalığı boyutunun örgütsel çeviklik üzerinde pozitif etkisi vardır.

H1c: Bilgi dönüşümü boyutunun örgütsel çeviklik üzerinde pozitif etkisi vardır.

H1d: Bilgi uyarlama boyutunun örgütsel çeviklik üzerinde pozitif etkisi vardır.

H2: Bilgi yönetimi boyutlarının örgütsel atalet üzerinde negatif etkisi vardır.

H2a: Potansiyel bilgiye erişim boyutunun örgütsel atalet üzerinde negatif etkisi vardır.

H2b: Bilgi edinme farkındalığı boyutunun örgütsel atalet üzerinde negatif etkisi vardır.

H2c: Bilgi dönüşümü boyutunun örgütsel atalet üzerinde negatif etkisi vardır.

H2d: Bilgi uyarlama boyutunun örgütsel atalet üzerinde negatif etkisi vardır

7. ARAŞTIRMA BULGULARI

Tablo 1: Kişiyeye İlişkin Demografik Özellikler

	Frekans	Yüzde		Frekans	Yüzde
Cinsiyet			Medeni Durum		
Kadın	92	38,8	Bekar	97	40,9
Erkek	14	61,2	Evli	134	56,5
			Diğer	6	2,5
Yaş			Eğitim Durumu		
20-25 yaş	55	23,2	İlköğretim	56	23,6
26-35 yaş	117	49,4	Lise	94	39,7
36- 50 yaş	58	24,5	Ön Lisans	44	18,6
51 ve üzeri	7	3,0	Lisans	42	17,7
			Lisans üstü	1	,4
Sektör			Kaç yıldır çalışıldığı		
Turizm	41	17,3	1 yıldan az	39	16,5
Tekstil	80	33,8	1-5 yıl	83	35,0
Otomotiv	45	19,0	6-10 yıl	66	27,8
Metal	10	4,2	11-15 yıl	33	13,9
Enerji	39	16,5	16 yıl ve üzeri	16	6,8
Hizmet	22	9,3			
Pozisyonunuz			Firmanın Bul.		
Yönetici	41	17,29	İl	116	48,9
Mühendis	38	16,03	Bursa	38	16,0
Çalışan (Tüm sektörler için)	158	66,66	Sakarya	61	25,7
			Kahramanmaraş	22	9,3
			İstanbul		
Firmanın Hizmet Yılı			Firmanın Hizmet Yılı		
1-5 yıl	10	4,2	26-30 yıl	25	10,5
6-10 yıl	10	4,2	31-35 yıl	5	2,1
11-15 yıl	44	18,6	36-40 yıl	4	1,7
16-20 yıl	40	16,9	41-45 yıl	1	,4
21-25 yıl	61	25,7	46-50 yıl	37	15,6

Ankete katılanların % 61,2'si erkek, % 38,8'i kadınlardan oluşmaktadır. Bekar olan katılımcıların yüzdesi % 40,9 iken; evli olan katılımcı yüzdesi ise % 56, 5'tir. Katılımcıların % 23,2'si 20-25 yaş aralığında, % 49,4'ü 26-35 yaş aralığında, % 24,5'i ise 36-50 yaş aralığında bulunmaktadır. Katılımcıların çoğunluğunun 26-35 yaş aralığında olduğu söylenebilmektedir.

Ankete katılanların % 23,6'sı ilköğretim, % 39,7'si lise, % 18,6'sı ön lisans, % 17,7'si ise lisans mezunlardır. Katılımcıların yarısından fazlasının ilköğretim ve lise mezunu olduğu görülmektedir. Katılımcılara işletmede çalıştıkları pozisyon sorulduğunda % 17,29' unun yönetici, % 16,3'ünün mühendis, % 66,66'sının ise çalışan statüsünde bulunduğu görülmektedir.

Katılımcıların çalıştıkları şirketlerin buldukları sektördeki hizmet yıllarına baktığımızda, % 8,4'ü 1-10 yıl, % 18,6'sı 11-15 yıl, % 16,9'u 19-20 yıl, % 25,7'si 21-25 yıl, % 14,7'si 26-45 yıl ve % 15,6'sı ise 46- 50 yıllık faaliyet deneyimine sahip oldukları anlaşılmaktadır. Çalışanların buldukları şirkette kaç yıldır çalıştıkları sorusuna ise, % 16,5'i 1 yıldan az, % 35'i 1-5 yıl, % 27,8'i 6-10 yıl, % 13,9'u 11-15 yıl ve % 6,8'i ise 16 yıl ve üzeri yıldır aynı şirkette çalıştıkları cevabını vermişlerdir. Çalışanların bulunduğu sektörlerin yüzdeleri ise sırasıyla % 17,3 turizm, % 33,8 tekstil, % 19 otomotiv, % 4,2 metal, % 16,5 enerji ve % 9,3 ile hizmet sektörüdür.

Tablo 2: Araştırmada Yer Alan Ölçeklere İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Değişkenler	Cronbach Alfa Değeri	Önerme Sayıları
Örgütsel Çeviklik	0,886	6
Örgütsel Atalet	0,953	20
Potansiyel Bilgiye Erişim	0,726	3
Bilgi Edinme	0,825	6
Bilgi Dönüşümü	0,720	10
Bilgi Uyarlama	0,820	11

Araştırmada kullanılan anket formunda yer alan ölçeklerin her birinin güvenilirliklerinin test edilmesinde Cronbach Alfa kat sayısı kullanılmıştır. 6 sorudan oluşan örgütsel çevikliğe ilişkin ölçeğin güvenilirlik analizi sonucu alfa değeri (α) 0,886, 20 sorudan oluşan örgütsel ataletle ilişkin ölçeğin güvenilirlik analizi sonucu alfa değeri (α) 0,953, bilgi yönetiminin alt boyutlarının güvenilirlik analizi sonuçları ise potansiyel bilgiye erişim 0,726, bilgi edinme 0,825, bilgi dönüşümü 0,720 ve bilgi uyarlama 0,820 olarak bulunmuştur.

Literatüre göre, alfa değeri 0,70 veya üzerinde bulunan bir değere sahipse ölçek güvenilir kabul edilmektedir. Ankette yer alan tüm ölçeklere ilişkin alfa değerlerinin güvenilir ve kabul edilebilir bir düzeyde olduğu söylenebilmektedir.

Şirket yönetici ve çalışanlarının bilgi yönetiminin alt boyutları, örgütsel çeviklik ve örgütsel atalet algılarına yönelik tanımlayıcı bulgular Tablo 3'te yer almaktadır:

Tablo 3: Araştırmada Yer Alan Ölçeklere İlişkin Tanımlayıcı Bulgular

Ölçek	Alt Boyutlar	Min.	Mak.	X	S
Bilgi Yönetimi	Potansiyel Bilg. Erişim	1,00	5,00	3,6076	,90525
	Bilgi Edin. Farkındalığı	1,00	5,00	3,7855	,70565
	Bilgi Dönüşümü	1,00	5,00	3,7498	,75788
	Bilgiyi Uyarlama	1,00	5,00	3,7541	,72116
Örgütsel Çeviklik		1,00	5,00	3,5408	,81345
Örgütsel Atalet		1,00	5,00	2,9534	,88265

Bilgi yönetiminin alt boyutlarına yönelik tanımlayıcı bulgulara göre, “potansiyel bilgiye erişim” (X=3,60, S=,905); “bilgi edinme farkındalığı” (X=3,78, S=,705); “bilgi dönüşümü” (X=3,74, S=,757); ve “bilgiyi uyarlama” alt boyutlarının (X=3,75, S=,721) 3,61-3,79 aralığında aritmetik ortalamalara sahip olduğu görülmektedir. Örgütsel çeviklik değişkenine ait ortalama 3,54 (S=,813) iken; örgütsel atalet değişkenine ait ortalama ise 2,95 (S=,882) şeklinde belirlenmiştir.

Araştırma hipotezleri test edilmeden önce modelde bulunan değişkenlerin birbirleri ile ilişkilerinin derecesine bakılmıştır. Değişkenler arası korelasyon analiz sonuçları Tablo 4’de gösterilmiştir.

Tablo 4: Korelasyon Testi Sonuçları

Değişkenler	1	2	3	4	5	6
1.BYpotbiler	1,000					
2.BYbiledfar	,462**	1,000				
3.BYbildön	,300**	,567**	1,000			
4.BYbiluyar	,239**	,522**	,561**	1,000		
5.ÖRGÇEVİK	,177**	,341**	,379**	,596**	1,000	
6.ÖRATALET	-,036	-,246**	-,255**	-,225**	-,072	1,000

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Yapılan korelasyon analizi sonucu bilgi yönetiminin alt boyutu olan bilgi uyarlama ile örgütsel çeviklik arasındaki ilişki diğer alt boyutlar arasındaki

ilişkiye göre daha güçlü olarak çıkmıştır. Bilgi yönetiminin alt boyutu olan potansiyel bilgiye erişim ile örgütsel çeviklik arasındaki ilişki ise diğerlerine göre daha zayıf çıkmıştır. Bilgi yönetimi alt boyutu olan potansiyel bilgiye erişim ve örgütsel atalet arasında anlamlı bir ilişki olmadığı belirlenmiştir. Korelasyon analizi bulguları bir bütün olarak değerlendirildiğinde, korelasyon analizi araştırma hipotezlerinden H2a (*Potansiyel bilgiye erişim - örgütsel atalet ilişkisi*) dışındaki bütün hipotezleri destekler yönde çıkmıştır.

Bu çalışmada öne sürülen hipotezleri test etmek amacıyla iki ayrı regresyon modeli oluşturulmuştur. Kurulan birinci regresyon modeli ile bilgi yönetimi alt boyutlarının örgütsel çeviklik üzerindeki etkisi (H1) incelenmektedir. İkinci regresyon modelinde bilgi yönetiminin alt boyutlarının örgütsel atalet üzerindeki etkisi (H2) test edilmektedir.

Tablo 5'de bilgi yönetimi alt boyutlarının örgütsel çeviklik üzerindeki etkisini açıklayan regresyon analizi sonuçları yer almaktadır.

Tablo 5. Bilgi Yönetimi Boyutları ile Örgütsel Çeviklik İlişisine Yönelik Regresyon Analizi

Değişkenler	Beta	t değeri	p değeri
Örgütsel Çeviklik			
BYpotbiler	,177	2,755	,000
	R² = ,027	F=7,589	,000
BYbiledfar	,341	5,563	,000
	R² = ,113	F=30,949	,000
.BYbildön	,379	6,275	,000
	R² = ,140	F=39,379	,000
BYbiluyar	,596	11,381	,000
	R² = ,353	F=129,537	,000

Tablodan görüldüğü gibi, bilgi yönetimi boyutlarından olan bilgiyi uyarılama örgütsel çevikliği % 35,3 oranla açıklamaktadır. Tablodan elde edilen bilgiler doğrultusunda araştırma kapsamında geliştirilen bilgi yönetimi boyutlarının örgütsel çeviklik üzerindeki etkisini ifade eden H1a (Potansiyel bilgiye erişim boyutunun örgütsel çeviklik üzerinde pozitif etkisi vardır), H1b (Bilgi edinme farkındalığı boyutunun örgütsel çeviklik üzerinde pozitif etkisi vardır), H1c (Bilgi dönüşümü boyutunun örgütsel çeviklik üzerinde pozitif

etkisi vardır) ve H1d (Bilgi uyarlama boyutunun örgütsel çeviklik üzerinde pozitif etkisi vardır) hipotezleri kabul edilmiştir.

Tablo 6. Bilgi Yönetimi Boyutları ile Örgütsel Atalet İlişisine Yönelik Regresyon Analizi

Değişkenler	Beta	t değeri	p değeri
Örgütsel Atalet			
BYbiledfar	-,246	-3,888	,000
	R² = ,056	F=15,117	,000
.BYbildön	-,255	-4,047	,000
	R² =,061	F=16,377	,000
BYbiluyar	-,225	-3,538	,000
	R² =,047	F=12,516	,000

Araştırmanın ikinci hipotezini test etmek amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre, bilgi yönetimi bağımsız değişkeninin alt boyutları olan bilgi edinme farkındalığı ($\beta=-,246$; % 05,6), bilgi dönüşümü ($\beta=-,255$; % 06,1) ve bilgi uyarlama ($\beta=-, 225$, % 04,7), örgütsel çevikliği $p<.001$ düzeyinde, anlamlı, negatif yönde etkiledikleri anlaşılmaktadır. Ancak bilgi yönetiminin boyutlarından olan potansiyel bilgiye erişim ile örgütsel atalet arasında korelasyon analizinde anlamlı bir ilişki bulunamadığından, etki analizi yapmaya gereksinim duyulmamış olup H2a hipotezi red edilmiştir.

Bu verilerden hareketle araştırmanın H2a (Potansiyel bilgiye erişim boyutunun örgütsel atalet üzerinde negatif etkisi vardır) hipotezi red edilirken; H2b (Bilgi edinme farkındalığı boyutunun örgütsel atalet üzerinde negatif etkisi vardır), H2c (Bilgi dönüşümü boyutunun örgütsel atalet üzerinde negatif etkisi vardır) ve H2d (Bilgi uyarlama boyutunun örgütsel atalet üzerinde negatif etkisi vardır) hipotezleri kabul edilmektedir.

8. SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüz işletmelerinin, eğer rakiplerinin arkasında kalmak istemiyor ve pazarda söz sahibi olmak istiyorlarsa, çağın gerektirdiği bilgi ve teknolojiye yoksun olmamaları gerekmektedir. Bu yüzden gerekli bilgiyi elde edecek, bu bilgiyi dönüştürecek ve kendi örgütüne uygun hale getirecek kadar çevik olmalıdırlar. Aksi halde güncelliğini yitirmiş, demode olmuş bilgi ve yöntemler örgütün ataletine düşmesine ve yerinde saymasına yol açacaktır.

Bu çalışmada bilgi yönetiminin, örgütsel çeviklik kazanmada ve örgütsel atalet düşmekten kurtulmada etkili faktörlerden biri olduğu düşüncesi ile hareket edilmiş ve potansiyel bilgiye erişim, bilgi edinme

farkındalığı, bilgi dönüşümü ve bilgi uyarlama boyutlarından oluşan bilgi yönetiminin, örgütsel çeviklik ve örgütsel atalet üzerindeki etkisi incelenmiştir. Yapılan analizler sonucunda bilgi yönetiminin tüm alt boyutlarının örgütsel çeviklik üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü bir etkisi olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Elde edilen bu sonucun teoriyi destekler nitelikte olduğu görülmektedir. Cegarro-Navarro vd. (2016: 1548) yapmış oldukları çalışmada, bilgi yönetim süreçlerinin ve örgütsel çevikliğin birbirini tamamlayan süreçler olduğuna; bilgiye erişim, bilgi dönüşümü ve bilgi kullanımı arttıkça veya geliştirildikçe, örgütsel çevikliğin de artacağını öne sürmektedirler. Bu araştırmada, bilgiyi erişen, bilgi edinme farkındalığı kazanmış olan, bilgiyi kendi gereksinimleri doğrultusunda dönüştürme ve uyarlama becerisine sahip örgütlerin, daha çevik yapıda oldukları bulgusuna ulaşılmıştır.

Bilgi yönetim boyutlarının örgütsel atalet üzerindeki etkisini incelediğimizde ise, bilgi yönetiminin alt boyutlarından olan bilgi edinme farkındalığı, bilgi dönüşümü ve bilgi uyarlamanın örgütsel atalet üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü bir etkisi olduğu bulgusuna ulaşılrken; potansiyel bilgiye erişimin örgütsel atalet ile anlamlı bir ilişkiye sahip olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu bulgu, örgütlerin üzerlerinden ataleti atarak çevrede meydana gelen değişimlere uyum sağlayabilecek ve hatta dönüşümcü bir örgüt yapısına ulaşmalarında bilgi yönetiminin önemli olduğunu açığa çıkartmaktadır.

Örgütsel çeviklik kazanmak ve örgütsel ataletle yenik düşmek istemeyen örgütler, edinilen bir bilgiyi gelecekte kullanmak için kaydetmeli ve saklamalıdır. Yeni bir bilginin mevcut olan bilgiye katkısının ne olabileceği belirlenmelidir. Yeni ürün ve market trendleri hakkında işletme yönetimi çalışanlarla bir araya gelip toplantılar düzenlemelidir. Kimin hangi görevi nerede, nasıl ve ne şekilde icra edeceği açıkça belirtilmelidir. Edinilen bilgi, örgüte dağıtılmalıdır. Güncelliğini kaybeden bilgiler, yenileri ile değiştirilmelidir.

Örgütler değişen müşteri taleplerine anında cevap verebilecek yeteneğe sahip olmalıdırlar. Tedarikçilerle ilgili çıkabilecek her hangi bir problem anında çözülebilmelidir. Pazarda ani bir değişim meydana geldiğinde, bu şartlara uyum sağlanmasını kolaylaştıracak kararlar hızla verilebilmelidir. Örgütler, iş süreçlerini iyileştirmek, yeni ürün tasarımları yapmak ve kaliteli ürün ve hizmet sunabilmek için pazar ve müşteri taleplerinin değişimini kendilerine bir fırsat olarak değerlendirmelidirler.

KAYNAKÇA

Ahrne, G. And Papakostas, A.. (2001). InertiaandInovation.Stockholm: SCORE (Stockholm Center forOrganizationalResearch) , 17.

Arlı, D., Ceylan, Ö. Ve Akduman Yetim, S.. (2012). İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Örgütsel Ataletle İlişkin Görüşleri. Ege Eğitim Dergisi, 13, 1: 73-911.

- Atlı, D.. (2014). Bilgi Çağında İşletmeler Açısından Bilgi Yönetimi ve Stratejik Önemi. Akademik Bilişim'14 - XVI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri, 5 - 7 Şubat, Mersin Üniversitesi.
- Barutçugil, İ. (2002). Bilgi Yönetimi. Kariyer Yayıncılık İletişim, Eğitim Hiz. LTD. ŞTİ., İstanbul, Ekim.
- Boyer, M. and Robert, J.. (2006). Organizational Inertia And Dynamic Incentive. Journal of Economic Behavior & Organization, Vol. 59, 324–348.
- Cegarra-Navarro, J., Soto-Acosta, P., ve Wensley, A. K.P.. (2016). Structured Knowledge Processes And Firm Performance: The Role Of Organizational Agility. Journal of Business Research 69 (2016) 1544–1549.
- Chung, S., Young Lee, K., And Kim, K.. (2014). Job Performance Through Mobile Enterprise Systems: The Role Of Organizational Agility, Location Independence, And Task Characteristics. Information & Management 51: 605–617.
- Collinson, S. And Wilson, D.. (2006). Inertia in Japanese Organizations: Knowledge Management Routines and Failure to Innovate. Organization Studies, 27, 9, SAGE Publications (London, Thousand Oaks, CA & New Delhi).
- Çakar, N.D., Yıldız, S. Ve Dur, S.. (2010). Bilgi Yönetimi ve Örgütsel Etkinlik İlişkisi: Örgüt Kültürü ve Örgüt Yapısının Temel Etkileri. Ege Akademik Bakış, 10,1.
- Durna, U. ve Demirel, Y.. (2008). Bilgi Yönetiminde Bilgiyi Anlamak. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 30, Ocak-Haziran: 129-156.
- Gabriel, J., Cegarra, N., Pedro, S., Anthony, And Wensley, K.P.. (2016). Structured Knowledge Processes And Firm Performance: The Role Of Organizational Agility. Journal of Business Research 69: 1544–1549.
- Glenn, M.. (2009). Organizational Agility: How Business Can Survive and Thrive in Turbulent Times. A Report From the Economist Intelligence Unit Sponsored By EMC.
- Golmoradi, R., and Ardabili, F. S.. (2016). The effects of Social Capital and Leadership Styles on Organizational Learning. Procedia - Social and Behavioral Sciences 230: 372 – 378.
- Güçlü, N. ve Sotirofski, K.. (2006). Bilgi Yönetimi”, Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, 4, 4: 351-371.
- Holmen, M., And Fallahi, S.. (2013). Business Model Innovation And Organizational Inertia: Costly Signals, Capabilities And Users. Druid Academy At Comwell Rebild Bakker, Rebild/Aalborg.

- İleri, Y., ve Soylu, Y.. (2010). Bir Rekabet Üstünlüğü Aracı Olarak Çeviklik Kavramı ve Örgüt Yapısına Olası Etkileri. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu Dergisi, 13, 1-2, 13-28.
- İpçioğlu, İ. Ve Erdoğan, Z.. (2005). İşletme Stratejisinin Belirlenmesinde Bilgi Yönetimi Altyapısının Analizi. Sosyal Bilimler Dergisi, 2.
- Keçecioğlu, T. Ve Çiçek, A.. (2012). Örgüt DNA'sına Yerleşen Yeni Bir Kavram ve Marka: Örgütsel ve Stratejik Çeviklik (Örgütsel Bağışıklık Sistemini Güçlendirmek). Marmara Üniversitesi İİBF Dergisi, XXXIII-II: 295-308.
- Kutvan, A.B. ve Savaş, T.. (2011). Bilgi Yönetimi, Bilginin Toplumsallaştırılması Ve Bir Toplumsal Bellek Projesi Olarak "Index Periyodik Yayınlar Veritabanı" Üzerine Bir İnceleme. Academic Journal of Information Technology – ISSN: 1309-1581 – Yaz.
- Larsen, E.R. ve Lomi, A..(1996). The Dynamics of Organizational Inertia, Survival and Change. www.systemdynamics.org/conferences/1996/proceed/papers/larse308.pdf: 308-311 (06.04.2017).
- Larsen, E. and Lomi, A.. (2002). Representing Change: A System Model Of Organizational Inertia And Capabilities As Dynamic Accumulation Processes. Simulation Modelling Practice and Theory 10: 271-296.
- Li, J., Liu, M., And Liu, X.. (2016). Why Do Employees Resist Knowledge Management Systems? An Empirical Study From The Status Quo Bias And Inertia Perspectives. Computers in Human Behavior 65: 189-200.
- Liao, S.. (2009). The Relationship among Knowledge Management, Organizational Learning, and Organizational Performance. International Journal Of Business and Management, 4, 4.
- Liao, S. And Wu, C.. (2010). System Perspective Of Knowledge Management, Organizational Learning, And Organizational Innovation. Expert Systems with Applications 37: 1096-1103.
- Liao, S., Feib, W., and Liu, C.. (2008). Relationships Between Knowledge Inertia, Organizational Learning And Organizational Innovation. Technovation 28: 183-195.
- Mehdibeigi, N., Dehghani, M., And Yaghoubi, N. M.. (2016). Customer Knowledge Management and Organization's Effectiveness: explaining the mediator role of Organizational Agility. Procedia - Social and Behavioral Sciences 230: 94 – 103.

- Putten, M., Zeelenberg, M. And Dijk, E.. (2013). How Consumers Deal With Missed Discounts: Transaction Decoupling, Action Orientation And Inaction Inertia. *Journal of Economic Psychology* 38: 104–110.
- Sekman, M.. (2007). *Kişisel Ataleti Yenmek*. Alfa Basım Yayım Dağıtım, Melisa Matbaacılık, 12. Basım, İstanbul.
- Selvi, Ö.. (2012). *Bilgi Toplumu, Bilgi Yönetimi Ve Halkla İlişkile*. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi, 3, Mart.
- Shin, H., Lee, J. And Kim, D., Rhim, H.. (2015). Strategic Agility Of Korean Small And Medium Enterprises And Its Influence On Operational And Firm Performance”, *Int. J. Production Economics* 168: 181–196.
- Soysal, A.. (2010). *Atalet: Etkin Yönetim İçin Kişisel Ve Örgütsel Düzeyde Bir Analiz*. Çimento İşveren, Mayıs, <http://www.ceis.org.tr/dergiDocs/makale243.pdf>, (06.04.2017).
- Sull, D.. (2010). *Competing Through Organizational Agility*. *McKinsey Quarterly*, 1: 48-56.
- Tonta, Y.. (2004). *Bilgi Yönetiminin Kavramsal Tanımı ve Uygulama Alanları*. Kütüphaneciliğin Destanı Sempozyumu, 21-24 Ekim, Ankara.
- Tsai, C.. (2007). *Organizational Change and Organizational Inertia*. Doctoral student, Graduate School of Management, I-Shou University. No.1, Sec. 1, Syuecheng Rd., Dashu Township, Kaohsiung County 840, Taiwan (R.O.C.).
- Xie, X., Fang, L., Zeng, S., And Huo, J.. (2016). How Does Knowledge Inertia Affect Firms Product Innovation?. *Journal of Business Research* 69: 1615–1620.
- Yılmaz, H.. (2014). *Bilgi Liderliğinin İşletme Performansı Üzerine Etkilerinin Değerlendirilmesi*. *Optimum Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 1, 1.
- Yılmaz, M.. (2011). *Bilgi Yönetimi Ve Örgütsel Öğrenme İlişkisi: Kavramsal Bir Yaklaşım*. A. Ü. Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü Dergisi [TAED] 46: 313-332, Erzurum.
- Zain, M., ROSE, R.C., Abdullah, I. And Masrom, M.. (2005). *The Relationship Between Information Technology Acceptance And Organizational Agility In Malaysia*. *Information & Management* 42: 829–839.
- <http://www.businessdictionary.com/definition/organizational-agility.html>, Erişim Tarihi: 04.04.2017.
- http://www.changewise.biz/?page_id=635, Erişim Tarihi: 04.04.2017.

<http://www.management-issues.com/opinion/6116/the-keys-to-organisational-agility/>, Erişim Tarihi: 04.04.2017.

<http://www.management-issues.com/opinion/6116/the-keys-to-organisational-agility/>, Erişim Tarihi: 04.04.2017

<http://www.nedirnedemek.com/atalet-nedir-atalet-ne-demek>, Erişim Tarihi: 29.12.2016

