

P – ISSN: 1309-954X
E – ISSN: 2148-2497
Yıl/Year: 2017
Cilt/Volume: 8
Sayı/Issue: 16

BARTIN ÜNİVERSİTESİ İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ DERGİSİ

Uluslararası Hakemli Dergi



AYDINLIK YARINLARA

**BARTIN UNIVERSITY
JOURNAL OF FACULTY OF
ECONOMICS AND
ADMINISTRATIVE SCIENCES**

Peer Reviewed International Journal

16

ISSN Print : 1309 – 954X
ISSN Online : 2148-2497
Yıl/Year : 2017
Cilt/Volume : 8
Sayı/Number : 16

BARTIN ÜNİVERSİTESİ İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ DERGİSİ

Uluslararası Hakemli Dergi

Dergimiz 06.04.2015 tarihinden itibaren EBSCO Host'ta taranmaktadır. DergiPark'ta da yayımlanan dergimizin TÜBİTAK ULAKBİM indeksinde taranması için girişimlerde bulunmuş olup değerlendirilme süreci devam etmektedir.



BARTIN UNIVERSITY JOURNAL OF FACULTY OF ECONOMICS AND ADMINISTRATIVE SCIENCES

Peer Reviewed International Journal



This journal has been indexed within EBSCO Host since 06.04.2015. It is also published within JournalPark hosted by TUBITAK ULAKBİM. Evaluation processes still continues in order to be scanned also within ULAKBİM (TUBITAK Social Sciences Index) as per our official attempts.

BARTIN ÜNİVERSİTESİ İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ DERGİSİ

BARTIN UNIVERSITY JOURNAL OF FACULTY OF
ECONOMICS AND ADMINISTRATIVE SCIENCES

Yılda iki defa yayımlanan uluslararası hakemli bir dergidir.
A peer reviewed international journal published two issues per year

Yıl/Year: 2017 Cilt/Volume: 8 Sayı/Number: 16
ISSN Print: 1309 – 954X ISSN Online: 2148-2497

Sahibi / Owner:

Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler
Fakültesi adına
Prof. Dr. Selman KARAYILMAZLAR(Dekan)

Editör / Editor :

Prof. Dr. Selman KARAYILMAZLAR

Alan Editörü/ Associate Editor:

Yrd. Doç. Dr. İsmail Fatih CEYHAN

Yayın Kurulu / Editorial Board:

| | |
|-----------------------------------|---|
| Prof. Dr. Anarkül URDALETOVA | Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi |
| Prof. Dr. Cengiz TORAMAN | Gaziantep Üniversitesi |
| Prof. Dr. Erdal Tanas KARAGÖL | Yıldırım Beyazıt Üniversitesi |
| Prof. Dr. İsmail CERİTLİ | Bartın Üniversitesi |
| Prof. Dr. Jorge GUILLÉN UYEN | Universidad ESAN, Peru |
| Prof. Dr. Kahraman ÇATI | Düzce Üniversitesi |
| Prof. Dr. Mahmut KARTAL | Cumhuriyet Üniversitesi |
| Prof. Dr. Mehmet ASUTAY | Durham University, İngiltere |
| Prof. Dr. Metin SABAN | Bartın Üniversitesi |
| Prof. Dr. Mohamad SEPEHRI | Jacksonville University, ABD |
| Prof. Dr. Said KINGIR | Sakarya Üniversitesi |
| Prof. Dr. Selman KARAYILMAZLAR | Bartın Üniversitesi |
| Doç. Dr. Alper AYTEKİN | Bartın Üniversitesi |
| Doç. Dr. Asiman GULİYEYEV | Devlet İktisat Üniversitesi, Azerbaycan |
| Doç. Dr. Mahmut BOZAN | Bartın Üniversitesi |
| Doç. Dr. Mehmet ALTINÖZ | Hacettepe Üniversitesi |
| Doç. Dr. Oğuz TÜRKAY | Sakarya Üniversitesi |
| Doç. Dr. Şaban ESEN | Bartın Üniversitesi |
| Yrd. Doç. Dr. Ahmet KAMACI | Bartın Üniversitesi |
| Yrd. Doç. Dr. Ayhan KARAKAŞ | Bartın Üniversitesi |
| Yrd. Doç. Dr. Hande KÜÇÜKÖNDER | Bartın Üniversitesi |
| Yrd. Doç. Dr. Hande UYAR OĞUZ | Bartın Üniversitesi |
| Yrd. Doç. Dr. İsmail Fatih CEYHAN | Bartın Üniversitesi |
| Yrd. Doç. Dr. M. Said CEYHAN | Bartın Üniversitesi |
| Yrd. Doç. Dr. Melih BAŞKOL | Bartın Üniversitesi |
| Yrd. Doç. Dr. Ramazan ARSLAN | Bartın Üniversitesi |
| Yrd. Doç. Dr. Yaşar AKÇA | Bartın Üniversitesi |
| Yrd. Doç. Dr. Yaşar ÖZ | Bartın Üniversitesi |
| Yrd. Doç. Dr. Yusuf BİLGİN | Bartın Üniversitesi |

Yayın Sekreterleri

Online Dergi ve Web:
Yrd. Doç. Dr. Eyüp Burak CEYHAN

Editorial Secretaries:

Editing Service for papers in English
Language: Res. Asst. Onur COMBA

Redaksiyon

Arş. Gör. Esra KAPLAN
Arş. Gör. Ferhat DEMİRCİ
Arş. Gör. Dr. Mehmet Said KÖSE
Arş. Gör. Dr. Sabahattin ÇETİN

Yazışma Adresi / Communication Address:
Bartın Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi,
Fakülte Dergisi Editörlüğü, 74100 BARTIN
Telefon: 0 378 223 53 99
Faks: 0 378 223 50 39
E-posta: iibfdergi@bartin.edu.tr
Web: http://iibfdergi.bartin.edu.tr/

Yasal Sorumluluk / Legal Responsibility
Dergide yayımlanan yazıların sorumluluğu yazarlarına ve çevirmenlerine aittir.
The authors and translators are responsible for the content of their papers.

Yayın Hakları / Copyright and Permissions
Tüm yayın hakları saklıdır. Bu derginin hiçbir bölümü yazılı ön izin olmaksızın hiçbir biçimde ve hiçbir yolla yeniden üretilemez ve dağıtılamaz, ancak atıf yapılabilir.
All rights reserved. No part of this publication may be reproduced and disseminated in any means without the prior written permission of Bartın University Faculty of Economics and Administrative Sciences. No citation can be made without reference.

İndeks / Indexing
Dergimiz 06.04.2015 tarihinden itibaren EBSCO Host'ta taranmaktadır.
This journal has been indexed within EBSCO Host since 06.04.2015.
DergiPark'ta da yayımlanan dergimizin TÜBİTAK ULAKBİM indeksinde taranması için de girişimlerde bulunulmuş olup değerlendirme süreci devam etmektedir.
It is also published within JournalPark hosted by TUBITAK ULAKBİM. Evaluation processes still continues in order to be scanned also within ULAKBİM (TUBITAK Social Sciences Index) as per our official attempts.

Baskı ve Cilt
Favori Basım Yayın ve Reklamcılık Tic. Ltd. Şti.
Ünalın Mh. Ayazma Cd. Anzer Sk. No:12 Üsküdar / İSTANBUL
Tel: 0216 326 94 86 • Faks: 0216 324 98 25
www.favoribasim.com.tr
Bu sayının Baskı Tarihi: 30.11.2017

16. Sayının Hakem Kurulu/ Referee Board of Issue 16

Prof. Dr. Ferit KÜÇÜK, Harran Üniversitesi
Prof. Dr. İsmail Hakkı ERASLAN Düzce Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet Selami YILDIZ, Düzce Üniversitesi
Prof. Dr. Remzi ALTUNIŞIK, Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Hamza ÇEŞTEPE, Bülent Ecevit Üniversitesi
Doç. Dr. Burhanettin ZENGİN, Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Emrah ÖZKUL, Kocaeli Üniversitesi
Doç. Dr. Ferit İZCİ, Yüzüncü Yıl Üniversitesi
Doç. Dr. Ferudun KAYA, Abant İzzet Baysal Üniversitesi
Doç. Dr. Mehmet ALTINÖZ Hacettepe Üniversitesi
Doç. Dr. Mahmut BOZAN, Bartın Üniversitesi
Doç. Dr. Mehmet İSLAMOĞLU, Karabük Üniversitesi
Doç. Dr. Murat KAYALAR, İzmir Katip Çelebi Üniversitesi
Doç. Dr. Muhammet BELEN, Karabük Üniversitesi
Doç. Dr. Özcan SEZER, Bülent Ecevit Üniversitesi
Doç. Dr. Seyfettin ASLAN, Dicle Üniversitesi
Doç. Dr. Şaban ESEN, Bartın Üniversitesi
Doç. Dr. Şevki ULAMA, Sakarya Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Abdülhamit EŞ, Abant İzzet Baysal Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Ahmet KAMACI, Bartın Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Ahmet ÖZTEL, Bartın Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Aybegüm GÜNGÖRDÜ, Bartın Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Ayhan KARAKAŞ, Bartın Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Beyza ÖZTURANLI, Bartın Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Erdoğan TEYYARE, Abant İzzet Baysal Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Faruk Kerem ŞENTÜRK, Düzce Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Eyüp Burak CEYHAN, Bartın Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Gökhan Kalağan, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Gül GÜNEY, Bartın Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Hande UYAR OĞUZ, Bartın Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. İsmail BAŞARAN, Celal Bayar Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. İsmail Fatih CEYHAN, Bartın Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. M. Bahar BAŞKIR, Bartın Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. M. Said CEYHAN, Bartın Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Mehmet APAN, Karabük Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Mehmet Fatih BAYRAMOĞLU
Yrd. Doç. Dr. Nuri ÇELİK, Bartın Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Ramazan ARSLAN, Bartın Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Süleyman AĞRAŞ, Düzce Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Yaşar AKÇA, Bartın Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Yusuf BİLGİN, Bartın Üniversitesi
Dr. Mehmet Said KÖSE, Bartın Üniversitesi
Dr. Sabahattin ÇETİN, Bartın Üniversitesi
Dr. Önder KETHÜDA, Düzce Üniversitesi

İÇİNDEKİLER**Hülya ÇELİK ŞEŞEN**

Adil Yargılanma Hakkı Çerçevesinde İdari Yargıda Dava Açma Süresi

1-20

Mahmut BOZAN

Üniter Yapıda Merkezîyet ve Adem-i Merkezîyetin Uyumu

21-40

Arzu TAY BAYRAMOĞLU - Gökhan DÖKMEN

Türkiye’de Kadın İstihdamı ve Mikro Kredi Uygulamaları İlişkisi Üzerine Bir Değerlendirme

41-64

Sabahattin ÇETİN - Mehmet Said KÖSE

Proaktif Kişiliğin Stratejik Düşünce Becerisine Etkisi

65-84

İsmail KURUN

Yeni Kamu İşletmeciliği Yaklaşımının Kamu Hizmetlerine Etkisi: Belediyeler Örneği

85-106

M Said CEYHAN - Canan TAŞ

Rasyonel-İrrasyonel Tüketim; Bartın Örneğinde Karşılaştırmalı Bir Uygulama

107-134

Hüdaverdi BİRCAN - Ebuzer ARSLAN

Türk Bankacılık Sisteminde Toplam Faktör Verimliliği Üzerine Ampirik Bir İnceleme

135-150

Yusuf BİLGİN - Murat GÖRAL

Sağlık Kuruluşlarında Hizmet Kalitesinin Hasta Memnuniyetine Etkisi:

Bartın Devlet Hastanesi Örneği

151-176

Mehmet APAN - Sertaç ERCAN

Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Finansal Okuryazarlık Üzerine Etkisinin Yol Analizi ile Belirlenmesi: Lisans Düzeyindeki İşletme Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma

177-202

Hande KÜÇÜKÖNDER - Pınar ÇELEBİ DEMİRARSLAN

PROMETHEE ve MAUT Yöntemlerinin Karşılaştırılması Üzerine Bir Çalışma: Karadeniz Bölgesi Örneği

203-228

Emrah ÖZSOY - Kadir ARDIÇ - Özlem BALABAN -

Ömer Alperen ONAY - Bahar RAŞİTOĞLU

The Role of Type A Personality in Conflict Handling Styles

229-240

Gülten DEMİRAL - Şükran ARMUTLU

Kütüphane Veri Tabanında Veri Madenciliği: Uşak Üniversitesi Örneği

241-264

Adil Yargılanma Hakkı Çerçevesinde İdari Yargıda Dava Açma Süresi

Arş. Gör. Hülya ÇELİK ŞEŞEN

Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Hukuk Bilimleri A.B.D.
hulyacelik74@hotmail.com

Özet: İdarenin toplumsal gereksinimleri karşılamak için yaptığı eylem ve işlemler üzerinde, hukuk devleti ilkesinin bir gereği olarak idarenin Anayasa ve kanunlara uygun davranmasını sağlamak amacıyla; bireylere tanınmış olan dava açma hakkı pozitif hukuk çerçevesinde belirli bir süreyle sınırlandırılmıştır. Çalışmamızda dava açma süresi kavramı, -birbirine karşıt olarak nitelendirebileceğimiz- 'idari istikrar' ve 'bireylerin hak arama ve mahkemeye erişim özgürlükleri' arasında bir denge kurulması amacıyla incelenmeye çalışılacaktır. Tüm bunlardan yola çıkılarak dava açma süresi ve adil yargılanma hakkı arasındaki bağlantı hukuksal kaynaklar, doktrin ve yargı içtihatları ışığında değerlendirilecektir.

Anahtar Kelimeler: Adil Yargılanma Hakkı, Dava Açma Süresi, Kamu Düzeni, İdari İstikrar.

Term of Litigation in The Administrative Justice Within The Framework Of The Right To Fair Trial

Abstract: The right of litigation recognized to individuals with the purpose of ensuring that the Administration acts in accordance with the Constitution and laws as a requisite of the rule of law principle on the actions and services carried out by the Administration to meet social needs has a time limit within the frame of positive law. In our study, the concept of the term of litigation will be examined in an attempt to establish a balance between 'administrative stability' and 'freedoms for individuals to seek rights and access to courts', which might be characterized as opposed to each other. For this the link between the term of litigation and the right to fair trial will be assessed in the light of the legal sources, the doctrine and the jurisprudence.

Key Words: The Right To Fair Trial, Term of Litigation, Public Order, Administrative Stability.

Giriş

İdari yargı sistemine sahip tüm ülkelerde idari işlemlerin, dolayısıyla idarenin, yargısal yoldan hukuka uygunluğunun denetimi, belli bir süre içinde davanın açılmış olması koşuluna bağlanmıştır. İdari işlemlere karşı dava açabilmenin süreye bağlanmasının çeşitli nedenleri vardır. Bu nedenler olarak şu durumlar sayılabilir: 'yönetilenlere haklarında verilmiş olan idari kararın hukuka uygun olup olmadığını, dava konusu yapmanın gerekip gerekmediğini düşünme ve inceleme olanağı vermek'; 'hak arama özgürlüğü açısından eşitliği sağlamak'; 'idarenin işlemlerinde belirlilik ve kararlılığı sağlamak' ve 'idari yargı yerlerinin daha iyi çalışabilmesini sağlamaktır' (Gözübüyük, 1969: 3).

Öğretide baskın görüş idari işlemlerin sürekli olarak iptal edilebilme tehdidi altında bulunmasının, idari istikrarı ve kamu hizmetlerini olumsuz yönde etkileyeceği ve kamu düzenini bozacağı yönündedir (Sancar, 1990: 69; Onar, 1966: 1960-61). Uler ise, hukuk devletinde idarenin hukuka uygun davranma ödevinin hiçbir zaman sona ermeyeceğini ve sürekli dava tehdidi altında bulunan idarenin tüm işlemlerinin değil hukuka aykırı işlemleri olduğunu söylemiş ve bu sebeplerle dava açma süresine gerek olmadığını; yine de böyle bir süre kurala bağlanacaksa düzenleyici olarak kabul edilmesi gerektiğini ileri sürmüştür (Uler, 1991: 209).

Gerçektir ki, idari işlem ve eylemlerin devamlı olarak yargı denetimi tehdidine maruz bırakılması halinde, kamu düzeni ihlal edileceği gibi idari işlemlerde istikrar sağlanamaması ve bu işlemlerle tesis edilen hukuki durumların açıklığa kavuşturulamaması gibi sonuçlar ortaya çıkacak ve kamu hizmetlerinin düzenli ve verimli bir şekilde işlemesi engellenecektir. Bundan dolayı dava açma süresi müessesesi oluşturulmuştur. Ancak anılan müessesesin katı bir biçimde uygulanması, başvuruyu engelleyecek kadar kısa olması, açık ve anlaşılır olmaması gibi hususlar idari yargı düzeninde sorun teşkil etmektedirler. İdari yargıda açılan davaların esaslı bir kısmı bir usul şartı olan süreden dolayı reddedilmektedir (Gözübüyük, 1969: 3).

1. Dava Açma Süresi ve Adil Yargılanma Hakkı

AİHS nin 6. maddesinde herkesin davasının çözümü için mahkeme önünde hak arama özgürlüğü bulunduğu vurgulanmıştır. Anayasa'nın 36. maddesinin birinci fıkrasında da paralel bir şekilde "*Herkes, meşru vasıta ve yollardan faydalanmak suretiyle yargı mercileri önünde davacı ve davalı olarak iddia ve savunma ile adil yargılanma hakkına sahiptir.*" hükmüne yer verilmiştir. Sözleşme ve Anayasa ile hak arama özgürlüğü ve adil yargılanma hakkı, güvence altına alınmıştır.

AİHM içtihatlarında, bu hakkın devlet tarafından düzenleneceğini, kişilerin ve toplumun kaynakları ve ihtiyaçlarına göre içinde bulunan zaman ve yere göre değişebileceğini, devletin sınırlamalar yapma bakımından takdir hakkına sahip olduğunu kabul etmektedir. AİHM'nin anılan yönde bir içtihadına göre, *"mahkemelere erişim hakkı [...] kısıtlamalara tabi olabilir; bunlara zımnen izin verilir, zira erişim hakkı kendi doğası itibarıyla Devlet tarafından bir düzenleme yapılmasını gerektirir"* (Klass ve diğerleri v. Germany, 1978: para49). Dolayısıyla mahkemeye başvurma hakkı iç hukukta, dava açmak için belirlenen sürele uyulması gibi kurallara bağlanabilecektir. Ancak bu kuralların dava açma hakkını imkansız kılacak kadar sınırlamaması ve katı bir şekilde uygulanmaması gerekmektedir. Dahası hak arama özgürlüğünün etkin bir şekilde kullanılabilmesi için, hak arama özgürlüğü hakkındaki yargısal prosedürlerin kişilerin başvuru yapmasını zorlaştırmayacak, açık ve anlaşılabilir nitelikte olması gerekmektedir. Örneğin, Perez de Rada Cavanilles-İspanya davasında (Perez de Rada Cavanilles v. Spain, 2017: para47-50), mahkeme önünde başvuru yapanların vardıkları sulh antlaşmasının süresi içinde icra edilmediğinden dolayı iptaline başvurmak için Kanunen 3 günlük süresi bulunmaktadır. Başvurucu tebligat eline geçtikten sonra yaptığı iptal davası dilekçesi, mahkeme kalemine 2 gün geç ulaştığından dolayı kabul edilmemiştir. Hükümet, başvuru yapanın, başvuru için kendisine tanınan sürenin kısıllığını biliyor olmasına rağmen ihmalkâr davrandığını ileri sürmüştür. AİHM, başvuru yapanın ihmalkâr davranmış olduğunun kabulü ile kabahatli görülmesinin kabul edilemeyeceğini belirttikten sonra; kısa bir süreye bağlı bir usul kuralının milli mahkemelerde bu kadar katı kullanılması sonucu başvuru yapanın mahkemeye başvurma hakkının elinden alındığından dolayı ihlale karar vermiştir (İnceoğlu, 2008: 132).

Anayasa Mahkemesi, idari yargıda açılan tam yargı davasının süreaşımından reddedilmesi üzerine, mahkemeye erişim özgürlüğünün ihlal edildiği iddiasıyla yapılanmış olan bireysel başvuruda, dava açma süresinin katı bir biçimde uygulanmasının hak arama özgürlüğünü kısıtlayacağına kararında yer vermiştir. Karara göre, *"Anayasa Mahkemesi bir temyiz incelemesi yapmamakla birlikte, adil yargılanma hakkı çerçevesinde mahkemeye erişim hakkına yönelik sınırlamaların veya mevzuat yorumlamalarının dava açmak isteyen bir kişinin mahkemeye erişim hakkının özüne zarar verecek seviyeye ulaşmaması gerektiği açıktır. Bu yönden başvuru konusu olaya bakıldığında; başvuru yapanın aracının müsadere edilmesiyle ortaya çıkan zararın tazmini istemiyle açılan dava hakkında, dava açma süresinin el koyma işlemi ile başlayacağına dair ilk derece mahkemesinin kararı 2577 sayılı Kanun'un 12. maddesinin oldukça katı bir şekilde yorumlanması neticesinde ortaya çıkmış olup, zararın tam ve kesin olarak oluştuğu tarihten daha önceki bir tarih esas alınarak dava açma süresinin belirlenmesi neticesinde başvuru yapanın*

mahkemeye erişim hakkının ihlal edildiği sonucuna varılmıştır." (Anayasa Mahkemesi, 2013/5516: para65)

Bireylerin hak arama özgürlüklerini, belirli bir süre içinde mahkemeye başvurarak kullanmasını düzenleyerek bir temel hak ve özgürlük üzerinde sınırlamaya yol açan dava açma süresi, -temel hak ve özgürlüklerin sınırlanmasını düzenleyen- Anayasa'nın 13. maddesi gereği yalnızca Kanunla sınırlanabilecektir. Buna paralel olarak, Anayasa'nın 142. maddesinde, mahkemelerin kuruluşu, görev ve yetkileri, işleyişi ile "yargılama usullerinin" Kanunla düzenleneceği kurala bağlanmıştır. Dahası, Anayasa'nın 13. maddesi gereği yapılacak düzenlemelerin, hak arama özgürlüğünün özünün sınırlanmaması diğer bir deyişle 'ölçülülük ilkesine' uygun olması gerekmektedir. Son olarak hak arama özgürlüğünün gerçekleştirilmesi için, ölçülülük ilkesine uygun olmayan müdahalelerde bulunulmamasının yanında, bireylerin hak aramasını sağlayacak tedbirleri de alması gerekmektedir. Örneğin, bir konuda özel dava açma süresi öngörülmesi halinde, hak kayıpları yaşanmaması bireylerin bu konu hakkında bilgilendirilmeleri uygun araçlarla sağlanmalıdır. (Golder v. United Kingdom, 2017: para37-38; Monnell et Morris v. United Kingdom, 1987: para59).

AİHM, dava açma süresi ile ilgili başvurularda iç hukuktaki düzenlenen sürenin hak arama özgürlüğünün özünü ortadan kaldırıp kaldırmadığını incelemekte, başvuru ve Devletin tutumuna göre bir yol çizmektedir. Başvurucunun ihmali kaynaklı dava açma süresinin kaçırıldığı hallerde ihlale hükmetmemektedir(Hennings v. Germany, 1992: para28). Ancak mahkeme, başvuranın ihmali olmadan, başvuru yapmasının beklenemeyeceği durumlarda, süre sınırının katı bir biçimde uygulanmasını kabul edilemez bulmakta ve ihlale hükmetmektedir(Reisner v. Turkey, 2015: para 59-61).

AİHM, mahkemelerin yargılama usullerini uygularken, bir yandan davanın hakkaniyetine hanel getirecek kadar abartılı şekilcilikten, öte yandan, Kanunla öngörülmüş olan usul şartlarının ortadan kalkmasına neden olacak kadar aşırı bir esneklikten kaçınmaları gerektiğini vurgulamaktadır.(Mesutoğlu v. Turkey, 2017: para22).

2. Dava Açma Süresi Türleri

6/1/1982 tarihli ve 2577 sayılı İdari Yargılama Usulü Kanunu'nun 7. maddesinde genel dava açma süresi ve özel dava açma sürelerinden söz edilmektedir.

2.1. Genel Dava Açma Süresi

İYUK'un 7. maddesine göre Danıştay ve idare mahkemelerinde dava açma süresi, altmış gün; vergi mahkemelerinde ise otuz gündür¹(Resmi Gazete, 20/1/1982 tarih ve 17580 sayı). Burada belirtilen altmış günlük süre genel nitelikli sürelerdir.

İYUK'un 7. maddesi özel Kanunlarda ayrı gösterilen dava açma sürelerini saklı tutmuştur. Dolayısıyla idari yargıda açılacak idari dava açma süresinin belirlenmesinde öncelikle, özel Kanunda bu dava için bir dava açma süresinin gösterilip gösterilmediğine bakılması gerekmektedir.

Dava açma süresi bakımından idare mahkemeleri ile vergi mahkemeleri arasında bir ayırım yapılması, uygulamada bazı sorunlara neden olmakta ve hatta ciddi hak kayıplarına yol açabilmektedir. Çünkü Danıştay, bu tür davalarda ilk olarak davanın görevsiz yargı yerinde süresinde açılıp açılmadığına bakmakta; eğer vergi mahkemesi görevliyse ve otuz günlük süre geçirilmişse davayı süre aşımından reddedebilmektedir. Ancak idare mahkemesinde mi yoksa vergi mahkemesinde mi açılacağı belirli olmayan davalar, bir karışıklığa neden olmakta ve kişilerin hak arama özgürlükleri açısından hak kaybı yaşamalarına neden olmaktadır(Danıştay, 2002). Oysaki, hak arama özgürlüğü konusundaki usulü şartların kati bir şekilde uygulanması, AİHM tarafından kabul edilemez bulunmaktadır. (Perez de Rada Cavanilles v. Spain, 2017: para47-50).

Bir uyuşmazlığın, idare veya vergi mahkemesinin görev alanına girip girmediği konusunda, bireylerin kararsız kalıp yanlış süre içerisinde dava açmaları halinde, yargı makamları süre şartını mutlak bir şekilde uygulamayıp, her somut olayın özelliğine göre bir değerlendirme yapmalıdır. Bu değerlendirme sonucunda, olayın idare veya vergi mahkemelerinin görevine gireceği konusunda birey karmaşaya düşmüşse; dava reddedilmemelidir. Bu hususta yukarıda da belirtildiği gibi AİHM, başvurunun açık, ulaşılabilir ve anlaşılabilir bir başvuru imkanına sahip olmasını aramakta ve hukuk uygulayıcılarında bile kafa karışıklığına yol açabilecek düzenlemeler nedeniyle yaşanan hak kayıplarından dolayı mahkumiyet kararları vermektedir (De Geouffre de la Pradelle v. France, 2017: para 34).

¹ Pozitif hukukumuzda kronolojik bir inceleme yaptığımızda dava açma süresinin altmış gün ve doksan gün arasında gidip geldiğini görürüz. İlk olarak, 23.11.1925 tarihli 669 sayılı Danıştay Kanunu ile 60 gün olarak belirlenen süre 21.12.1938 tarihli 3546 sayılı Danıştay Kanunu'nun 32. maddesiyle 90 gün'e çıkarılmıştır. 90 günlük süre 24.12.1965 tarihli 521 sayılı Danıştay Kanunu'nun 67. maddesi ile de benimsenmiş. Ancak 6/1/1982 tarihli ve 2577 sayılı İdari Yargılama Usulü Kanunu'nun 7. maddesi ile 60 güne düşürülmüştür.

İdari işlem ve eylemden doğan davaların yasal düzenleme gereği, bazı durumlarda adli mahkemelerin görevine girmesi, davacıları hangi yargı merciine başvuracağı konusunda tereddüde düşürebilmektedir. İYUK 9. madde görevsiz yargı yerlerine başvuruyu düzenlemektedir. Maddeye göre, "*çözümlemesi Danıştayın, idare ve vergi mahkemelerinin görevlerine girdiği halde, adli ve askeri yargı yerlerine açılmış bulunan davaların görev noktasından reddi halinde, bu husustaki kararların kesinleşmesini izleyen günden itibaren otuz gün içinde görevli mahkemede dava açılabilir. Görevsiz yargı merciine başvurma tarihi, Danıştaya, idare ve vergi mahkemelerine başvurma tarihi olarak kabul edilir*". Burada dikkat edilmesi gereken nokta, yanlış yargı yerinde açılan davanın da, idari dava açma süresi içinde açılması gerekmektedir. Aksi halde dava süreaşımından reddedilecektir(Resmi Gazete, 20/1/1982 tarih ve 17580 sayı).

AİHM'nin önüne giden Mesutoğlu-Türkiye kararında görevsizlik üzerine dava açma süresi bakımından, önem arzeden tespitlerde bulunulmuştur (Mesutoğlu v. Turkey, 2017: para). Olayda, 14 Ekim 1999 tarihinde, başvuranların ailesinden iki kişi trafik kazasında hayatlarını kaybetmişler ve açılan ceza davasında Mahkeme Belediye'yi 3/4 oranında kusurlu bulmuştur. Başvurucu 5 Haziran 2000 tarihinde, Asliye Hukuk Mahkemesi'nde Belediye aleyhine tazminat davası açmışlardır. 14 Kasım 2000 tarihinde, Mahkeme görevsizlik kararı vermiş ve dava dosyasının, başvuranların kararın kesinleşmesinden itibaren 10 gün içinde başvurmaları halinde, yetkili idare mahkemesine gönderileceğine hükmetmiştir. Başvurucunun gerekli başvuruyu yapması üzerine, dosya Malatya İdare Mahkemesi'ne gönderilmiştir. İdare mahkemesi başvurucunun dilekçesini İYUK'ta öngörülen usule uygun tamamlaması için bir ay süre vermiştir. Başvuranlar usulüne uygun olarak tamamlanan yeni dilekçelerini sunmuşlardır. Ancak idare mahkemesi, usul hatası olduğu gerekçesi ile başvuranların davasının reddine ve dosyanın Asliye Hukuk Mahkemesine iadesine karar vermiştir. İdare mahkemesi gerekçesinde, bu ihtilafın idare mahkemesinin görev alanına girdiği, ancak, görevsizlik kararı üzerine İYUK'un başvurucunun doğrudan dava açmasını istediği dosyanın görevsiz yargı yerince gönderilmesinin İYUK'a uygun olmadığını söylemiştir. Danıştay kararı onamış, karar düzeltme başvurusu da reddedilmiştir.

AİHM mahkemelerin yargılama usullerini uygularken bir yandan davanın hakkaniyetine halel getirecek kadar abartılı şekilcilikten, öte yandan, Kanunla öngörülmüş olan usul şartlarının ortadan kalkmasına neden olacak kadar aşırı bir esneklikten kaçınmaları gerektiğini belirtmiştir. AİHM, öncelikle, davanın idare mahkemesi tarafından görülmesine karar verenin Asliye Hukuk Mahkemesi olduğunu gözlemlemiş ve Asliye Hukuk Mahkemesi tarafından İdare Mahkemesine gönderilmesi ile İYUK'un 9. maddesi ile öngörülen ayrıntı ve usullere sıkı sıkıya bağlı kalarak başvuranların İdare Mahkemesine

başvurması arasında alınacak sonuç açısından hiçbir fark bulunmadığını vurgulamıştır. AİHM'e göre mevcut davanın hemen başında ve İdare Mahkemesi'nin ara kararının hemen ardından, başvuruların, tam anlamıyla İYUK'un hükümlerine uygun olarak yeni bir başvuruda bulunduğunu not etmektedir. AİHM, İYUK'nun 9. maddesinin çok katı bir şekilde uygulayan Türk idare mahkemelerinin aşırı şekilci davrandığı ve adil yargılanma hakkının ihlal edildiğine karar vermiştir (Mesutoğlu v. Turkey, 2017: para28-30).

2.2. Özel Dava Açma Süreleri

İYUK'un 7. maddesinde gösterilen genel dava açma sürelerinden başka, özel Kanunlarda idari dava açma süreleri ile ilgili düzenlemeler de mevcuttur. İdari yargı düzeninde özel dava açma süreleri oldukça çoktur. Bunlardan bazıları şunlardır:

Öncelikle İYUK'un 20/A maddesinde belirtilen sebepler için açılan davalarda ivedi yargılama usulü uygulanacağı ve anılan usulün uygulandığı davalarda, dava açma süresinin otuz gün olacağı kurala bağlanmıştır (Resmi Gazete, 20/1/1982 tarih ve 17580 sayı). Bunun dışında İYUK'un kendi içinde veya diğer Kanunlarla özel dava açma süreleri düzenlenmiştir. İYUK'un 10.9.2014 sayılı 6552 sayılı Kanunla eklenen 20/B maddesine göre 'Millî Eğitim Bakanlığı' ve 'Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi' tarafından yapılan merkezî ve ortak sınavlar hakkında dava açma süresi on gündür (Resmi Gazete, 11/9/2014 tarih ve 29116 sayı). Bunun dışında düzenlemede savunma süresinin 3 gün olduğu ve bir defaya mahsus uzatılabileceği yer almıştır .

Düzenleme savunma verme süresinin üç günle sınırlandırılmasının hak arama özgürlüğünü engellediği ve savunma hakkının kullanımı bakımından eşitsizliğe sebebiyet verdiği gerekçeleriyle Anayasaya aykırı olduğu ileri sürülerek itiraz yoluyla Anayasa Mahkemesi'ne götürülmüş ve somut norm denetimine konu olmuştur (Anayasa Mahkemesi, 2015).

Mahkemeye göre, "...merkezî ve ortak sınavlar sonuçları itibarıyla toplumun büyük kesimini ilgilendirmektedir. Bu sınavlara karşı açılan davalarda yargılama sürecinin uzaması ve neticede sınavların iptal edilmesi kazanılmış haklar bakımından mağduriyetlere neden olabilmektedir. Kanun koyucu bu durumu gözeterek anılan sınavlara karşı açılan davalarda yargılama sürecini hızlandırmak amacıyla özel bir yargılama usulü getirmiştir(...) Sözü edilen kurumların(...) gerekli bilgi ve belgeleri bünyelerinde barındırmaları ve bu bilgileri hukuki yönden savunmaya dönüştürecek uzman personele de sahip olmaları gerektiği gözetildiğinde anılan kurumlara savunma yapabilmeleri için öngörülen üç günlük sürenin yetersiz ve makul olmadığı söylenemez. Bu itibarla (...) savunma yapma süresinin üç günle sınırlandırılması Kanun koyucunun

takdir yetkisinde olup kuralda hukuk devleti ilkesi ile çelişen bir yön bulunmamaktadır."

Görülüyor ki Anayasa Mahkemesi, on günlük dava açma süresi kendi önüne gelseydi dâhi, bunu Anayasa'ya aykırı bulmayacaktı. Ancak merkezi ve ortak sınavlarda kazanılmış haklar söz konusu olsa da, hak arama özgürlüğünün bu denli sınırlandırılmasının, temel hak ve özgürlüklerin sınırlandırılması ilkeleriyle uyumlu olmadığı kanısındayız.

Yine 6306 sayılı Afet Riski Altındaki Alanların Dönüştürülmesi Hakkında Kanun'un 6. maddesinin 9. fıkrasında bir özel dava açma süresi düzenlenmiş ve bu Kanun çerçevesinde yapılan işlemlere karşı otuz günlük bir dava açma süresi öngörülmüştür(Resmi Gazete, 31/5/2012 tarih ve 28309 sayı). Bu düzenleme hak arama özgürlüğünü sınırlandırdığı gerekçesiyle, Anayasa Mahkemesine götürülmüştür. Anayasa Mahkemesi, hak arama özgürlüğüne sınırlama getiren düzenlemeyi temel hak ve özgürlüklerin sınırlanması konusunda, ölçülülük bağlamında incelemiş ve aykırılık olmadığına karar vermiştir(Anayasa Mahkemesi, 2014).

Görüldüğü üzere idari yargıda mahkemeye başvuru hakkı, davaların niteliği gerekçe gösterilerek çok farklı sürelerle bağlanmıştır. Bundan dolayı dava açma süreleri, davacılar için karışıklığa ve hak kaybına neden olma tehlikesi taşımaktadır. (İnceoğlu, 2008: 133). AİHM, uygulanan usulün karmaşıklığı ve açık olmaması nedeniyle tam olarak anlaşılamiyorsa ve bu nedenle süre aşılmışsa mahkemeye başvurma hakkı ihlal edilmiş kabul edilmektedir. Örneğin, "De Geouffre de la Pradelle-Fransa davasında; başvuru alanı taşınmaz, koruma alanı içine alınmıştır. Başvurucu, Resmi Gazetede yayınlanan kararnamenin amacını tam olarak kavrayamamış ve kararnamenin tam metnine yer veren tebligatın kendisine gönderilmesi sonrasında, yasal işlemlere başlayabilmiştir. Fakat Fransız Danıştay, iki aylık başvuru süresini geçirdiği için, başvuruyu reddetmiştir. AİHM, davada ilgili hukukun çok karmaşık olduğunu, başvuru alanı dava süresinin kararnamenin Resmi Gazete'de yayımlandığı günden mi, yoksa tebligattan sonra mı başladığını anlamasının beklenemeyeceğini; bu yüzden etkili ve pratik başvuru hakkının ihlal edildiğini hükme bağlamıştır (De Geouffre de la Pradelle v. France, 2017: para34).

Anayasa Mahkemesi, bireysel başvuru yoluyla önüne gelen davalarda, AİHM'nin izinden giderek her somut olayı kendi içinde değerlendirmekte ve dava açma süresiyle ilgili, davacıda kafa karışıklığı oluşturabilecek düzenlemeler nedeniyle süreaşımı ile reddedilen davalar hakkında ihlal kararı vermektedir(Anayasa Mahkemesi, 2013/8896: para42)

Özel dava açma süreleri hakkında daha pek çok örnek vermek mümkündür. Ancak hak arama özgürlüğünün tam olarak kullanılabilmesi için yaşanan karışıklıkların ortadan kaldırılması bakımından, tek ve genel bir dava açma süresi öngörülmesinin daha elverişli olacağı kanısındayız. Aslında bu konuda, Adalet Bakanlığı tarafından "İdari Yargıda İş Yükünün Azaltılması Amacıyla Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnemelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Tasarısı Taslağı" keleme alınmıştır (Tasarı Taslağı, 2017).

Taslak metninin 10. Maddesine göre, "2577 sayılı Kanunun 7 nci maddesinin birinci fıkrasında yer alan "Danıştayda ve idare mahkemelerinde altmış ve vergi mahkemelerinde" ibaresi madde metninden çıkarılmıştır." Düzenleme, dava açma süresini altmış günden otuz güne düşürerek idare ve vergi mahkemelerinde, aynı sürelerde dava açılmasını öngörmektedir. Ancak, dava açma süresinin, hak arama hürriyetini sağlayacak biçimde olması gerekmektedir. Zira dava açma süresi, bireyin hakkında yapılan işlem ve eylemden dolayı uğradığı hak kaybını anlaması ve buna karşı harekete geçerek dava açması için yeterli bir süreyi içermelidir. Bu bakımdan, daha önce altmış gün olarak düzenlenen sürenin, sırf idari yargıda iş yükünün azaltılması amacıyla düşürülmesi, hak arama hürriyetinin özünü zedeleme tehlikesi barındırmaktadır.

3. Dava Açma Süresinin Başlangıcı

Anayasa'nın "Yargı Yolu" başlıklı 125. maddesinin 3. fıkrasında; idari işlemlere karşı açılacak davalarda sürenin yazılı bildirim tarihinden itibaren başlayacağı öngörülmüştür. Yazılı bildirimle ilişkin bu Anayasal kuralın yanında, İYUK un 7. maddesinin 2. fıkrasında da dava açma süresinin; "idari uyuşmazlıklarda yazılı bildirim yapıldığı tarihi izleyen günden başlayacağı" belirtilmektedir(Resmi Gazete, 20/1/1982 tarih ve 17580 sayı).

Anayasa Mahkemesi, bireysel başvuru olarak önüne gelen uyuşmazlıklarda, yazılı bildirimden itibaren dava açma süresinin başladığını vurgulamakta ve aksi durumlarda ihlal kararı vermektedir. Örneğin, Kamil Koç tarafından yapılan bireysel başvuruda başvurucu yazılı bildirimden itibaren süresinde dava açmasına rağmen AYİM; kişinin işlemde daha önceden haberdar olduğunu ileri sürerek davayı süre aşımından reddetmiştir. Anayasa Mahkemesi 2010 da yapılan atama işleminin 21.03.2012 tarihinde tebliğ edildiğini davacının da 11.4.2012 de yani süresi içinde dava açtığının tespit edildiğini ve idarî işlemlere karşı açılacak davalarda sürenin, yazılı bildirim tarihinden başlayacağını vurgulamıştır. Buna göre, başvurucunun süresinde açtığı davanın reddiyle mahkemeye erişim hakkının ihlal edildiğine karar vermiştir (Anayasa Mahkemesi, 2012/660: para72-73).

İdare, yaptığı işlemlerde Anayasa'nın 40. maddesine 3.10.2001 tarihli 4709 sayılı Kanun'un 16. maddesiyle eklenen fıkra ile ilgili kişilerin hangi Kanun yolları ve mercilere başvuracağını ve sürelerini belirtmek zorundadır². Yazılı bildirim bu Anayasal zorunluluk gereği, işlemin tüm unsurlarını içermelidir. Bu düzenleme bireylerin haklarında yapılan işlemi tam olarak öğrenerek yargı yerlerine başvurmalarını kolaylaştırmakta ve hak arama özgürlüğü bakımından bir güvence sağlamaktadır. Danıştay'ın bir kararında bildirim tam ve açık olması gerektiği böyle yapılmadığı sürece sürenin işlemeye başlamayacağı vurgulanmıştır(Danıştay, 2001; 2015).

İdari Yargıda dava açma süresinin yazılı bildirim tarihini izleyen günden itibaren başlamasının sonucu olarak, İYUK'un 3. maddesinde, dava dilekçesinde "*davaya konu olan idari işlemin yazılı bildirim tarihi*"nin gösterilmesi zorunluluğu getirilmiştir(Resmi Gazete, 20/1/1982 tarih ve 17580 sayı). Dava dilekçesinde yazılı bildirim tarihinin gösterilmemiş olması halinde, dilekçe reddedilecektir. Bildirim tarihi konusunda davacı ve davalı arasında uyuşmazlık çıkarsa ispat yükü idareye aittir (Uler, 1991: 226). Zira yazılı bildirim belgelendirme yükü, davalı konumunda bulunan idareye aittir.

Dava açma süresi konusunda, hesap hataları yapılması durumunda AİHM de ihlal kararı verilmektedir. Örneğin Osu-İtalya davasında Yargıtay'a başvurma süresi on gündür. Fakat sürenin başlangıç tarihi adli tatile rastladığı takdirde 10 günlük süre adli tatilin bitiminde başlayacaktır. Başvurucu adli tatilin bitiminden itibaren 7 gün içinde dava açtığı halde dava süreaşımından reddedilmiştir. AİHM bu uygulamayı adil yargılanma hakkına aykırı bulmuştur (Osu v. Italy, 2017, para36-40).

Yazılı bildirimde hesap hataları dışında, başvuru kişinin hangi Kanun yolları ve mercilere başvuracağını veya başvuru süresinin yanlış gösterilmesi halinde süreaşımından dolayı ilgili kişinin mahkeme yoluyla hak arama özgürlüğü ihlal edilmiş olacaktır. Danıştay'ın önüne gelen bir olayda, başvuru kaynak kullanım fonlarında Gümrük Kanunu'na göre itiraz müessesesi bulunmadığı halde var gibi yönlendirilmiş ve yazılı bildirimde göre süresinde açılan dava ilgilinin yanlış yönlendirilmesi nedeniyle süre aşımından reddedilmiştir. Danıştay'ın kararına göre, "*...idarelerin, tesis edilen işleme karşı ilgililere, hangi Kanun yollarına ve mercilere başvuracaklarını ve sürelerini bildirmek zorunda oldukları, olayda ise idarece bu yükümlülüğün gereği gibi*

² Bu düzenlemeye ilişkin meclis komisyon raporunun 16. maddesinde gerekçe olarak, "*Bireylerin yargı ya da idarî makamlar önünde sonuna kadar haklarını arayabilmelerine kolaylık ve imkân sağlanması amaçlanmaktadır. Son derece dağınık mevzuat karşısında Kanun yolu, mercii ve sürelerin belirtilmesi hak arama, hak ve hürriyetlerin korunması açısından zorunluluk haline gelmiştir.*" denilmiştir.

yerine getirilmediği ve davacının yanlış yönlendirildiği açıktır...Bu durumda, davacı tarafından 30.09.2002 tarihinden itibaren dava açma süresi olan altmış gün içinde, 07.10.2002 tarihinde(...) açılan dava süresinde olduğundan, Mahkemece işin esasına girilerek bir karar verilmesi gerektiği halde; davanın süre aşımı yönünden reddi yolunda verilen kararda hukuka uyarlık görülmemiştir” denilerek temyiz isteminin kabulüne karar verilmiştir (Danıştay, 2007; 2008).

Yukarıda belirtmiş olduğumuz gibi, Anayasanın 40. maddesinin 2. fıkrasına göre, yazılı bildirimde dava açma süresinin gösterilmiş olması gerekmektedir. Ancak, sürenin olağan dava açma süresinden az veya fazla gösterilmesi halinde, dava açma süresinin ne kadar olacağı bir sorun teşkil etmektedir. Örneğin yazılı bildirimde, hakkında özel bir dava açma süresi bulunan bir işlemin, genel dava açma süresinde dava edilebileceği gösterilmiş olabilir. İdari işlemlerin uygulayıcılarının yanlışlığa düştüğü bir konuda başvuru bilgisi beklenemez. Bundan dolayı ilgili olayda dava açma süresinin, genel dava açma süresi olarak kabulü gerekir. Danıştay'ın uygulaması da bu yöndedir. Örneğin, ödeme emrinde yedi günlük dava açma süresinin gösterilmemiş olması olayında Danıştay, vergi mahkemesinde genel dava açma süresi olan 30 gün içinde dava açılabilirliğini söyleyerek kararı bozmuştur (Danıştay, 2006(a)). Ancak genel dava açma süresinden daha fazla sürenin öngörüldüğü olaylarda, başvuru bilgisi bu konuda hataya düşmesi, pek kabul edilemez. Çünkü pozitif hukukumuzda özel dava açma sürelerinin genel dava açma süresinden daha fazla olduğu durumlara rastlanmamaktadır. Bu nedenle bu konuda üst sürenin genel dava açma süresi olan altmış gün olacağı açıktır.

İlanı gereken düzenleyici işlemlere karşı işlemin yayın tarihini izleyen günden itibaren hesaplanacak olan idari dava açma süresi içerisinde dava açılabilir. Ancak kişilerin her düzenleyici işlemi takip ederek haklarında dava açması beklenemeyeceğinden ve yayınlanmasından yıllar sonra uygulanmaları mümkün olduğundan başka bir yol daha öngörülmüştür (Uler, 1991: 245). İYUK'un 7. maddesinin 4. fıkrasına göre, düzenleyici işlemin uygulanması üzerine, uygulama işleminin tebliğ tarihini izleyen günden itibaren, dava açılabilir (Resmi Gazete, 20/1/1982 tarih ve 17580 sayı). Bu durumda ilgili dilerse sadece uygulamaya ilişkin işlemi dava konusu yapabileceği gibi hem düzenleyici işleme hem de uygulamaya ilişkin işleme karşı birlikte de dava açabilir. Bu iki halde de dava açma süresi, yazılı bildirim tarihinden başlar. Böylelikle uygulama işlemi, hukuka aykırı olma olasılığı bulunan bir düzenleyici işlemin iptali için bir olanak oluşturmuş olur. Dolayısıyla idarenin hukuka bağlılığını güvence altına almakta ve hukuk devleti ilkesini güçlendirmektedir.

4. İdari Başvurular

4.1. İsteğe Bağlı İdari Başvurular

İsteğe bağlı idari başvurular, İYUK 10 ve 11. maddelerine ve 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu'na (KDKK) dayanılarak³ yapılan başvurulardan oluşmaktadır.

a) İYUK m.10

İYUK 10. maddeye göre *"İlgililer, haklarında idari davaya konu olabilecek bir işlem veya eylemin yapılması için idari makamlara başvurabilirler."* Diğer bir deyişle, bireyler, haklarında daha önce yapılmış idari davaya konu olabilecek bir işlem ya da eylem yokken, bir işlemin yapılması istemiyle veya idarenin yapmak zorunda olduğu bir işlemi yapmaması veya eylemde bulunmaması üzerine, işlemin yapılması talebiyle yapabileceği başvuruyu düzenlemektedir(Resmi Gazete, 20/1/1982 tarih ve 17580 sayı).

Anayasa'nın 74. maddesiyle; vatandaşlara ve karşılıklılık esası gözetilmek kaydıyla Türkiye'de ikamet eden yabancılara kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazı ile başvurma hakkı tanınmış ve kendileriyle ilgili başvuruların sonucunun, gecikmeksizin dilekçe sahiplerine yazılı olarak bildirileceği belirtilmiştir. Dolayısıyla idare kişilerin başvurularını incelemek ve yanıtlamak zorundadır. Ancak İYUK vatandaşların yaptığı başvuruların cevap verilmeyerek sürüncemede kalmamasını sağlamak için yine de dava açma süresini düzenlemiştir.

10. maddeye göre idare bu başvuru hakkında üç şekilde davranabilir:

1. Başvuru hakkında 60 gün içinde cevap verebilir. Başvuru kabul edilmişse ortada dava açılmasını gerektiren bir sorun yoktur. Başvuru reddedilmişse red işlemi dava açma süresi içinde dava konusu edilebilir. Başvuru hakkında kesin olmayan bir cevap verilmiş olabilir. Bu durumda ilgili bu cevabı, isteminin reddi sayarak dava açabileceği gibi, kesin cevabı da bekleyebilir. Bu takdirde dava açma süresi işlemez. Ancak, bekleme süresi başvuru tarihinden itibaren altı ayı geçemez.

2. Başvuru hakkında 60 gün içinde herhangi bir eylem yapmamış olabilir. Bu durumda susarak işlemin red edilmiş olduğu sonucuna varılır ve red işlemine karşı dava açma süresi içinde dava açılabilir.

³ Konumuz çerçevesinde İYUK 10 ve 11. maddeler gereği yapılacak başvurular ele alınacaktır.

3. Dava açılmaması veya davanın süreden reddi hallerinde, altmış günlük sürenin bitmesinden sonra idarece cevap verilmiş olabilir. Bu durumda ilgili cevabın tebliğinden itibaren altmış gün içinde dava açabilir.

b) İYUK m. 11

İYUK 11. maddeye göre , *"ilgililer tarafından idari dava açılmadan önce, idari işlemin kaldırılması, geri alınması değiştirilmesi veya yeni bir işlem yapılması üst makamdan, üst makam yoksa işlemi yapmış olan makamdan, idari dava açma süresi içinde istenebilir. Bu başvurma, işlemeye başlamış olan idari dava açma süresini durdurur. Altmış gün içinde bir cevap verilmezse istek reddedilmiş sayılır. İsteğin reddedilmesi veya reddedilmiş sayılması halinde dava açma süresi yeniden işlemeye başlar"*

İYUK 11. madde bazı yönlerden 10. maddeden ayrılmaktadır. İlk olarak 11. maddeye göre, dava açma süresi yenilenmez ve susarak red sayılma veya reddedilme halinde kaldığı yerden işlemeye devam eder. İkinci olarak başvuru, dava açma süresi içinde üst makama; eğer üst makam yoksa, işlemi yapan makama yapılır. 11. maddede bir itirazın aynı yere yapılması sonucu değiştirme yönünde pek etkili olmayacağı için üst makamlara yapılması öngörülmüştür. Son olarak İYUK, 10. madde, yapılacak başvurular hakkında karşılaşılabilecek sorunları -isteğin reddedilmiş sayılmasından sonra yanıt verilmesi veya idarenin cevabının kesin olmaması halinde ne yapılması gerektiği vb.- ortadan kaldırmaya yönelik çözümler getirmiştir; oysaki İYUK 11. madde böyle çözümlere yer vermemiştir. Uler'e göre bu hallerde 10. maddedeki çözümlerin uygulanması gerekeceği açıktır(1991: 229).

Danıştay 11. maddede öngörülen idari başvuruyu, bazı kararlarında yanlış yorumlayarak, zorunlu idari itiraz gibi değerlendirmiş ve yalnızca itiraz yolu öngörülen durumlarda, dava açma süresinin duracağı yönünde kararlar vermiştir. Danıştay, ilgili mevzuatta idari başvuru yolu öngörülme hallerde, yapılan idari başvuruları etkisiz idari başvuru olarak kabul ederek, söz konusu başvurunun dava açma süresini durdurmayacağına hükmetmiştir. *"ETİ Krom A.Ş. Genel Müdür Yardımcısı ve Yönetim Kurulu Üyesi olarak görev yapmakta iken işlediği ileri sürülen fiili nedeniyle, 2 yıl süre ile kademe ilerlemesinin durdurulması cezası ile cezalandırılmasına ilişkin Başbakanlık Disiplin Kurulu kararının iptali istemiyle" açılan iptal davasının temyiz incelemesinde Danıştay, DMK'nun 135. maddesinde sadece uyarma ve kınama cezaları için itiraz hakkının düzenlendiği, kademe durdurması cezası için itiraz yetkisi düzenlenmediği için bu yöndeki başvuruyu etkili idari başvuru olarak kabul etmemiş ve "disiplin cezasına karşı yapılan itirazın işlemeye başlamış olan dava açma süresini durdurmayacağı" gerekçesiyle davanın süreaşımından reddi gerekirken dava konusu işlemin iptali yönündeki kararı hukuka uygun bulmamış ve temyiz talebinin kabulüne karar vermiştir."* Ancak İYUK 11 in uygulanması

için itiraz yolunun açık bulunması, zorunlu değildir. Danıştay'ın bu yönde yaptığı yorum hak arama özgürlüğünü kısıtlayıcı niteliktedir (Danıştay, 2006(b)).

Bir olay hakkında, dava açma süresi içinde dava açılmayıp; süre geçirildikten sonra ilgilinin yararına idari başvuru yapılabileceğinde şüphe olmasa bile, bu başvuruya verilen yanıtların yeni bir dava açma süresi başlatıp başlatmayacağı hususu, önem taşımaktadır. Bu konuda başvurunun yeni bir dava açma süresi oluşturması için, idarenin verdiği cevapta eski cevabını tekrarlamaması ve yaptığı işlem ya da eylem için yeni gerekçeler ileri sürmesi gerektiği ileri sürülmüştür(Özyörük, 1997: 221-22).

Yakın tarihli bir Danıştay içtihadında, ilgililer hakkında süregelen etki yaratan durumlarda, İdari Yargılama Usulü Kanunu'nun 10. maddesi kapsamında ileriye yönelik haklar bakımından her zaman başvuruda bulunulabileceği ve bunun üzerine başlayan dava açma süresi içerisinde dava açılabileceği görüşü kabul edilmektedir. Bu yönde önüne gelen bir davada Danıştay, "kamu personelinin parasal ve özlük hakları yönünden süregelen etkiler doğuran idari işlemlere karşı; ilk tesis edildikleri ya da uygulandıkları anda dava açılmamış olmasının, daha sonra bu konuda başvuru yapılıp dava açılmasına engel olmayacağı" görüşüne yer vermiştir (Danıştay, 2016).

Danıştay, düzenleyici işlemlerin süregelen etki oluşturduğu işlemlerde, aynı şekilde her uygulama işleminin dava açma süresinin yeniden başlatacağına kararında yer vermiştir. Ordu Akkuş İlçesi PTT Müdürlüğü'nde görev yapan ve lojmanda oturan davacı tarafından, yakıt ihtiyacının tespitiyle ilgili Kamu Konutları Yönetmeliği ile Posta İşletmesi Genel Müdürlüğü Konut Yönetmeliği'nin, (10) sayılı cetvelinde yer alan düzenlemenin iptali istemiyle ilgili açılan davada Danıştay İdari Dava Daireleri Kurulu, şöyle karar vermiştir. *"Bu durumda, Kamu Konutları Yönetmeliği kapsamındaki konutların yakıt ihtiyacı her yılın Mayıs ayı sonuna kadar tespit edildiğine ve davacı da bu Yönetmelik kapsamındaki bir lojmanda oturduğuna göre, bu konutlarda oturanlar bakımından sözkonusu Yönetmelik hükmünün devamlı olarak uygulandığı sonucuna varılmıştır. Buna göre, kapsamında bulunan konutlarda oturanlara devamlı olarak uygulanan bir Yönetmelik kuralına karşı 3.4.2006 tarihinde açılan davanın esasının incelenmesi gerekirken, davanın süre yönünden reddinde hukuka uyarlık bulunmamıştır."* (Danıştay, 2007(b))

4.2. Zorunlu İdari Başvurular

Bazı durumlarda idari işlemler hakkında dava açılması, bu işlemlere karşı öngörülmüş olan idari başvuru yollarının tüketilmiş olmasına bağlıdır. Dolayısıyla idari başvuru, işlemin kesinlik kazanması ve iptal davasına konu olabilmesi için zorunludur. Zorunlu idari başvuru yapılmayıp doğrudan dava açılması durumunda; bu durum idari merci tecavüzü sayılıp mahkeme dilekçeyi

ilgili idareye gönderir (Danıştay, 1986). Dolayısıyla zorunlu idari itiraz bir ilk inceleme koşuludur. Örneğin 27.2.2003 tarihli 4817 sayılı Yabancıların Çalışma İzinleri Hakkında Kanun'un 17. maddesinde itiraz edilmesini yargı yoluna başvurmak için zorunlu tutmuştur(Resmi Gazete, 6/3/2013 tarih ve 25040 sayı).

Bir idari başvurunun zorunlu tutulması, ilgilinin hakkındaki idari işlemlere mahkemeye gitmeden haklarını arayabilecek etkin bir başvuru yolu olması ve mahkemelerin iş yükünün de azalması durumunda hak arama özgürlüğü bakımından destekleyicidir. Ancak tersi durumlarda yani zorunlu idari başvuru etkin bir başvuru yolu değilse ve başvuru hak arama özgürlüğünü uzun ve belirsiz bir şekilde geciktirecek nitelikte ise adil yargılanma hakkını ihlal edebilme tehlikesi taşır. Örneğin, Janosevic-İsveç kararında başvuru mahkemeye gitmesi çok geciktiği için ihlal kararı verilmiştir. Olayda vergi dairesinin kararına karşı yine ilgili vergi dairesine kararını gözden geçirmesi için itiraz etmeksizin başvuru mahkemeye başvurusu mümkün değildir. Vergi dairesinin kararını yeniden gözden geçirmesi konusunda herhangi bir süre öngörülmemiştir, bu konudaki yasal düzenleme sadece "en kısa sürede" karar verileceğine dair bir ibareye yer vermiştir. İdare üç yıl sonra karar vermiş ve bu süre içinde karar uygulanmış ve başvuru idarenin takdir ettiği vergi borcunu ödeyemediği için iflasına karar verilmiştir. AIHM idarenin üç yıl sonra karar vermesinin, konunun mahkemeye gitmesini çok geciktirdiği için mahkemeye etkili başvuru hakkının ihlal edildiğine karar vermiştir (Janoseviç v. Sweden, 2017: para89-90).

Aslında Türk Hukukunda zorunlu idari itirazların öngörüldüğü durumlarda, itiraz mercilerinin belirli sürelerde itirazı karara bağlamaları düzenlenmiştir. Bundan dolayı yargı yoluna gitmeyi uzun süre geciktirmemek adına önlemler alındığı söylenebilir. Örneğin 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu'nun 54. maddesinde, idari dava açmadan önce tüketilmesi zorunlu idari itiraz öngörülmüştür. *"İhale sürecindeki hukuka aykırı işlem veya eylemler nedeniyle bir hak kaybına veya zarara uğradığını veya zarara uğramasının muhtemel olduğunu iddia eden aday veya istekli ile istekli olabilecekler, bu Kanunda belirtilen şekil ve usul kurallarına uygun olmak şartıyla şikayet ve itirazın şikayet başvurusunda bulunabilirler. Şikayet ve itirazın şikayet başvuruları, dava açılmadan önce tüketilmesi zorunlu idari başvuru yollarıdır."*

Zorunlu idari itirazın, mahkemeye erişim hakkını sınırlandırıp sınırlandırmadığını, Golder-İngiltere kararından yola çıkarak değerlendirebiliriz (Golder v. United Kingdom, 2017, para39). Bu olayda bir hapisanede mahkum olan başvuru, mahkemeye başvurmak amacıyla avukatla görüşmesine izin verilmemesine ilişkin içişleri bakanlığı işlemine karşı, fiilen mahkemeye erişim olanağının elinden alındığı gerekçesiyle, adil yargılanma hakkının ihlal edildiğini, ileri sürmüştür. Mahkeme söz konusu olayda, başvuru istediğini meşru bulmuş ve mahkemeye erişim hakkının ihlal edildiğine karar vermiştir.

Olayda; başvuru doğrudan engellenmemiş ama kişinin önüne fiili engeller konularak, hakkın yaşama geçirilmesi engellenmiştir. Zorunlu idari itiraz başvurusunun, bahsedilen olaydan yola çıkılarak; hakkın yaşama geçirilmesini geciktiren veya engelleyen bir müessese olarak kabul edilebileceğini söyleyebiliriz.

Zorunlu idari başvuru, etkin bir iç hukuk yolu olmaması halinde uyuşmazlığın esası hakkında karar verilmesine engel olacak veya bu kararı geciktirecektir. Böyle olaylarda AİHM, hak arama özgürlüğünün ihlal edildiğine hükmetmektedir(Vastberga Taxi Aktiebolag and Vulic v. Sweden, 2002: para101-102).

Uygulamada idari dava açma süresi hak düşürücü süre kabul edildiği için buna paralel şekilde, zorunlu idari başvuru da hak düşürücü kabul edilerek ilgili işleme karşı açılan davalar süre yönünden reddedilmektedir. Ancak bu durumda oluşan dava açma süresinde dava açma hakkı da ortadan kaldırıldığından dolayı mahkemeye erişim hakkı ihlal edilmektedir. Zorunlu idari itiraz süreleri, hak düşürücü süre olarak ele alınarak daha sonra bunlara karşı dava açılmayacağına ilişkin 6831 sayılı Orman Kanunu'nun, 11. maddesi itiraz yoluyla Anayasa Mahkemesi önüne götürülmüştür. Başvuru kararında, askı ilanlarının sadece köyde yapılması nedeniyle köyde ikamet etmeyen hak sahiplerinin işlemlerden haberdar olmadıkları; bir aylık zorunlu idari itiraz yoluna başvuramadıkları için; kadastro işlemlerine itiraz etme imkânı bulamadıkları ve dava açamadıkları, bu nedenle itiraz konusu kuralın mülkiyet hakkının özüne dokunduğu belirtilerek kuralın, Anayasa'nın 13. ve 35. maddelerine aykırı olduğu ileri sürülmüştür.

Anayasa Mahkemesine göre, "*Orman kadastro tutanaklarının her an dava tehdidi altında bulunması, tutanakların kesinleşmesine engel olarak kamu hizmetinin aksamasına neden olacağından, açılacak davalar için bir süre sınırlaması getirilmesinde kamu yararı bulunmaktadır. Tutanakların askı suretiyle ilan edilerek başlayan ve ilgililere şahsen yapılan tebliğ hükmünde olduğu kabul edilen bir aylık hak düşürücü süre, tapusuz gayrimenkul sahiplerinin kadastradan önceki hukuki sebeplere dayanarak dava açma hakkını ortadan kaldırdığından, kişilerin mülkiyet haklarının sona ermesine sebep olmaktadır. Bu niteliği ile itiraz konusu kural, kişisel yarar ile kamu yararı arasındaki dengeyi bozarak, hak arama özgürlüğünün ve mülkiyet hakkının ölçüsüz biçimde sınırlandırılmasına, hakkın özüne dokunarak kullanılamaz hale gelmesine yol açacak niteliktedir. Açıklanan nedenlerle itiraz konusu kural Anayasa'nın 13., 35. ve 36. maddelerine aykırıdır. İptali gerekir.*" (Anayasa Mahkemesi, 2013)

Anayasa Mahkemesi'nin kararı zorunlu idari itirazın hak düşürücü olarak kabul edilmesini engelleyecek bir yorum içermese bile, hak arama özgürlüğü açısından olumlu bir gelişme olduğu söylenebilir.

SONUÇ

Hukuka aykırı bir işlemi ortadan kaldırmak için idari yargı düzenine başvurmayı belirli bir süreye bağlayan dava açma süresi, kendisi de bir temel hak olan aynı zamanda diğer temel hak ve özgürlükleri koruyucu bir işlev taşıyan mahkemeye erişim hakkı ve hak arama özgürlüğüne getirilen sınırlamalardan biridir. Çalışmamızda dava açma süresinin ne kadar teknik ve ayrıntılı düzenlemelere sahip bir konu olduğu göze çarpmaktadır. Bilhassa dava açma sürelerinin tek ve genel bir biçimde düzenlenmemesinin, ciddi hak kayıplarına neden olabileceği görülmekte ve bu konuda yeknesak bir düzenlemeye gidilmesi ihtiyacı vurgulanmaktadır. Ancak önerilen düzenleme, Devlet karşısında hakkını arayan bireylerin yararı göz önüne alınarak yapılmalı ve AİHM'nin içtihatlarında görüldüğü gibi, hakkın özünün korunması ve gerçekleştirilmesine önem verilmelidir. Dahası, varolan düzenlemelerin katı bir biçimde uygulanmaması ve her somut olay bakımından ele alınması önerilmektedir. Sonuç olarak, dava açma süresinin geçirilip geçirilmediği, hak arama özgürlüğü ve mahkemeye erişim hakkının gerçekleşmesini engelleyecek şekilde yorumlanmaması gerekmektedir.

KAYNAKÇA

ANAYASA MAHKEMESİ, 2004. <http://kararlaryeni.Anayasa.gov.tr>. Anayasa Mahkemesi 15.4.2004 tarihli E: 2004/26 K: 2004/51 sayılı karar.

ANAYASA MAHKEMESİ, 2012/60. <http://kararlaryeni.Anayasa.gov.tr> 7.11.2013 tarihli Bşv. No: 2012/660.

ANAYASA MAHKEMESİ, 2013. <http://kararlaryeni.Anayasa.gov.tr>. Anayasa Mahkemesi, 22.5.2013 tarihli E: 2012/108 K: 2013/64 sayılı karar.

ANAYASA MAHKEMESİ, 2013/5516. 10.6.2015 tarihli ve 29382 sayılı Resmi Gazete, Bşv no. 2013/5516.

ANAYASA MAHKEMESİ, 2013/8896. 24.3.2016 tarihli ve 29663 sayılı Resmi Gazete, Bşv no. 2013/5516.

ANAYASA MAHKEMESİ, 2014. <http://kararlaryeni.Anayasa.gov.tr>. 27.2.2014 tarihli ve E: 2012/87 K: 2014/41 sayılı karar.

ANAYASA MAHKEMESİ, 2015. <http://kararlaryeni.Anayasa.gov.tr>. 19.3.2015 tarihli ve E: 2014/189 K: 2015/32 sayılı karar.

DANIŞTAY, 1986. D 3D 13.3.1986 tarihli ve E: 1986/44, K: 1986/851 sayılı karar.

DANIŞTAY, 2001. D 10D 6.6.2001 tarihli ve E: 2000/4578, K: 2001/2108 sayılı karar.

DANIŞTAY, 2002. D 3D 13.11.2002 tarihli ve E: 2002/289, K: 2002/3624 sayılı karar.

DANIŞTAY, 2006(a). D 4D 13.11.2006 tarihli ve E: 2005/2134, K: 2006/2156 sayılı karar.

DANIŞTAY, 2006(b). D 12D 17.2.2006 tarihli ve E: 2003/873, K: 2006/473 sayılı karar.

DANIŞTAY, 2007(a). D 10D 9.5.2007 tarihli ve E: 2005/1607, K: 2007/2429 sayılı karar.

DANIŞTAY, 2007(b). D İDDK 14.1.2010 tarihli ve E: 2007/140, K: 2010/5 sayılı karar.

DANIŞTAY, 2008. D 10D 27.10.2008 tarihli ve 2006/7298, K: 2008/7138 sayılı karar.

DANIŞTAY, 2015. D 13D 30.9.2015 tarihli ve E: 2015/2925, K: 2015/3258 sayılı karar.

DANIŞTAY, 2016. D İDDK 25.1.2016 tarihli ve E: 2014/3081, K: 2016/64 sayılı karar.

DE GEOUFFRE DE LA PRADELLE V. FRANCE, 2017. <http://hudoc.echr.coe.int.16.11.1992>, Bşv no. 12964/87.

GOLDER V. UNITED KINGDOM, 2017. <http://hudoc.echr.coe.int.21> şubat 1975 Bşv no: 4451/70.

GÖZÜBÜYÜK, A. Şeref (1969) İdari Yargıda Dava Açma Süresi, Amme İdaresi, Dergisi, Yıl Aralık 1969, Sayı 2-4, ss.3-20.

HENNINGS V. GERMANY, 1992. <http://hudoc.echr.coe.int.16.12.1992> Bşv. MO:12129/86.

İNCEOĞLU, Sibel (2008), İnsan Hakları Avrupa Mahkemesi Kararlarında Adil Yargılanma Hakkı Kamu ve Özel Hukuk Alanlarında Ortak Yargısal Hak ve İlkeler, Üçüncü Bası, Beta Yayınevi, İstanbul.

JANOSEVIĆ V. SWEDEN, 2017. <http://hudoc.echr.coe.int.23/07/2002>, Bşv. No: 34619/97 .

KLASS VE DİĞERLERİ V. GERMANY. 1978. <http://hudoc.echr.coe.int.6.9.1978> Bşv No: 5029/71.

MESUTOĞLU V. TURKEY, 2017. <http://hudoc.echr.coe.int.14.10.2008>, Bşv No: 36533/04.

MONNELL ET MORRİS V. UNİTED KİNGDOM, 1987. <http://hudoc.echr.coe.int.2.3.1987>, Bşv No: 9562/81.

ONAR, Sıddık Sami (1996), İdare Hukukunun Umumi Esasları, Cilt 1-3, Üçüncü Bası, İsmail Akgün Matbaası, İstanbul.

OSU V. İTALY, 2017. <http://hudoc.echr.coe.int.11.7.2002>, Bşv. No:36534/97.

ÖZYÖRÜK, Mukbil (1997), İdari Yargı Ders Notları, (Çoğaltma), Ankara.

PEREZ DE RADA CAVANİLLES V. SPAIN, 2017. <http://hudoc.echr.coe.int.28.10.1998>, Bşv. No:28090/95

REISNER / TÜRKİYE. <http://hudoc.echr.coe.int.21.7.2015> Bşv. No: 46815/09.

SANCAR, Mithat (1990), İdari Yargılama Usul Kanunu'nun 10 ve 11. Maddeleri Bağlamında İptal Davalarında Süre, Amme İdaresi Dergisi, Yıl 1 Mart 1990, Sayı 23, ss.69-88.

TASARI TASLAĞI, 2017. İdari Yargıda İş Yükünün Azaltılması Amacıyla Bazı Kanun Ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Tasarısı Taslağı. <http://www.kgm.adalet.gov.tr/DUYURULAR/%C4%B0dari%20Yarg%C4%B1%20Kanun%20Tasar%C4%B1s%C4%B1%20Tasla%C4%9F%C4%B1%20ve%20Kar%C5%9F%C4%B1la%C5%9Ft%C4%B1rma%20Tablosu.pdf>. 18.6.2015

ULER, Yıldırım (1991), Yönetmelik Yargıda Dava Süresi, I. Ulusal İdare Hukuku Kongresi, Danıştay Yayınları Danıştay Matbaası, Yıl 1-4 Mayıs 1990, Birinci Kitap, Ankara.

VASTBERGA TAXİ AKTİEBOLAG AND VULİC V. SWEEDEN, 2002 <http://hudoc.echr.coe.int.23.7.2002>, Bşv. No:36985/97.

Üniter Yapıda Merkezîyet ve Adem-i Merkezîyetin Uyumu¹

Doç. Dr. Mahmut BOZAN
Bartın Üniversitesi İİBF SBKY Bölümü
mbozan@bartin.edu.tr.

Özet: Kamu hizmetlerinin tek bir merkezden, merkez hiyerarşisine bağlı organlar eliyle yürütülmesine merkezden yönetim denilmektedir. Yerinden yönetim ise, kamu hizmetlerinin merkezî idareden ayrı, özerk kamu tüzel kişilerinin yönetimine verilmesidir. Bir ülkenin tamamıyla bir merkezden yönetilmesi mümkün olmadığı için devlet sorumluluğu altındaki kamu hizmetlerinin merkezî yönetim ile yerinden yönetim kuruluşları arasında paylaşılması bir zaruret olarak ortaya çıkmaktadır.

Merkezîyet ve adem-i merkezîyet tartışmalarında konunun nirengi noktasını adem-i merkezîyetin keyfiyeti teşkil etmektedir. Zira “idari adem-i merkezîyet” aşırı merkezîyetçiliği tadil için gerekli bir yöntem iken, “siyasi adem-i merkezîyet” ucu federalizme çıkan ve üniter devlet yapısını çatlatan bir uygulamadır.

Yapılan tartışmaların halk nezdindeki yankılanmasına bakıldığında aşırı merkezîyetçiliğin tadili ile idari adem-i merkezîyetin güçlendirilmesinin toplumda destek bulduğu söylenebilir. Üniter yapı ise Türkiye'nin tarihi, siyasi ve sosyolojik gerçekliği olup, bu husustaki büyük mutabakat Tanzimat'tan beri bozulmadan devam etmektedir.

Anahtar Kelimeler: Merkezîyet, Adem-i Merkezîyet, Üniter ve Federal Devlet, Yerelleşme, Yetki Paylaşımı.

Centralization in Unitary Structure and The Compliance of Decentralization

Abstract: Centralization infers that public services are provided from a single centre through agencies which are dependent on central hierarchy. Decentralization means that public services are devoted to the management of autonomous public entities separate from central administration. It emerges as a necessity that public services under responsibility of the state are shared among central and local government bodies since it is impossible that a country is administrated from only one centre.

¹ Bu makale Selçuk Üniversitesinde yapılan 13. Kamu Yönetimi Kongresinde (15-17 Ekim 2015) bildiri olarak sunulmuştur.

The arbitrariness of decentralization constitutes the landmark of discussions on centralization and decentralization. Likewise, while administrative decentralization is a way to amend excessive centralization, political decentralization is an instrument whose end goes to federalism and which splits off unitary state structure. When it is examined the reflections of discussions on behalf of people, it can be suggested that both the amendment of excessive centralization and the improvement of decentralizations finds support in society. The unitary structure is a historical, political and sociological reality of Turkey and the great agreement on this issue continues without break since Tanzimat.

Key Words: Centralization, Decentralization, Unitary and Federal State, Localization, Power-Sharing.

Giriş

Yönetimde merkezîyet ve adem-i merkezîyet tartışmaları Tanzimat dönemine kadar gider. Zira Osmanlı Devletinde merkezi güç zayıflamaya başlayınca eyaletlerde ayanların¹ başına buyruk hareketleri artmaya başlamıştı. Sultan 2. Mahmud'a kabul ettirilen "Sened-i İttifak," ilk defa padişahın yetkilerinden bir kısmının mahalli otoritelerce paylaşılmasını meşru hâle getiriyordu (Eryılmaz, 2006: 53). Sened-i İttifak her ne kadar uzun ömürlü olmamışsa da Devlet-i Âliye'de merkezi gücün durumunu ortaya koyması açısından bir dönüm noktası teşkil eder. 2. Mahmud Sened-i İttifak'ı geçersiz kılmakla kalmamış, merkezîyeti güçlendirici politikalara ağırlık vererek halefleri için yeni bir çıkış açmıştır. Nitekim Tanzimat dönemi padişahları merkezi bürokrasiyi takviye etmişler ve ülke bütünlüğünü korumak için merkezîyetçi politikaları uygulamaya itina etmişlerdir.

İdarede merkezîyetçi yaklaşımlar sadece Osmanlı Devleti'ne münhasır değildir. Avrupa devletlerinin siyasi birliğini kurmada Osmanlı'daki gibi güçlü merkezi yapıyı örnek almasını tavsiye eden Machiavelli'den (1992: 28) yaklaşık bir asır sonra Westphalia Anlaşması (1648) ile kurulan ulus devletlerde de merkezîyetçilik prensibi ağır basmakta idi. Ulus devletlerin iç egemenlik hakkı ve dış aktörlerin iç otorite konfigürasyonuna müdahale edememesi bir kural olarak kabul edilmişti (Davutoğlu, 2003: 4). Avrupa devletleri kendi hâkimiyet

¹ Ayanlık, Osmanlı Devleti'nin idare usulünde eyalet valileri, sancak beyleri, subaşı ve kadı gibi atanmışların yanında halk tarafından seçilen ve şehir ve kasabalarda halk ile yöneticiler arasında ilişkileri düzenlemek amacıyla resmi olarak oluşturulmuş bir kurumdur. Halk tarafından seçilen ayan Şer'iyye siciline kaydedilir ve kadıdan alınan ilamla sancak beyine bildirilirdi. Halk tarafından sevilen ve özellikle eşraftan olan ayanlar zamanla güçlenerek eyalet valilerinden daha nüfuzlu ve güçlü bir konuma gelmişler, "Sened-i İttifak" sonrasında 2. Mahmud tarafından ortadan kaldırılmışlardır (Pakalın, 1983: 120-122).

sahalarına kimsenin yaklaşmasına müsaade etmeyip oldukça sıkı merkezîyetçi politikalar uygularken, Osmanlı Devleti'nin merkezîyetçi politikalarını kendi amaçlarını gerçekleştirmeye engel olarak gördükleri için özellikle gayrı Müslim unsurları daha kolay tahrik edecekleri bir adem-i merkezîyeti teşvik ediyorlardı.

Diğer yandan Avrupa'dan etkilenen Osmanlı münevverleri arasında devletin kurtuluşu üzerine yoğun tartışmalar yapılıyordu. Prens Sabahaddin'in başını çektiği grup yönetimde adem-i merkezîyetçiliği savunurken, Ahmet Rıza'nın liderliğini yaptığı diğer grup ise merkezîyetçiliği savunuyordu. Bu gruplar kendi aralarında anlaşamamakla birlikte 2. Abdülhamid'e muhalefette müttefik idiler. 2. Abdülhamid'in merkezîyetçiliği her ne kadar bir istibdat gibi gösterilse de gerçekte Devleti bir arada tutma gayretinden kaynaklandığı, 1877 Osmanlı-Rus harbi sırasında gayrı Müslim mebusların Meclis-i Meb'ûsan çalışmalarında açıkça ortaya çıkmıştır (Kuran, 2013: 87). Benzer şekilde 1908'de ilan edilen 2. Meşrutiyetle birlikte açılan Meclis'te gayrı Müslim unsurlar kadar bazı Müslüman unsurlar da Osmanlı'nın selameti için değil kendi milletlerinin bağımsızlığı için aleni bir şekilde çalışmaya başlamışlar ve 'Düvel-i Muazzam'dan aldıkları açık destekle Devlet-i Âliye'nin sonunu getirmişlerdir.

Osmanlı Devleti yerine kurulan Türkiye Cumhuriyeti ise bu tarihi dersi unutmayarak kuruluşundan itibaren artan oranda merkezîyetçi politikaları esas almış ve her yeni anayasa yapımında merkezîyetçiliği biraz daha takviye etmiştir. Tek partili dönemde uygulanan merkezîyetçilik çok partili hayata geçişle birlikte halkın demokratik taleplerini karşılamada yetersiz kalmaya başlamış ve bu durum devlet kurumları tarafından yapılan Merkezî Hükümet Teşkilâtı Araştırma Projesi Raporu ve Kamu Yönetimi Araştırması Raporu (TODAİE, 1966; TODAİE, 1992) gibi saha çalışmalarıyla açıkça ortaya konulmuştur.

Bu raporlarda da ifade edildiği üzere mahalli idarelerin güçlendirilmesi meselesini aslında devletler sınırlılığında bir iradî tercihten ziyade sanayi inkılâbından sonra artan kentleşme, teknolojik gelişmeler ve toplum taleplerinin ortaya çıkardığı bir mecburiyet olarak ele almak daha gerçekçi olacaktır. Zira tarım toplumunda yöneticilerin bugünkü gibi yoğun bir gündemleri bulunmuyordu. Merkezî yönetimlerin karar vermesini gerektirecek hususlar daha azdı. Böyleyken bile birtakım kararlar mahalli yöneticilerin uhdesine verilmişti. Oysa günümüzde artan nüfus ile birlikte ulaşım ve iletişimdeki artış toplumun devletten beklentilerini hızlı bir şekilde artırmıştır. Bu taleplerin cevaplanması merkezdeki yöneticilerin takatının çok üzerinde olacağı, üstelik zaman ve mali kayıplara sebep olacağı gibi sebeplerle merkezdeki yöneticilerin yetkilerinin bir kısmını mahalli yöneticilere bırakması kaçınılmaz hale gelmiştir. Ancak hangi kararların merkezden, hangi kararların mahallinden alınması gerektiği hususu ülkeden ülkeye farklılık göstermiş ve tartışma konusu olmaya devam etmiştir.

Demokratik geleneği güçlü olan ülkeler merkezi yönetimler ile mahalli idareler arasındaki görev paylaşımını bu ihtiyacın kendini hissettirmesi ile birlikte çözme becerisi gösterirken, demokrasisi gelişmemiş veya vesayet altında olan ülkelerde gecikmeler yaşanmıştır. Türkiye'nin devlet yapılanmasında bakanlıkların teşkilinden, vilayetlerin yönetimine ve nihayet belediye teşkilat yapılarına kadar model aldığı Fransa'da mahalli idarelerin yeniden yapılandırılması 1980'li yıllarda tamamlanırken maalesef Türkiye demokrasiyi mahalli idarelere taşımada sınırlı bazı düzenlemelerden öteye gidememiştir. 2000'li yıllarda başlatılan mahalli idare reform süreci ise tartışılmaya devam etmektedir. 6063 Sayılı Kanunla ortaya çıkan büyükşehir statüsündeki yeni yapı mahalli idarelerde ikili bir durum ortaya koymuştur (R.G. 2012: 28489). Türkiye'de 30 il büyükşehir statüsünde olup, bu illerde özel idareler feshedilmiş, belde belediyeleri ile köy muhtarlıkları kaldırılmışken kalan 51 ilde hem özel idareler, hem belediyeler ve köy muhtarlıkları devam etmektedir. Bu ikili durum başlı başına bir tartışma konusunu teşkil etmektedir.

Bundan sonraki süreçte mahalli idarelerin durumu gündemdeki yerini ağırlıklı olarak korumaya devam edecektir. Özellikle etnik ayrımcılık yapan, terör ve şiddet kullanarak otonomi talep eden kesimlerin uyandırdığı endişeler, merkezîyet ve adem-i merkezîyet tartışmalarının serinkanlı bir şekilde yapılmasını engellemekte; demokrasi ve yerel yönetim kavramlarını devletin bekasına yönelik bir tehdide malzeme yapan özellikle ayrılıkçı terörist unsurlar katılımcı demokrasiyi daha kırılğan hale getirmekte ve sürecin uzamasına sebep olmaktadır. Oysa temsili demokrasiden katılımcı demokrasiye geçiş için yerel yönetimlerin güçlendirilmesi kaçınılmaz bir gerekliliktir. Ancak yerel yönetimleri güçlendirme sürecinin tavaif-i mülûk² (Konpara, 1964: 177-183) temelleri atmaya zemin hazırlama aracı olarak kullanılması asla kabul edilemez. Mahalli idarelerin güçlendirilmesi üniter yapıya zarar vermemelidir. İşte bu husus yönetimde merkezîyet ve ademi merkezîyet uyumunun önemini daha da arttırmaktadır.

1. Mahalli İdarelerin Tarihi Gelişimi

Türkiye'de mahalli idareler cumhuriyetle ortaya çıkmamış, bilakis kurumsal yapısı Osmanlı Devleti'nden devralınmış ve zaman içinde farklılaşma göstermiştir. Osmanlı Devleti'nin idari sistemi eyalet, liva, kaza, nahiye ve köy şeklinde yapılandırılmış olup, nahiye ve köy dışındaki yerleşim merkezlerinde mutlaka kadı ve muhtesip bulunuyordu. Osmanlı şehirlerinin en yüksek idarecisi

² Tavaif-i mülûk: Bir devletin çöküşünden sonra ortaya çıkan küçük siyasi birimler. Endülüs Emevî Halifeliğinin yıkılmasından sonra kurulan yerel hanedanlıklara verilen ad. Keza Anadolu Selçuklu Devletinin çöküşünden sonra ortaya çıkan Türkmen beylikleri için de aynı tanımlama kullanılmıştır (Büyük Larousse, 1986: Ana Britannica 1986).

kadı olup, bugünkü belediyelerin icra ettiği fonksiyonlar ilmiye sınıfından yetişen kadılar tarafından yerine getirilirdi. Kadı hem şehrin adli işlemlerinden sorumlu bir hâkim, hem asayiş âmiri, hem vakıfların denetçisi, hem de belediye hizmetlerinin ifasından sorumlu bir yönetici idi (Ortaylı, 2008: 281-283).

Kadılık müessesesinin ortaya çıkışı ise İslam'ın ilk döneminde Hz. Ömer tarafından Ebu Derda'nın Medine'ye, Kadı Şüreyh'in Basra'ya ve Ebu Musa El Eş'ari'nin de Kûfe'ye kadı tayin edilmesine kadar gitmektedir (Ergin, 1995: 250). Hz. Ömer kadıların görevlerini Ebu Musa'ya yazdığı bir mektupla tafsilatlı bir şekilde ortaya koymuştur. Daha sonra kurulan İslam devletlerinde şehirlerin idaresi kadıların sorumluluğuna verilmiştir. Hatta Endülüs Emevî Devletindeki kadılık müessesesi daha sonra İspanya'ya "alcade" ismiyle intikal etmiş ve kurumsallaşmıştır (Ergin, 1995: 106). Bugün İspanyolca konuşan ülkelerde alcade (el kadı) belediye başkanı anlamında kullanılmaya devam etmektedir.

Osmanlı Devleti'ndeki kadılık müessesesi tarihi süreç içerisinde selefi olan Selçuklu Devleti'nden tevarüs edildiği gibi, Selçuklu da kendinden önceki İslam devletlerinden kadılığı miras olarak almıştır. Önceki İslam devletlerinde olduğu gibi Osmanlı Devletinde de şehrin idaresinden kadılar sorumlu olmuştur. Kadıların şehirlerde belediye başkanı olarak icra ettiği görevler Tanzimat'a kadar devam etmiştir. 2. Mahmut döneminde yapılan reformlar sonucu kadıların idari görevleri azaltılmış, asayiş ve beledi hizmetlere ilişkin yetkileri ellerinden alınmıştır. Tanzimat döneminde ise kadı, yargı hizmetleri dışında bütün yetkilerini kaybetmiştir (Kaya, 2007: 103-104).

Kadıların yetkileri yargı ile sınırlandırılırken daha önce uhdesinde olan beledi yetkileri ise önce İhtisab Nezareti'nin lağvedilmesi ile ihdas edilen Şehremaneti'ne, daha sonra da Paris'teki belediye modeli üzerinden yapılandırılan Altıncı Daire'ye devredildi. Bu uygulama daha sonra belediye teşkilatının ülke sathında tamimine temel oluşturdu. Modern anlamda mahalli idarelerin yönetim sistemimize girmesi ise Avrupa devletlerinin baskıları sonucu merkezi yönetimin iradesiyle gerçekleşmiştir (Bilgiç, 2007: 107).

Batı'da ulus devlet yapılanması içinde mahalli idareler bir tehdit unsuru olarak görülmemiştir. Zira Westphalia anlaşması sonrasında sınır hâkimiyeti ve hârici müdahaleye kapalılık Avrupa devletlerinde temel esas olarak kabul ediliyordu. Ancak Avrupa'nın büyük devletleri Osmanlı Devleti'ndeki gayr-ı Müslim unsurların himaye ve haklarını koruma bahanesi altında merkezin kontrolünü zayıflatmak ve bu yolla nüfuz alanlarını genişletmek için taşrada özel yönetimleri teşvik ediyorlar ve bu hususta etnik unsurları tahrik ederek fırsat kolluyorlardı. Nitekim Cebel-i Lübnan'da Katolik Marunîler ile Dürzîler arasında İngiliz-Fransız rekabeti sonucu 1860'lı yıllarda çıkarılan çatışmalar bahane edilerek burası otonom bir yapıya kavuşturulmuştur (Hitti, 1981: 1192). İngiltere,

Fransa, Rusya, Avusturya ve Osmanlı temsilcilerinden oluşan bir komisyonca 9 Haziran 1861'de Cebel-i Lübnan Nizamnâmesi hazırlanmıştır. Buna göre bölgeye Hıristiyan bir memur mutasarrıf olarak tayin edilecek, mutasarrıfın yanına her cemaatten birer vekil atanacak ve cemaatleri temsilen ikişer üyeden kurulu bir merkezi meclis bulunacaktı. Cebel-i Lübnan cemaatlerin temsili esasına göre yarı müstakil bir sancak haline dönüşmüştü. Üstelik büyük devletlerin aynı statüyü bütün Balkanlar'da uygulamak istediği görüldü. Bâb-ı Âli, Balkan vilayetlerinde bir dış müdahaleyi önlemek amacıyla 1864 yılında Vilâyet Nizamnâmesi'ni çıkarmış ve bu Nizamnâme ilk önce Tuna vilayetleri vâilîliğine atanan Midhat Paşa tarafından uygulanmıştır. Görülen başarı üzerine 1871'de İdare-i Umumiye-i Vilâyet Nizamnâmesi çıkarılarak ülke genelinde uygulamaya konulmuştur. (Ortaylı, 2014: 175).

Nizamnâmeye göre vâlinin yanında maarif müdürü, nâfia müdürü, umur-u hâriciye müdürü, zaptiye kumandanı, baytar, sertabip, defterdar gibi memurlarla birlikte Müslim ve gayr-ı Müslim ahaliden ikişer üye ile dini cemaatlerin ruhani liderleri vilayet idare meclisinde temsil olunuyor ve yönetime iştirak ediyorlardı. Vilâyetlerde idare meclislerinden ayrı olarak bir de "Vilâyet Genel Meclisi" bulunmaktaydı. Bu meclisi ikisi Müslim, ikisi gayr-ı Müslim olmak üzere her sancaktan seçilerek gönderilen üyeler teşkil etmekteydi. Vilâyet genel meclisleri günümüz il özel idarelerinin temelini meydana getiren yapılar olarak kabul edilebilir (Eryılmaz, 2006: 200).

İllerin özel yönetimine temel teşkil edecek bir yapının Lübnan'da kurulması yanında belediyelerin kurulması da yine batılı devletlerin etkisiyle olmuştur. Önce 1854'te İstanbul Şehremaneti kurulmuş, daha sonra Paris Belediyesi örnek alınarak "Altıncı Daire" adıyla yapılandırılmış ve 1877'de çıkarılan Belediye Kanunu ile de ülke geneline yaygınlaştırılmıştır (Ortaylı, 2008: 436-439). 2. Meşrutiyet döneminde belediyeler örgüt olarak geliştirilip tüzel kişilik kazandıkları halde, önceki devirden daha güçlü bir merkezîyetçi politik baskıyla yönetildiler ve her yerde merkezi hükümete daha bağımlı hale getirildiler. Bu politika Devlet-i Âliye'den Türkiye Cumhuriyeti'ne miras olarak kalmıştır (Ortaylı, 2014: 192).

Mahalli idarelerle ilgi birçok yasal düzenleme yapılmıştır. 1913 yılında çıkarılan İdare-i Umumiye-i Vilâyet Kanunu Muvakkati ile illerin hem genel hem de özel idaresi ortaya çıkmıştır (Eryılmaz, 2011: 128). İllerin genel yönetimi 5442 sayılı İl İdaresi Kanunu'na göre, özel idaresi ise 5302 sayılı Kanunla yapılmakta olup, her iki kanun da vâlilerin uhdesinde yürütülmektedir. 2012 yılında yapılan yasal bir düzenleme ile büyükşehir statüsü olan illerde özel idareler kaldırılmış ve yerel yönetim belediyelere inhisar ettirilmiştir.

2. Merkezîyet ve Adem-i Merkezîyet Tartışmaları

Bir ülkede merkezîyet ve adem-i merkezîyet tartışmalarının çerçevesini devletin yapılanma tarzı oluşturur. Üniter bir devlette, federal bir devletteki adem-i merkezîyetçilik örneği üzerinden bir tartışma anlamlı olmadığı gibi, federal bir devlette de tersi bir örnek üzerinden tartışma yapılmaz. O halde öncelikle üniter ve federal devlet yapılanmasındaki temel farklılıkların ortaya konulması gerekir.

Üniter devlet merkezîyetçilik esasını üzerine teessüs eder. Bu kurala göre siyasi iktidar ve idare bir bütündür. Merkez ile yerel arasındaki ilişki bir yetki paylaşımından ibarettir. Yetki paylaşımı ise yetkiyi üstlenen mahalli kademeyle hükümlerlik değil, ancak sorumluluk yükler. Federal devletler ise adem-i merkezîyetçilik esasına göre teşekkül etmişlerdir. Bu tür devlet yapılarında merkez-mahal arasındaki ilişki görevler ayırımından hareketle gerçekleştiği için her birim kendine ait görevlerden doğan gelir kaynaklarına, görevin gerektirdiği personel ve mal varlığına, görevle ilgili olarak karar alma ve kararları yürütme, serbestçe harcama gücüne sahiptir. Görevler ayırımı, görevin bırakıldığı kademeyle o alanda hükümlerlik sağlar (Güler, 2000; 29).

Merkezîyet ve ademi merkezîyet tartışmalarının nirengi noktasını ademi merkezîyetin siyasi mi, yoksa idari mi olacağı hususu teşkil eder. Zira siyasi ademi merkezîyet, devlet gücünün muhtelif devletçik veya devlet nüvelerini tarafından eşit bir şekilde paylaşıldığı; federe yapıların birleşerek federal bir üst organ, devlet çatısı oluşturdukları yapıyı ifade ederken; idari ademi merkezîyet, siyasi merkezîyet altında uygulamadaki zaruretlerden kaynaklanan birtakım hizmetlerin taşradaki organların yetkilendirilmesi veya yetkilerinin genişletilmesi yoluyla çözüme kavuşturulmasıdır.

Türkiye’de merkezîyet ve ademi merkezîyet meselesini tartışmadan önce varisi olduğu Osmanlı Devletinin tarzı teşekkülüne bakmak konunun anlaşılması açısından önem arz eder. Osmanlı Devleti temelde bir hânedan tarafından kurulan tekçi özelliklere sahip bir devlettir. Büyüme sürecinde bünyesine topluluklar kadar devletler de iltilhak etmiştir. Fakat Osmanlı Devleti, siyasi mânada devlet gücünü bu katılanlarla paylaşmamıştır. Bunun yanında dönemine göre temel hak ve hürriyetler konusunda hâkimiyeti altındaki milletlere teminatlar vermekten ve eyaletlere idari mânada geniş bir alan açmaktan da çekinmemiştir (Bozan, 2013: 250).

Avrupa’da ise kıtanın coğrafi küçüklüğüne aykırı bir şekilde derebeylik temelinde pek çok devlet bulunmaktadır. Batı yönetim ve siyasi tarihi, siyasi otoritenin birliğini ve bütünlüğünü değil, parçalanmışlığını ve çeşitli yerel otorite ve güç odaklarının ortaya çıkışını yansıtmaktadır (Ünal, 2011; 242). Batıdaki etnisite-devlet özdeşliğinin doğurduğu küçük devletçikler arasında merkezi birlik sağlanarak mesela Prens Bismarck’ın Alman İmparatorluğu’nu kurması örneği tabandan tavana bir yapılanmayı ifade eder. Osmanlıda ise devlet nüvesi

merkezde teşekkül etmiş, daha sonra çevreye doğru genişleyerek büyümüştür. Bu inşa süreçlerindeki çok önemli farklılık göz ardı edilerek mukayeselere girişmek hatalı sonuçlar doğurmaktadır.

Osmanlı Devleti'nde adem-i merkezîyet tartışmaları tam da Avrupa devletlerinde merkezîyetçiliğin tahkim edildiği dönemde başlamaktadır. Bunun sebebi, Fransız İhtilalinden sonra ortaya çıkan milliyetçilik akımlarının Osmanlı'nın Balkanlardaki gayr-ı Müslim unsurları harekete geçirmeye başlamasından sonra, sömürge ile güçlenen Batılı devletlerin yanlarına Rusya'yı da alarak bunu bir ayırıştırma aracı olarak kullanmak istemeleridir.

Osmanlı Devleti başlangıçta gayr-ı Müslim tebaanın devletten kopmasını önlemek için merkezi gücü tahkim edici politikalar geliştirirken, "azınlıkların hâmilîği" bahanesiyle Devlet-i Âliye'yi parçalamak isteyen Avrupa Devletleri ve Rusya'nın temel politikası gayr-ı Müslimlerin haklarını genişletmede merkezi gücü zayıflatmak için baskı yapmak şeklinde olmuştur. Büyük devletler gayr-ı Müslimlerin haklarını kendi siyasi menfaatlerini gerçekleştirmenin bir aracı olarak kullanmışlardır. Nitekim gayr-ı Müslimlerin haklarıyla ilgili olarak çeşitli reformlar yapılmasına rağmen bu devletler yapılanları hiçbir zaman yeterli görmemişlerdir (Eryılmaz, 2006: 17).

Osmanlı Devleti Tanzimat ve Islahat Fermanları ile gayr-ı Müslimler lehine pek çok düzenleme yapmış, hatta imtiyazlar vermiştir. Bu ayrıcalıklı ve neredeyse özerk konumlarına rağmen sürekli daha fazlası istenilmiştir. Müslimlere daha fazla özgürlüğün son durağının bağımsızlık olduğu herkesin mâlûmu idi. İttihat ve Terakki Cemiyetine göre bu gidişi önlemenin yolu da devletin merkezîyetçiliği takviye etmesinden geçiyordu. Teşebbüs-ü Şahsi ve Adem-i Merkezîyet Cemiyeti ise aynı düşüncede değildi. Cemiyet, Kanun-i Esasi'nin 108. Maddesine atıfla çözümün, tevsi-i mezuniyet ve tefrik-i vezaifle sağlanacağına inanıyordu.

Her ne kadar Kanun-u Esasi'deki "Vilâyetin usulü idaresi, tevsiî mezuniyet ve tefriki vezaif kaidesi üzerine müesses olup, derecâtı, nizamı mahsus ile tâyin kılınacaktır" (108. Madde) ifadesi ve "Belediye işlerinin seçimle işbaşına gelecek olan belediye meclisleri tarafından görüleceği"(112. Madde) hükmü ile kısmi bir denge sağlanarak federalizm kapısı kapatılmış olsa da merkezi gücün tahkiminden hiçbir zaman vazgeçilmemiştir. Tanzimat dönemi yöneticilerinin kamu otoritesini merkezde toplayarak mahalli iş ve sorunların çözümünü merkezi iradenin karar ve direktiflerine bağlamalarının olumsuz yanı ise yerel kaynakların kullanımındaki zayıflama ile her şeyin merkezi devletten beklenir hale gelmesi olmuştur (Eryılmaz, 2006: 17).

Meşrutiyet dönemindeki yerelleşme tartışmaları azınlıkların büyük güçlerce desteklenerek Osmanlı Devleti'ne karşı ayaklanma çıkarmaya

başladıkları bir zamana rastlaması ve azınlıkların bağımsızlaşma sürecinin yol haritası olması sebebiyle adem-i merkezçiliğe karşı şüpheleri arttırmış bu kavramının emperyal niyetlere bir kılıf olarak kullanılması hasebiyle de şiddetli tartışmaların yapılmasına yol açmıştır (Cenikli, 2011; 6: Reyhan, 2007: 9-18).

3. Prens Sabahaddin ve Adem-i Merkeziyet Fikri

19. Yüzyılda Osmanlı Devleti ananevi devlet tarzından modern, merkezietçi devlet tipine geçiş sürecini yaşamaktaydı. 2. Mahmud döneminde temelleri atılan modern merkezietçi idare sisteminin yapılanması Tanzimat döneminde de devam etmiştir. Fransız yönetim sistemi Osmanlı geleneğine daha yakın görülmüş, 2. Mahmud başkentte ve taşrada idareyi merkezietçi bir modelde ele almıştı. Avrupa'nın herhangi bir devletinde rastlanacak genel modele göre gerçekleştirilen bu merkezietçilik, devlet bürokrasisini şübelere ayırmak, memurlara maaş vermek ve hazinenin varidat ve mesarifini bir elden yapıp, mali kontrolü kurmak şeklinde özetlenebilir (Ortaylı, 2014: 141).

Meşrutiyet döneminde Osmanlı Devleti'nin bekası için iki ana akımın teşekkül ettiği görülür. Bunlardan ilki merkezietçiliği savunan Ahmet Rıza'nın³ 1889 yılında Paris'te riyasetine getirildiği İttihat ve Terakki Cemiyeti⁴, diğeri ise

³ Ahmed Rızâ: Jön Türk hareketinin liderlerinden olan Ahmed Rızâ 1858 yılında İstanbul'da doğdu. Beylerbeyi Rüşdiyesi'ni bitirdikten sonra Mahrec-i Aklâm'a, daha sonra Galata Sarayı Mekteb-i Sultânîsi'ne devam etti. Memuriyete Bâbîâli Tercüme Odası'nda başladı. Fransa'da ziraat öğrenimi yaptı. Fransız İhtilalinin yüzüncü yıldönümü için açılan sergiye katılmak için gittiği Paris'te kaldı ve burada kurulan Osmanlı İttihat ve Terakki Cemiyeti'nin riyasetine getirildi. Cemiyette çıkan ihtilaflar sonucu önce riyaseti daha sonra da Cemiyet azalığını kaybetti. 2. Meşrutiyet'in ilânından sonra İstanbul'a dönen Ahmed Rızâ, İstanbul mebusu olarak girdiği Meclis-i Meb'ûsan'da oy birliği ile başkanlığa getirildi. Ancak 31 Mart Vak'ası'nda İttihat ve Terakki ile arası açılınca, 1910'da merkez komitesinden çıkarıldı. Bâbîâli Baskını'ndan sonra İttihatçılar'la arası tamamen açıldı. Mütareke döneminde Sultan Vahdeddin tarafından Âyan Meclisi reisliğine getirildi. 26 Şubat 1930'da öldü. Cenazesi Kandilli Mezarlığı'na defnedildi. Fransızca ve İngilizce eser ve makaleleri ile kitapları bulunan Ahmed Rıza'nın zengin kütüphane ve evrakı ise Atatürk Kültür Dil ve Tarih Yüksek Kurumu Kütüphanesi'ndedir (Ebüzziya, 1989: 124-127).

⁴ İttihat ve Terakkî Cemiyeti: 1908 İhtilâl'i düzenleyen ve bu tarihten itibaren 1918'e kadar devletin yönetiminde birinci derecede rol oynayan bu örgütün temelleri, 2 Haziran 1889 tarihinde Mekteb-i Tıbbiyye-i Şâhâne'de talebe olan İbrâhim Temo, Abdullah Cevdet, İshak Sükûti ve Mehmed Reşid tarafından atıldı. Cemiyet teşekkül sebepleri arasında; "Hükümet-i hâziranın adalet, müsâvat, hürriyet gibi hukuk-u beşeriyeyi ihlâl

bu ana akımdan 1902'de ayrılan ve merkezîyetçiliğe karşı olan Prens Sabahaddin'in kurduğu Teşebbüs-i Şahsi ve Adem-i Merkezîyet Cemiyeti'dir (Karpat, 2013: 100).

Prens Sabahaddin⁵ Osmanlı Devleti'nde "teşebbüsü şahsi, meşrutîyet ve ademi merkezîyet" esaslarının uygulanmasını devletin bekası için zarurî görüyordu. O'na göre idari adem-i merkezîyet, Kanun-Esasi'nin 108. Maddesindeki "yetki genişliği ve "tefrikî vezâif" ilkesinden başka bir şey değildi. Oysa İttihatçılar biraz da Girit'in iltihakı gibi genel siyasi gidişattaki olumsuzlukları göz önüne alarak idari-siyasi ayırımı yapmadan ademi merkezîyete toptan karşı çıkmayı tercih etmişlerdir.

Prens Sabahaddin'in önderliğini yaptığı Meslek-i İçtima akımı da bu dönemdeki diğer fikir akımları gibi "bu ülke nasıl kurtulur" sorusuna cevap arıyordu. Ancak aranan cevap harici tesiratlardan müstağni değildi. Prens Sabahaddin'in düşüncelerinin temelini Fransız düşünürü Le Play ve okulu oluşturuyordu.

Prens Sabahaddin, Ziya Gökalp'in⁶ Durkheim'dan etkilenecek öne sürdüğü toplumcu görüşe karşı, Le Play'in bireyci anlayışını savundu. Edmond

eden ve bütün Osmanlılar'ı terakkiden men ile vatanı ecnebî yed-i tasallut ve iğtisabına düşüren usûl-i idâresini ıslah ve vatandaşları ikaz" gibi hususlar dikkati çekmektedir. Cemiyet, 4-9 Şubat 1902'de Paris'te toplanan 1. Jön Türk Kongresi'nde fikir ayrılıklarını gideremeyerek adem-i merkezîyet fikrini savunan Prens Sabahaddin öncülüğündeki grupla, merkezîyetçi Ahmet Rıza öncülüğündeki grup arasında ikiye bölünmüştür (Hanioglu, 2001: 476-478).

⁵ Prens Sabahaddin; 1877 yılında İstanbul'da doğdu. Asıl adı Mehmed Sabahaddin olup babası Damat Mahmud Celâleddin Paşa, annesi Sultan Abdülmecid'in kızı ve 2. Abdülhamid'in kız kardeşi Seniha Sultan'dır. Babasının Padişahla anlaşmazlığa düşmesi üzerine babası ile birlikte Paris'e kaçarak 2. Abdülhamid idaresine karşı mücadele eden Jön Türkler'e katıldı. Ancak Jön Türkler'in lideri Ahmed Rıza ile birçok konuda ihtilafa düştü. 1. Jön Türk Kongresi'nde ittifak sağlanamayınca İttihat ve Terakki'den ayrılarak Teşebbüs-ü Şahsi ve Adem-i Merkezîyet Cemiyetini kurdu. 2. Meşrutîyet'in ilanı üzerine İstanbul'a döndü. Görüşlerini benimseyen Ahrar Fırkası mensuplarının ısrarlarına rağmen aktif politikaya girmedi. Osmanlı hânedan mensuplarının sınır dışı eden kanun gereği yurt dışına çıktı. Hayatının son yılları İsviçre'de yoksulluk içinde geçti. 30 Haziran 1948'de İsviçre'nin Neuchâtel kasabasına yakın bir köyde vefat etti; bir süre sonra naaşı İstanbul'a getirilerek Eyüp Sultan'daki aile kabristanına defnedildi. Avrupa'da bulunduğu yıllar içinde Türkiye'nin siyasi ve iktisadi meseleleri hakkında çeşitli yazılar yayımladı. "Türkiye Nasıl Kurtarılabilir? Teşebbüs-ü Şahsi ve Tevsi-i Mezuniyet Hakkında Bir İzah, İttihat ve Terakki Cemiyetine Açık Mektuplar" eserlerinden bazılarıdır. (Uçman, 2007: 341).

⁶ Ziya Gökalp; 23 Mart 1876'da Diyarbekir'de doğdu. Asıl adı Mehmed Ziya'dır. Diyarbekir Askerî Rüşdiyesi'nden 1890 yılında mezun oldu. İstanbul'a gitti ve Mülkiye Baytar Mekteb-i Âlîsi'ne girdi fakat gizli cemiyet kurmaktan tevkif edilip hapis ve

Demoullins'in "Anglo-Saksonların Üstünlüğü Neden İleri Geliyor?" adlı eseri görüşlerinin temelini oluşturdu. Demoullins toplumları, zümrelerin hâkim olduğu ve kişilerin önem kazandığı toplumlar olarak ikiye ayırıyordu. Bireylerin önem kazandığı toplumlarda, toplumsal zümreleşmenin, bireyin çevresinde oluştuğunu söylüyor, Anglosakson ülkeleri örnek vererek bu tür toplumların geliştiğini öne sürüyordu. Prens Sabahattin, Osmanlı Devleti'nin çöküşünü bu görüşler doğrultusunda, zümrelerin egemen olduğu bir toplum olmasıyla açıkladı, merkezi otoriteye karşı ve bireysel girişimciliğe destek veren bir yaklaşımı savundu.

Ancak Gökâlp gibi, Prens Sabahaddin'in görüşleri de ülke gerçeklerinden ziyade oryantalist bakış açısından sınırlılığı sebebiyle çözüm için yeterli olamamıştır. Hatta denilebilir ki Osmanlı'dan tamamen farklı bir yapıya sahip Anglosakson toplumların kalkınma modelini Osmanlı toplumunda uygulamaya çalışmak esas problemi teşkil etmiştir (Kılıç, 2010; 13).

Tanzimat döneminin merkezîyet, adem-i merkezîyet tartışması devletin bekasıyla yakından ilgili olduğundan Batılı devletlerin niyetleri de dikkate alınarak merkezîyetçilik tercih edilmiştir. Bu tercih o günün şartlarına göre isabetlidir. O dönemde devleti vikaye için gidilen merkezîyetçi yapının bazı mahzurları da olmuş, mesela her şeyi devletten bekleme temayülü böyle ortaya çıkmıştır. Günümüzde kamu yönetiminde görülen aşırı merkezîleşme büyük ölçüde Tanzimat'ın ürünüdür. Merkezîleşme sonucu mahalli kamu hizmetlerinde aksamalar yaşanmaya başlamış, önceleri mahallinde kolayca çözülebilen hizmetlerin merkezde karara bağlanması sebebiyle gecikmeler yaşanmış, sonuç olarak mahalli yöneticilerin ve halkın yerel hizmetlerin yürütülmesindeki önceliği ve müessiriyeti azalmıştır (Eryılmaz, 2006: 246).

Tanzimat'tan günümüze kadar gündemden hiç düşmeyen merkezîyet ve ademi merkezîyet tartışmasında merkezi ve mahalli idareler arasında yetki paylaşımının nasıl olması gerektiği konusu meselenin nirengi noktasını teşkil

Diyarbakir'de mecburi ikamete tabi tutulduğu için baytarlık eğitimini tamamlayamadı. 2. Meşrutiyetin ilânından sonra, İttihat ve Terakki'nin Diyarbakir şubesini kurarak fırkanın bölge müfettişi oldu. Cemiyetin merkez heyeti üyeliğine de seçilen Gökâlp 1912'de Ergani Madeni mebusluğu yanında Dârü'l-Hilâfeti'l-Âliyye Medresesi'nde ve Dârü'l-Muallimât'ta, ardından Dârülfünun'da içtimaiyat dersleri verdi (1913-1919). Bu arada Maarif Vekâleti Fenn-i Terbiye Encümen azası oldu. İstanbul'un İngilizler tarafından işgali üzerine tevkif edilerek önce Limni adasına, daha sonra Malta'ya sürüldü. 1921'de yurda dönen Gökâlp, Ankara hükümetinin Maarif Vekâleti İlim Encümeni üyesi, ardından da Telif ve Tercüme Heyeti reisi oldu. 11 Ağustos 1923'te toplanan 2. Büyük Millet Meclisi'ne Diyarbakir mebusu olarak katıldı. 25 Ekim 1924'te öldü ve Sultan Mahmud Türbesi'nin hazînesine defnedildi. Gökâlp'in pek çok eseri vardır. Bunlar içinde "Kızıl Elma, Türkleşmek, İslâmlaşmak, Muâsırlaşmak, Türkçülüğün Esasları ve Türk Medeniyeti Tarihi" en bilinenleridir (Okay, 1996: 124-127).

etmekte olup bu hususta o günden beri bir türlü mutabakat sağlanamamıştır. Bu mutabakatın sağlanabilmesi için merkezi ve mahalli idareler arasında yapılacak olan görev bölüşümünün belli ölçülere dayandırılması gerekmektedir. Görev paylaşımında mahalli idarelere yerellik sınırlılığı içindeki hizmetler ile idari yerinden yönetim yetkisi verilmesi uygun olacaktır (Tortop ve diğ. 2008: 141).

4. Yönetimde Merkeziyet ve Ademi Merkeziyet Uyumlu

Devlet idaresinde merkeziyet esas olmakla birlikte ne tek başına merkeziyetten ne de adem-i merkeziyetten bahsedilebilir. Bir devlette merkezi yönetimin varlığı esas, merkeze bağlı mahalli idareler ise mütemmim cüz, yani merkezi tamamlayan unsurlar hükmündedir. Devlet idaresi bu iki unsur arasındaki âhenkle mükemmelleşir. Yönetimde ademi merkeziyetçiliğin varlığı ne ret ne de inkâr edilmektedir. Devletler bir yana, günümüzde küçük örgütlerde bile karar paylaşımı bir zaruret halini almıştır. O halde mesele bu ikisi arasındaki uyumun nasıl sağlanacağı üzerinde yoğunlaşmaktadır. Üniter bir devlet için adem-i merkeziyet yaklaşımı siyasi bir mahiyet kazanmadıkça ve mitoz bölünme gibi devletin varlığı ve bekası için bir tehdit unsuru olmadıkça, merkezi yönetim için mahzurlu olmak bir yana güçlendirici bir fonksiyon da ifa edebilir. Bu sebeplerden dolayı yönetimde yerleşme yaklaşımı oldukça geniş bir akademik çevre tarafından savunulmaktadır.

Sanayi sonrası toplum veya bilgi çağında karar yükü kavramı demokrasinin anlaşılması açısından kritik bir önemi haizdir. Değişimin nisbeten yavaş ve işbölümünün düşük olduğu sanayi öncesi toplumda yönetim yükü hafif olduğu için bunu dar bir seçkinler grubu karara bağlayabiliyordu. Ancak karar yükünün artıp çeşitlenmesi ve genişlemesi merkezi idareyi yetki paylaşımına zorlamış, demokrasiyi bir tercih meselesi olmaktan çıkararak evrimsel bir zorunluluğa dönüştürmüştür. Aksi halde sistem tıkanıp, işlemez hale gelecekti (Toffler, 1994: 104). Bu tespit yetki paylaşımının günümüzde bir mecburiyet haline geldiğini, merkezi yönetimin yetki paylaşımı yoluyla bir takım karar verme haklarını daha alt yöneticilere devretmek zorunda kalacağını ortaya koymaktadır. Nitekim en otoriter yönetimlerde bile tüm kararların merkezden alınması imkân harici olduğu için yetki devirlerine gidilmekte, bundan kendini hariç tutacak bir devlet ise neredeyse bulunmamaktadır.

İşte bu noktada yönetimde merkeziyet ve ademi merkeziyet uyumu konusu önem kazanmaktadır. Zira merkezden yönetimin vazgeçilmezliği ciddiyetle korunmak zorundadır fakat aynı zamanda merkezden yapılması emek ve zaman kayıplarına yol açacak mahalli ilgilendiren bazı konularla ilgili kararların da merkezi yönetimi lüzumsuz meşgul etmesine fırsat verilmemesi lazımdır. Merkezi yönetim ile mahalli idareler arasında yapılacak olan görev bölüşümünün belli

ölçülere dayandırılması gerekir. Ülke genelini ve devlet şahs-ı mânevisini ilgilendiren kanun yapma, icra ve yargı güçleri yanında savunma, adalet, asayiş, istihbarat, vergi, harici temsil ve vâli ve kaymakam atamaları gibi hususlar merkezi yönetimi vazgeçilmez kılarken, mahalli ve müşterek ihtiyaçların yerinde karşılanmasına yönelik ameli uygulamalarda ise ademi merkezi yaklaşım daha isabetli olacaktır.

Türkiye’de akademik düzeyde yapılan tartışmalarda genellikle üniter yapının korunması şartı ile yerel yönetimlerin güçlendirilmesine olumlu bakılmaktadır. Tüm kararları merkezde alan bir hükümetin giderek halktan uzaklaşacağını savunan Dinler (1994: 301), bölge düzeyinde yeni bir yönetim yapısının oluşturulmasını gerekli görürken, bu merkezlere yetki devrinin; yetki terki, yetki genişliği veya yerinden yönetim tarzlarından birisi ile yapılmasını istemekte, yerinden yönetimin tek bir tarzının olmadığını belirtmektedir.

Keza insan vücudunun çalışmasında geniş çapta yerinden yönetim görüldüğünü ifade eden Bursalıoğlu ise (1991: 166-167), hayati organların çoğunun beyin şuurlu yönetimi dışında çalışmasını örnek göstererek, gerçekte yüzde yüz merkezden veya yerinden yönetim olamayacağını, olsa bile örgütün zararına olacağını belirterek, bazı görevlerin merkezden yönetilmeden, diğerlerinin yerinden yönetilemeyeceğini, merkezî yönetimi yaşatan temel etkinin koordinasyon, yerinden yönetimi yaşatan temel etkinin ise uzmanlaşma olduğunu savunmaktadır.

Başbakanlıkça yapılan “Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması” konulu çalışmada (2000, s.1-4), kamu kurumlarının hantal yapıları, aşırı istihdam, yetki ve sorumluluğun iyi dağıtılamamış olması, engelleyici bürokratik zihniyet gibi nedenlerle kamu kesiminin öncü olmak yerine, gelişmelerin önünü tıkama noktasına geldiğinin altı çizilmektedir. Merkeziyetçi ve hantal yapıya son verilemediği ve güçlü yerel yönetimler oluşturulamadığı sürece de bu durumun devam edeceği belirtilerek, giderek büyüyen kamu teşkilâtları, hükümet yapısının genişlemesi ve siyasi kadrolaşmalar sonucu devlet yapısının aşırı büyümesi, bu gelişmelerin sonucunda her şey devlet için ve devlet tarafından yapılması anlayışının yerleştiğini, oysa çağdaş anlayışın gereği olarak her şeyin devlet için değil, her şeyin insanlar için olması gerektiği, bunun sonucunda çağdaş devletin görevinin de düzenleyicilik ve denetleyicilik olması gerektiği ifade edilmiştir.

Aynı çalışmada devletin fonksiyonlarının ve teşkilâtının en uygun düzeye çekilmesini sağlamak için yetki devrinin gerekliliği üzerinde durularak; merkeziyetçiliğin artması, koordinasyonun zayıflaması, görev, yetki ve sorumluluğun yeterince tanımlanmaması, yerel yönetimlerin giderek zayıflaması, bürokrasinin artması, kaynakların rasyonel kullanılamaması ve hizmetlerde etkinlik ve verimliliğin azalması buna gerekçe olarak gösterilmiştir.

Gelişmiş ülkelerdeki mahalli idare reformları da dikkate alınarak denilebilir ki, Türkiye’de yerinden yönetimin güçlendirilmesi bir zarurettir. Bu ihtiyaçların zorlaması ile kendini gün geçtikçe daha çok hissettirmektedir. Fakat göz ardı edilmemesi gereken bir Türkiye gerçekliği de PKK gibi ayrılıkçı terörist unsurların yerel yönetimdeki idari özerkliği siyasi özerkliğe dönüştürme ve devleti bölme çabalarının aynı zemin üzerinden yürütülmesidir. Nitekim 2011 yılında Demokratik Toplum Kongresi’nin “demokratik özerklik” ilan etmesine karşı bizatihi bölge milletvekilleri başta olmak üzere itirazlar yükselmiş, özellikle hukukçu milletvekillerinden Şerafettin Elçi sert bir dille özerkliğin tek taraflı olarak ilan edilemeyeceği ikazını yapmıştır (Radikal, 2011). Böylece etnik ayrıştırıcıların zemin yoklaması da bu şekilde başarısızlığa uğrayarak geri çekilmiştir. Keza tüm dünyada olduğu gibi merkezi yönetimin yetkisi dâhilinde olan asayiş ve güvenliğin “öz savunma” iddiaları ile bölünmeye çalışılması da birincisi gibi hukuki bir temele sahip değildir.

Tüm bu hukuki gerçekliğe rağmen yerel yönetimlerin güçlendirilmesini sürekli bir bölücü tehdit unsuru olarak kullanma niyetinin varlığı gözden ırak tutulmamalıdır. 7 Haziran 2015 genel seçimleri sonrasında otonom bölgeler oluşturma niyetini “demokratik özerklik” gibi ifadeler arkasına koyan PKK ve onun siyasi uzantıları konunun ne kadar kırılgan olduğunu açıkça göstermiştir (Milliyet, 2015). Etnik ayrımcılık yapan terörist unsurlar ile onların siyasi ve sair unsurları tarafından ortaya atılan “öz yönetim, öz savunma” gibi kavramların merkezi devlet otoritesinden “rol çalma” girişimi olduğu ortadadır. Zira mahalli idarelerin yetki ve sorumluluklarını belirleme hakkı sadece TBMM’ye aittir.

Demokratik süreci akamete uğratmaya matuf tüm bu tüm bu çabalara rağmen devletin asayişle ilgili görevlerini yerine getirmesi, merkez ve mahalli idareler arasında yetki paylaşımının mâkûl şekilde yapılmasını engellememelidir. Görevlerini kötüye kullanan yöneticilerden merkezi idarede olduğu gibi mahalli idarelerde de hesap sorulmasının bir engeli yoktur. Devlet, meşru güç kullanma yetkisini haiz tek otoritedir, bu yetkiyi millettten almaktadır ve zaaf göstermesi kesinlikle kabul edilemez. Mahalli idarelerin hem vesayet denetimini, hem de yasal zeminde kalmasının murakabesini yapacak idari ve adli merciler mevcuttur. Aksi halde bir hakkın su-istimali ihtimaliyle o hakkın -özellikle o hak makul bir maslahata dayanıyorsa- iptali doğru değildir ve başka zararlara yol açabilir.

Sonuç

Yönetimde merkezîyet ve ademi merkezîyetle ilgili tartışmalar daha ziyade üniter devletlerde öne çıkmaktadır. Sanayi inkılabından sonra yaşanan hızlı teknolojik gelişmelere paralel olarak siyasi ve idari alanlarda da toplum taleplerine uygun değişimler yaşanmaya başlamıştır. Devlet yönetiminde otoriteriyenlik yerini demokrasilere bırakmaya, hatta temsili demokrasiler de katılımcı demokrasiye alan açmaya başlamışlardır. Küreselleşme ile ulus devlet

yapıları bir kısım yetkilerini uluslararası kuruluşlarla paylaşarak Westphalia Anlaşmasından bu yana süregelen egemenlik haklarından feragat etmekle kalmamışlar, bir kısım yetkilerini de yerel yönetimlere bırakmak zorunda kalmışlardır. Küreselleşmenin uyardığı “mikro milliyetçilik” gecikmiş demokrasiler için kaçınılmaz olarak etnik, dini veya kültürel istismar fırsatları ortaya çıkarmaktadır.

Üniter bir yapıya sahip olan Türkiye de dünyada yaşanan bu süreçten etkilenmektedir. Demokratikleşmede yaşanan gecikmeler sebebiyle merkezi yönetimle mahalli idareler arasında âhenkli bir yetki paylaşımını sağlamada başarılı olduğunu söylemek mümkün değildir. Devletin bekasını koruma mülahazası ile merkezîyetçiliğin tahkim edilmesi beklenenin aksine, yönetimde istikrarsızlığa yol açmakta ve krizi derinleştirmekte, özellikle etnik ayrımcılık üzerinden terörist unsurların müdahalesi yerel yönetimlerin yeniden yapılanmasında idari özerkliği güçlendirici adımların atılmasını zorlaştırmaktadır. PKK ve onun uzantıları tarafından “demokratik özerklik, öz yönetim, öz savunma” gibi siyasi ademi merkezîyet talepleri ile üniter yapıyı bozmayı amaçlayan hareketler halkta tereddütler oluşturmaktadır. Bununla birlikte demokrasi kavramını istismar eden etnik ayrımcıları halkın temsilcileri gibi görmek ve demokratikleşme sürecini onları muhatap alarak yapmak doğru değildir. Terörist unsurlarla bazı yerlerde mahalli yöneticilerin iç içe geçmişliği elbette görmezden gelinemez. Ancak mahalli idarelerin güçlendirilmesi demokratik bir yönetim için vazgeçilmez değerdedir ve milli iradenin daha ziyade bu meseleye vaz-ul yed olmasını sağlayacaktır.

Merkezi idare ile mahalli idareler arasında yetki paylaşımını âhenkli hale getirmek için devlet bütünlüğünü temsil eden yasama ve yargı gücü ile yürütmenin iç ve dış güvenlik, istihbarat, adalet, vergi, hârici temsil, vâli ve kaymakam atamaları ile denetim hakkının merkezi yönetim tarafından kullanılması, bunun dışındaki ihtiyaç ve taleplerin mahalli idarelerin uhdesine verilmesi gerekir.

KAYNAKÇA

Ana Britannica (1986), Ana Britannica Genel Kültür Ansiklopedisi, Cilt 20, Ana Yayıncılık, İstanbul.

Başbakanlık (2003), Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma: 1 Değişimin Yönetimi İçin Yönetimde Değişim, Ankara.

Bilgiç, Veysel K. (2007), Yerel Yönetimlerin Tarihi Gelişimine İlişkin Bir Değerlendirme, Bilal Eryılmaz, Musa Eken, Mustafa Lüfi Şen (Ed.), Kamu Yönetimi Yazıları, Nobel Yayın Dağıtım, s. 100-110, Ankara.

Bozan, Mahmut (2013), Asırlık Tartışma; Merkezîyet ve Adem-i Merkezîyet, Münâzarat Sempozyumu, Milliyet Fikri ve Kürt Meselesi (s. 245-265) içinde, Editörler: AYTAR, K., M. Akça ve İ. Ceylan, Merak Yayınları, Ankara.

Bursalıoğlu, Ziya (1991) Okul Yönetiminde Yeni Yapı ve Davranış, Pegem Yayın No: 2, 8. Baskı, Ankara.

Cenikli, Elvan (2011), Türkiye’de Mali Yerelleşme Anlayışına Tarihsel Bir Bakış, Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi. 2, s. 1-14.

Büyük Larousse (1986), Büyük Larousse Sözlük ve Ansiklopedisi, 22. Cilt, s. 11307, Milliyet Yayınları, İstanbul.

Davutoğlu, Ahmet (2003), Küreselleşme ve AB-Türkiye İlişkileri Çerçevesinde Ulusal Egemenliğin Geleceği, Anayasa Yargısı Dergisi, 20, s. 46-58.

Dinler, Zeynel (1994), Bölgesel İktisat, Ekin Kitabevi Yayınları, 4. Baskı, Bursa.

Ergin, Osman Nuri (1995), Mecelle-i Umûr-ı Belediyye, 1. Cilt, İstanbul Büyükşehir Belediyesi Kültür İşleri Dairesi Başkanlığı Yayınları No: 21, İstanbul.

Eryılmaz, Bilal (2011), Kamu Yönetimi, 4.Baskı Okutman Yayıncılık, Ankara.

Eryılmaz, Bilal (2006), Tanzimat ve Yönetimde Modernleşme, 2.Baskı, İşaret Yayınları, İstanbul.

Güler, B. Ayman (2000), Yerel Yönetimleri Güçlendirmek mi? Adem-i Merkezîyetçilik mi? TODAİE, Çağdaş Yerel Yönetimler, Cilt 9, s.14-29.

Hanioğlu, M. Şükrü (2001), İttihat ve Terakkî Cemiyeti, İslam Ansiklopedisi, Cilt 23, s. 476-484, Türkiye Diyanet Vakfı, Ankara.

Hitti, Philip K. (1981), Siyasi ve Kültürel İslam Tarihi 4. Cilt, Çev. Salih Tuğ, Boğaziçi Yayınları, İstanbul.

Karpat, Kemal H (2013), Türk Demokrasi Tarihi, 4. Baskı, Timaş Yayınları, İstanbul.

Kaya, Kemal (2007), Tanzimat’tan Önce Belediye Hizmetleri ve Voyvodalar, Ankara Üniversitesi DTCF Tarih Bölümü Tarih Araştırmaları Dergisi, Cilt, 26 Sayı, 41, s.101-112, Ankara.

Kılıç, Murat (2010), Türk Siyasal Hayatında Bir Muhalif İsim Ve Hareket: Prens Sabahattin ve Meslek-i İçtima, SDÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı:12, s.1-14.

Konpara, M. Zekai (1964), Endülüs Mersiyesi- Nizami Tercümesi ve Endülüs Tarihine Kısa Bir Bakış, İstanbul Yüksek İslam Enstitüsü Dergisi, Sayı 2, s. 177-183.

Kuran, Ercüment (2013), Türkiye'nin Batılılaşması ve Milli Meseleler, Der: M. Türköne, Türkiye Diyanet Vakfı Yayınları, 5. Baskı, Ankara.

Machiavelli, Niccolo (1992), Hükümdar (Il Principe), Tercüme; Selehaddin Bağdatlı, Sosyal Yayınlar, Dünya Klasikleri Kültür Dizisi: 3. İstanbul.

Milliyet (2015), Figen Yüksekdağ'dan özerklik açıklaması, 01.09.2015-<http://www.milliyet.com.tr/demokratik-ozerklik>, Erişim: 08.05.2017

Okay, M. Orhan (1996), Ziya Gökalp, İslam Ansiklopedisi, Cilt 14, s. 124-128. Türkiye Diyanet Vakfı, Ankara.

Ortaylı, İlber (2014), İmparatorluğun En Uzun Yılı, 39. Baskı, Timaş Yayınları, İstanbul.

Ortaylı, İlber (2008), Türkiye Teşkilat ve İdare Tarihi 3. Baskı, Cedit Neşriyat, Ankara.

Pakalın, M. Zeki (1983), Osmanlı Tarih Deyimleri ve Terimleri Sözlüğü, 3. Baskı, Milli Eğitim Basımevi, İstanbul.

Radikal (2011), BDP Özerklik Çatlağı İçin Kampa Giriyor, Rifat Başaran, Radikal Gazetesi, <http://www.radikal.com.tr/radikal.aspx?atype=haberyazdir&articleid>, Erişim: 11.05.2017.

Reyhan, Cenk (2007), Osmanlı'da İki Tarz-ı İdare: Merkeziyetçilik Adem-i Merkeziyetçilik, İmge Kitabevi Yayınları, Ankara.

TODAİE (1966), Merkezî Hükümet Teşkilâtı Araştırma Projesi (MEHTAP) Raporu, Yerel Yönetimler Araştırma Grubu, TODAİE Yayınları, İkinci Baskı, Ankara.

TODAİE (1992), Kamu Yönetimi Araştırması (KAYA) Raporu, Yerel Yönetimler Araştırma Grubu, TODAİE Yayınları, Ankara.

Toffler, Alvin ve Heidi (1994), Yeni Bir Uygarlık Yaratmak: Üçüncü Dalganın Politikası, (Creating a New Civilization) Çev: Zülfü Dicleli, İnkılâp Kitabevi, İstanbul.

Tortop, Nuri, Aykaç, Burhan, Yayman, Hüseyin ve Özer, Akif (2008). Mahalli İdareler, (2. Baskı). Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

Uçman, Abdullah (2007), Prens Sabahaddin, Son Devir Osmanlı Siyaset ve Fikir Adamı, İslam Ansiklopedisi, Cilt 34, s. 341-342. Türkiye Diyanet Vakfı, Ankara.

Ünal, Feyzullah (2011), Tanzimat'tan Cumhuriyete Türkiye'de Yerel Yönetimlerin Yasal ve Yapısal Dönüşümü, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı 30.

Ebüzzîya, Ziyad (1989), Ahmed Rızâ, İslam Ansiklopedisi, Cilt 2, s. 124-127. Türkiye Diyanet Vakfı, Ankara.

6360 Sayılı On Dört İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Altı İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun (2012), R. G. Tarih ve Sayısı: 06.12.2012/28489, Tertip: 5 Cilt: 53.

5393 Sayılı Belediye Kanunu (2005), R. G. Tarih ve Sayısı: 13.07.2005/25874.

5302 Sayılı İl Özel İdaresi Kanunu (2005), R. G. Tarih ve Sayısı: 04.03.2005/25745.

3152 Sayılı İçişleri Bakanlığı Teşkilat Ve Görevleri Hakkında Kanun (1985), R. G. Tarih ve Sayısı: 23.02.1985/18675.

1580 Sayılı Belediye Kanunu (1930), R. G. Tarih ve Sayısı: 14.04.1930/1471.

Türkiye’de Kadın İstihdamı ve Mikro Kredi Uygulamaları İlişkisi Üzerine Bir Değerlendirme

Yrd. Doç. Dr. Arzu TAY BAYRAMOĞLU
Bülent Ecevit Üniversitesi, İİBF, İktisat Bölümü
arzutb@beun.edu.tr

Doç. Dr. Gökhan DÖKMEN
Bülent Ecevit Üniversitesi, İİBF, Maliye Bölümü
gokhan.dokmen@beun.edu.tr

Özet: Kadınların işgücüne katılımının artırılması Türkiye’de istihdam politikasının öncelikli hedeflerinden birisidir. Bu bağlamda 1970’li yıllardan itibaren dünyada 2002 yılından bu yana Türkiye’de faaliyette bulunan mikro kredi kuruluşları ve uygulamalarının kadın yoksulluğu ve istihdamı üzerinde önemli etkilerde bulunduğu belirtilmektedir. Bu çalışmada, Türkiye’deki mikro kredi saha çalışmaları incelenmekte ve istihdam verileri ışığında kadın istihdamı ve mikro kredi uygulamaları ilişkisi üzerine değerlendirmeler yapılmaktadır. Değerlendirmeler sonucunda mikro kredi uygulamalarının kadınlarda işsizliği azalttığı, kırdan kente göçü önlediği, hane halkı gelirini ve kadının aile içi ve toplumdaki karar alma gücünü artırdığı sonucuna varılmıştır. Ayrıca mikro kredi uygulamalarının genellikle yoksul ve eğitim düzeyi düşük kadınların işsizlik ve işgücüne katılım oranlarını olumlu etkilediği buna karşın kayıt dışı istihdam üzerinde çok olumlu bir etkide bulunmadığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: İşsizlik, Kadın İstihdamı, Mikro Kredi, Mikro Finansman

An Assessment on the Relationship between Female Employment and Microcredit Applications in Turkey

Abstract: Increasing women's participation in the workforce is one of the primary goals of employment policy in Turkey. In this regard, micro-credit institutions and practices operating in the world since the 1970's, and from 2002 in Turkey have shown significant effects on women's poverty and employment. In this study, micro credit field studies in Turkey are examined and evaluations are made on the relationship between female employment and micro credit applications in the light of employment data. As a result of considerations, micro-credit applications have resulted in reducing unemployment in women, preventing immigration from the rural to the urban, increasing household income and women's decision-making power in the family and society. It was also found that micro-credit applications have a positive impact on poor and poorly educated women's unemployment and labor force participation rates, but have not found a positive impact on informal female employment.

Keywords: Unemployment, Women's Employment, Micro-Credit, Micro Finance

Giriş

1970’lerden itibaren hız kazanan teknolojik gelişmeler ve uygulamaya konan serbest piyasa yönelimli politikalar işsizlik oranlarının tüm dünyada artmasına yol açmıştır. 1990’lardan sonra kapsamı ve etkisi artan finansal krizlerin neden olduğu durgunluk ve düşük büyüme oranları ise işsizlik ve yoksulluk konularını dünya ekonomilerinin en önemli gündem maddelerinden biri haline getirmiştir. İşsizlik sorunu gelişmiş, gelişmekte olan ve az gelişmiş tüm ülkelerin sorunu iken yoksulluk sorunu daha çok gelişmekte olan ve az gelişmiş ülkelerin sorunu olmaktadır.

İşsizlik ve yoksulluk toplumdaki herkesi olumsuz etkilerken bundan en fazla etkilenen kesim kadınlar olmaktadır. Kadınlar istihdama katılma, eğitim ile sağlık hizmetlerine erişme gibi mevcut fırsat ve kaynaklardan erkeklere göre daha az yararlanmaktadır. Bu durum kadınların yoksullaşmasına ve yoksulluklarının kalıcılılaşmasına neden olmaktadır (Uçar, 2011:3). Bu bağlamda kadınların işgücüne katılımlarını ve istihdam olanaklarını arttırmak ekonomik büyümenin ve yoksulluğu azaltmanın en önemli bileşenlerinden birisi olarak karşımıza çıkmaktadır. Uluslararası tecrübeler kadın ve erkekler arasındaki ekonomik eşitsizlikteki iyileşmenin yoksulluğu azalttığı ve daha yüksek milli gelir ve daha iyi bir siyasi yönetimi getirdiğini göstermektedir (World Bank, 2001; Klasen 1999)

Türkiye’de uygulamaya konan 2007-2013 dönemini kapsayan 9. Kalkınma planına göre 2013 yılında kadınların işgücüne katılım oranının %29,6’a çıkartılması hedeflenmiştir. Planda kadınların işgücüne katılım oranının %23’ten %29’a çıkartılmasının yoksulluk oranını %15’e kadar azaltabileceği belirtilmektedir. Zira kadınlar istihdam edildiğinde kadınlar kendi paralarını kazanmakta, bağımlılıkları azalmakta ve aile içindeki karar alma güçleri artmaktadır. Ayrıca yapılan çalışmalarda çalışan kadınların çocuklarının eğitimi ve sağlığı konularında çalışmayan kadınlara göre daha doğru karar verdikleri belirtilmektedir (World Bank, 2009: 4).

Kalkınma, ekonomik büyüme ve işsizlikle mücadele alanlarının en önemli bileşenlerinden birisi olan kadınların işgücüne katılımının artırılması, ülkemizin istihdam politikasının en öncelikli hedeflerinden birisidir. Türkiye’nin kadın istihdamına yönelik ilk eylem planı olan “Kadın İstihdamı Eylem Planı” bu öncelikli hedefler doğrultusunda İŞKUR, ILO ve İsveç Uluslararası Kalkınma İşbirliği Ajansı (SIDA) finansmanı ile “insana yakışır iş” prensibi temelinde hazırlanmıştır. Eylem Planı kadın istihdamının artırılması için mesleki becerilerin kazandırılması, işe yönlendirmenin sağlanması ve fırsat eşitliğinin artırılması uygulamaları İŞKUR tarafından 2016-2018 yılları arasında uygulanmak üzere kararlaştırılmıştır (ILO, 2017).

Ulusal kalkınma planı çerçevesinde kadın istihdamının artırılması için kadın girişimcilerin desteklenmesi, genç ve kadın istihdamının sübvansede edilmesinin ve çocuk bakımına ilişkin çeşitli destekler uygulamaya sokulmaktadır. Uluslararası platformda ise kadın yoksulluğu ve işsizliğini önlemede kadın istihdamının ve girişimciliğinin artırılmasında etkili olan mikro kredi uygulamaları karşımıza çıkmaktadır.

1980'li yıllardan bu yana mikro kredilerin kalkınma iktisadının yoksullukla mücadelesi ve ekonominin yeniden üretilmesi stratejilerinden en önemli konu başlıklarından birisi haline geldiği görülmektedir. 1970'li yıllardan itibaren dünyada 2002 yılından itibaren de Türkiye'de uygulanmaya başlanan mikro kredi uygulamaları kadın yoksulluğu ve istihdamı üzerinde önemli etkilerde bulunmaktadır. Bu araştırmanın amacı kadın yoksulluğu ile mücadelede çözüm önerisi olarak öne çıkan mikro kredi uygulamalarının Türkiye'de kadın istihdamı ve yoksulluğu üzerindeki muhtemel etkilerini tartışmaktır. Bu amaç doğrultusunda TÜİK hane halkı işgücü anketlerinden yararlanarak elde edilen istihdam verileri, mikro kredi uygulamalarına ilişkin saha çalışmalarından yararlanılarak analiz edilmektedir. Bu doğrultuda çalışmanın izleyen ikinci bölümünde dünyada ve Türkiye'de kadın istihdamı hakkında bilgi verilmekte, üçüncü bölümde mikro kredi uygulaması tanıtılmakta, dördüncü bölümde Türkiye'de mikro kredi uygulamalarına ilişkin yapılan çalışmalar özetlenmektedir. Beşinci bölümde ise TÜİK hane halkı işgücü verilerine dayalı olarak elde edilen kadın istihdamına ilişkin tablolar yorumlanmaktadır. Sonuç ve değerlendirme bölümünde ise tablolar ve literatür ışığında Türkiye'deki mikro kredi uygulamaların kadın istihdamı üzerindeki etkileri değerlendirilmektedir.

2. Dünyada ve Türkiye'de Kadın İstihdamı

Kadınların işgücü piyasasındaki konumları değerlendirildiğinde tüm dünyada kadınların işsizlik oranları, çalışma durumları (kayıtlı-kayıtsız), işgücüne katılım oranları, sektörel ve iş kollarında uğradıkları ayrımcılıklar açısından erkeklere göre dezavantajlı durumda oldukları görülmektedir. Kadın ve erkek arasındaki bu ayrımcılık uluslararası literatürde "cinsiyet ayrımcılığı (gender gap) kavramı ile karşılık bulmaktadır. Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO)'nın 2012 yılında yayınlamış olduğu rapora göre, 2002-2007 yılları arasında cinsiyet ayrımcılığı göstergeleri kadınlar lehine olumlu yönde değişirken 2008 krizinin ardından kadınların aleyhine olumsuz yönde değişme göstermiştir. Kadın ve erkeklerin işgücüne katılım oranları kıyaslandığında 1990'lı yıllarda kadın ve erkeklerin işgücüne katılım oranları arasındaki farkın azaldığı (yakınsama) 2000'li yıllarda özellikle Güney Asya, Merkezi ve Doğu Avrupa ülkelerinde kadın ve erkeklerin işgücüne katılım oranları arasındaki farkın kadınların aleyhine açıldığı belirtilmektedir.

Kadın ve erkek işsizlik oranları karşılaştırıldığında 2002-2007 yılları arasında global kadın işsizlik oranı ortalama %5,8; erkek işsizlik oranı ise %5,3 olarak gerçekleşmiş ve cinsiyet ayrımcılığı açığı %0,5 (5,8-5,3) oranının da sabit kaldığı görülmüştür. 2008 krizinin ardından ise dünya genelinde 13 milyon kadının işini kaybetmesiyle işsizlik oranlarındaki açık %0,7'ye yükselmiştir. İşgücüne katılım oranlarına bakıldığında ise 1990'lı yıllarda kadın ve erkek işgücüne katılım oranı arasındaki açığın %27,9'dan %26,1'e düştüğü ve bunda erkeklerin işgücüne katılım oranının kadınlara göre daha hızlı düşmesinin etkili olduğu belirtilmektedir. 2002-2012 döneminde ise kadın ve erkek işgücüne katılım oranı arasındaki açığın (farkın) sabit kaldığı yani hem kadın hem de erkeklerde işgücüne katılım oranının eşit oranda düşüş gösterdiği görülmektedir. Bu dönemde Güney Asya'da kadınların işgücüne katılım oranları %4, Doğu Asya'da %2,6 azalırken, Merkezi ve Doğu Avrupa ülkelerinde %1,1 artış göstermiştir (ILO, 2012: 1-5).

Türkiye'de kadınların işgücüne katılım oranlarına bakıldığında ise 1988 yılında %34,3 olan oranın 2008 yılına gelindiğinde %22'ye düştüğü görülmektedir. Tarihsel olarak incelendiğinde Türkiye'de kadınların işgücüne katılım oranı 1980'lerde Avusturya, Hollanda, İsviçre gibi pek çok gelişmiş ülke ile paralellik arz ederken 1980'lerden günümüze gelişmiş ülkelerde oran artarken Türkiye'de bunun aksine süreç tersine işleyerek kadınların işgücüne katılım oranları düşüş göstermiştir. 2006 yılı itibarıyla kadının işgücüne katılım oranı açısından Türkiye, Avrupa, Merkez Asya ve OECD ülkeleri arasında son sırada yer almıştır (World Bank, 2009:x).

1988-2008 döneminde Türkiye'de kadınların işgücüne katılım oranlarındaki azalışın arkasında köyden kente göç ve bu süreçte ortaya çıkan tarımsal istihdamdaki azalış belirleyici olmaktadır. Gözden kaçırılmaması gereken bir diğer unsur ise kadın istihdamındaki yapısal değişimdir. 1980'li yıllarda kadınların çoğunluğu ücretsiz aile işçisi olarak istihdam edilirken 2006 yılında ücretsiz aile işçisi olarak istihdam edilen kadınların oranı %38'in altına düşmüştür. Ücretli olarak çalışan kadınların oranı ise 1980'li yılların iki katına çıkmış ve %43 olarak gerçekleşmiştir. Buna rağmen 2006 yılı itibarıyla kentsel bölgelerde kadınların işgücüne katılım oranı dünya standartlarının çok altında %19 olarak gerçekleşmiştir. Bu oran üniversite mezunu kadınlarda %69,8, ortaokul mezunu kadınlarda %15,3; ilkokul mezunu kadınlarda ise %13,3'tür (World Bank, 2012:xi).

3. Mikro Kredi

Sanayi Devriminden bu yana dünya ekonomi tarihi; hızlanan teknolojik ilerlemenin, sürekli ancak dengesiz ekonomik büyümenin ve şiddeti artan

'küreselleşme'nin sonucunda yeniden yapılanma süreçlerine sahne olmuştur. Bu süreçte yaşanan en temel dönüşüm alanlarından birisi de istihdam alanıdır. Ağırlığı giderek artan küreselleşmenin işgücü piyasası üzerindeki ilk etkisi istihdamın sektörel yapısındaki değişim şeklinde olmuştur. Diğer taraftan nitelikli işgücüne olan talebin artması ve ücret düzeyindeki dengesizliklerde istihdam politikalarında değişimin zorunlu nedenleri arasında gösterilmektedir.

İstihdam sorunsalının küresel ekonomide çözüm arayışlarına sahne olması, aktif istihdam politikalarında yeni uygulamaları beraberinde getirmiştir. İstihdam politikalarındaki yeniden yapılanma sürecinin temelinde bireylerin becerilerinin artırılmasına dayalı piyasa eksenli ve bireylerin kendi olanaklarını bizzat kendileri tarafından ortaya çıkarılmasına yönelik girişimcilik odaklı yaklaşımlar yer almaktadır. Bu noktada son yıllarda en çok dikkat çeken uygulama ise mikro kredi politikasıdır. Mikro kredi temel anlamda, bir başlangıç sermayesi olarak yoksul kişilere iş kurup gelir sağlamaları amacıyla kullanılan bir finansman kaynağıdır ve en önemli özelliği, üretim süreci dışında kalan ve bu sürece dahil olmak isteyen ancak bunun için gerekli ve/veya yeterli sermayesi ya da kredi alma yeterliliği bulunmayan kişilere teminatsız kredi şeklinde sağlanmasıdır (İlalan, 2017: 53).

Mikro kredi modeli, yoksul insanların "fırsatlarının artırılması" ve "güçlendirilmesi" ilkelerine dayalı bir yoksullukla mücadele yöntemidir. Mikro kredi uygulamaları, kendi işini kurarak gelir elde etmek isteyen ancak içinde bulunduğu yoksulluk koşulları nedeniyle herhangi bir kefil veya teminat gösteremediği için formel finansal piyasalardan kredi bulamayan kişileri hedef almaktadır. Bu açıdan bakıldığında mikro kredi, düşük kredilerle ticari bankalar tarafından uygulanan normlara uygun olmayan fakir insanları kapsayan veya sadece fakir insanlara yönelik olan, herhangi bir kefalet veya ipotek işlemi gerektirmeyen bir borç verme yöntemidir (Güneş, 2009: 43).

İşgücü piyasasının dışında kalan dezavantajlı gruplara küçük miktarda krediler verilerek onların girişimci olmalarına destek verilmesine dayalı bu sistem ilk kez, 1970'li yılların ortalarında Chitagong Üniversitesi iktisat profesörü Muhammed Yunus tarafından başlatılmıştır. Ana akım iktisat teorilerinin yoksulluğa çözüm noktasındaki yetersizliği karşısında alternatif bir arayış olarak değerlendirilen mikro kredi modeline ilişkin ilk proje, ihtiyaç sahibi 42 kişiye verilen toplam 27 ABD Doları tutarındaki kredi ile başlatılmış ve günümüzde dünyanın birçok ülkesinde uygulanmakta olan bir modele dönüşmüştür (Baktır ve Erdem, 2015: 57).

Mikro krediyle başlatılan mikro girişimlerin, finansman modeli halinde ele alınması ise Bangladeş Merkez Bankası ve diğer ticari bankaların sponsorluğunda geliştirilen ve 1983'te Grameen Bankası (Grameen Bank) adı

altında yoksullara kredi veren mikro kredi bankasının kurulması ile mümkün olmuştur. İlk modern mikro kredi enstitüsü olarak bilinen Grameen Bankası tarafından yürütülen mikro kredi projesi, kâr amacı gütmeyen ve düşük faiz oranlarıyla ilk önceleri kadın ve erkeklere eşit düzeyde dağıtılan düşük düzeydeki kredilerle yürütülmeye başlanmıştır. İlerleyen zamanlarda, mikro kredi alan müşterilerin çok büyük bir kısmı kadınlardan oluşmaya başlamıştır (Ören ve diğ. 2012: 320).

Grameen Bankası, teminat gereğini ortadan kaldırarak geleneksel bankacılık uygulamasında karşılığı olmayan bir yapı ile karşılıklı güven, hesap verebilirlik, katılım ve yaratıcılık temelli bir bankacılık sisteminin temellerini atmıştır. 2015 Aralık ayı itibarıyla yüzde 97’si kadın olan 8,81 milyon kişi Grameen Bankası’ndan kredi kullanmıştır. Hali hazırda 2.568 şubesi bulunan Grameen Bankası, Bangladeş’teki toplam köylerin %97’sinden fazlasını kapsayan 81.392 köyde hizmet vermektedir. Grameen Bankası bu haliyle herhangi bir teminat olmaksızın, Bangladeş’teki yoksullara kredi sağlamaktadır. Bu yönüyle Banka, verdiği kredilerle yoksullukla mücadele etmek için uygun maliyetli bir araçtır ve geleneksel bankacılık sisteminin dışında tutulmuş olan sosyo-ekonomik açıdan dezavantajlı bireyler açısından bir katalizör görevi görmektedir (GRAMEEN, 2017).

Temelleri Bangladeş’te atılan bu model, izleyen yıllarda uluslararası alanda genel bir kabul görmüş ve çeşitli zirve ve toplantılarla resmiyet kazanmıştır. Bu kapsamda mikro kredi modeli içinde önemli bir yeri olan Mikro Kredi Zirvesi’nin birincisi 2-4 Şubat 1997 tarihleri arasında, 137 ülkeden yaklaşık 3000 katılımcıyla Washington’da gerçekleştirilmiştir. Sonuncusu olan 18. Mikro Kredi Zirvesi ise 14-17 Mart 2016 tarihleri arasında Birleşik Arap Emirlikleri’nin başkenti Abu Dabi’de gerçekleştirilmiştir. 18. Mikro kredi Zirvesi’nin yoksulluğun azaltılmasındaki en iyi uygulamaların kullanmasını teşvik etmesi için bir fırsat olması beklenmekte ve mikro kredi kullanımında karşılaşılan zorlukların azaltılarak fırsatların geliştirilmesi konusunda paydaşlara yardımcı olunması planlanmaktadır (MICROCREDITSUMMIT, 2017).

Özellikle Dünya Bankası tarafından 1990 yılından itibaren aktif olarak yoksulluğu azaltmada bir araç olarak kullanılan mikro kredi modeli, Türkiye’de de özellikle son dönemde dikkat çekici bir gelişme göstermiştir. Türkiye’deki mikro kredi uygulamaları, diğer ülke uygulamalarına göre yeni sayılmasına rağmen, düşünce sistemi olarak tarihi Osmanlı İmparatorluğu’na kadar geri gitmektedir. Osmanlı İmparatorluğu döneminde kurulmuş olan “Para Vakıfları”, bugünkü mikro kredi düşüncesinin temellerini oluşturmaktadır. Bu vakıflar tarafından verilen küçük miktardaki kredi, küçük esnafa ve üretim yaparak borcunu geri ödeyebilecek girişimcilere verilmiştir. Cumhuriyet döneminde ise küçük esnafın nakit ihtiyaçları; kredi birlikleri, kooperatifler ve emanet sandıkları gibi kurumlar tarafından karşılanmıştır (Serinikli, 2016: 603-604).

Türkiye’de mikro kredi uygulaması günümüz itibariyle Kadın Emeğini Değerlendirme Vakfı’na bağlı MAYA Programı, Türkiye İsrافی Önleme Vakfı’na (TİSVA) bağlı Türkiye Grameen Mikro Finans Programı (TGMP) ve il özel idareleri tarafından yürütülmektedir (Rad ve AltıKulaç, 2016). Kadın Emeğini Değerlendirme Vakfı (KEDV), 1986 yılında kadınların ekonomik durumlarını ve yaşam kalitelerini iyileştirmek amacıyla kurulmuştur. Kâr amacı gütmeyen bir sivil toplum örgütü olan KEDV, dar gelirli bölgelerde kadınlara ve çocuklara yönelik çalışmalar yapmaktadır. Vakıf, üstlendiği misyonu hayata geçirebilmek amacıyla Türkiye’nin ilk mikro kredi kurumu olan MAYA’yı kurmuştur. MAYA 2002 yılının Haziran ayında KEDV’nin bir iktisadi işletmesi olarak kurulmuştur. Amacı, küçük çaplı bir iş yapmakta olan dar gelirli kadınlara, bu işlerini geliştirebilmeleri ve ekonomik hayata aktif olarak katılabilmeleri için küçük miktarlarda borç para vermektir. Merkezi İstanbul’da olan MAYA, operasyonlarına 1999 depreminden en çok etkilenen illerimizden biri olan Kocaeli’nde başlamış, daha sonra İstanbul, Düzce, Sakarya ve Eskişehir’de kredi vermiştir. Şuan Kocaeli, Sakarya ve Eskişehir’de faaliyetlerine devam eden MAYA bünyesinde bugüne kadar 12.000’den fazla kredi verilmiştir. Verilen kredilerin toplam meblağı ise 11 milyon TL’yi aşmıştır (KEDV, 2017)

Türkiye’de mikro krediyle ilgili bir diğer girişim ise Türkiye İsrافی Önleme Vakfı (TİSVA) bünyesinde 11 Haziran 2003’te Diyarbakır’da hayata geçirilen Türkiye Grameen Mikrofinans Programı (TGMP)’dir. Türkiye’nin ilk ve tek mikrofinans kuruluşu olan TGMP, TİSVA tarafından oluşturulmuş olup, Grameen Trust ile işbirliği yaparak faaliyetlerini sürdüren kar amacı gütmeyen bir mikrofinans kuruluşudur. TGMP, yoksulluk içinde yaşayan kadınlara finansal hizmetler sağlama konusunda öncülük etmektedir. Türkiye genelinde 67 ilde 98 şubesiyle halen 40.000 üzerinde üyeye hizmet vermektedir (ISRAF, 2017).

4.Literatür

Mikro kredi uygulamalarının kadın istihdamı ve yoksulluğunun hane halkı ve toplumsal refah üzerindeki etkilerini inceleyen literatür genellikle krediyi kullanan kadınlarla gerçekleştirilen mülakat ve anketler yoluyla yapılan yüz yüze görüşmelere dayanmaktadır. Bu çalışmaların öncüleri Pitt ve Khandker tarafından 1996 ve 1998 yıllarında Bangladeş’te yapılan çalışmalardır. Bu araştırmalarda Bangladeş’teki 3 büyük mikro kredi kuruluşundan faydalanan 1800 kişi ile anket yapılmıştır. Çalışmaların sonucunda mikro kredi kullanımının hane halkı tüketim harcamalarını arttırdığı, yoksulluğu azalttığı ve kız ve erkek çocukların okula gönderilme oranını arttırdığı ortaya konmuştur. Todd (2000) çalışmasında Filipinlerde mikro kredi kullanıcısı 152 kişi ile yapmış olduğu görüşmeler neticesinde kredi kullanımıyla birlikte hane halkı gelirinin arttığını, tasarruf ve eğitim harcamalarındaki artışa bağlı olarak ekonomik güvenliğin

arttığını ve yoksulluğun azaldığını belirtmektedir. Dunn ve Arbuckle (2001) çalışmalarında Peru'da mikro krediden faydalanan kişilerin gelir seviyesinin mikro krediden faydalanmayanlara göre %20 daha yüksek olduğunu belirtmektedirler.

Literatürde mikro kredi uygulamalarının hane halkı ekonomik durumu ve toplumsal refah üzerindeki etkilerinin genellikle olumlu yönde olduğu belirtilmektedir. Buna karşın mikro kredi kullanımının olumlu etkiler ortaya çıkartmadığını ileri süren çalışmalardan biri olan Morduch (1999) ve (2000) yıllarında yaptığı çalışmalarda Bangladeş'te mikro kredi uygulamalarının hane halkı tüketim harcamalarında ve kız çocuklarının okula gönderilme oranlarında anlamlı artışlar ortaya çıkartmadığını belirtmektedir (Yılmaz ve Koyuncu, 2006: 80-110).

Mikro kredi uygulamalarının ülkemizde kadın istihdamı ve yoksulluğu üzerindeki etkilerini inceleyen çalışma sayısı azdır. Bunun nedeni olarak da mikro kredi uygulamalarının 2003 yılından beri uygulanması yani çok uzun bir geçmişe dayanmaması gösterilmektedir. Az sayıda olan bu çalışmaların ilklerinden biri Adaman ve Bulut (2007) tarafından yapılan çalışmadır. Bu çalışma Diyarbakır'da mikro kredi kullanıcısı 89 kişiyle yüz yüze görüşmelerin yapıldığı ve 708 kişiye anket uygulanan bir saha araştırmasıdır. Çalışmada Diyarbakır'da mikro kredinin kadın istihdamı, yoksulluğu ve toplumsal statüsü üzerinde etki yaratmadığı belirtilmektedir. Zira kredi doğrudan doğruya kadınlara verilmekle birlikte işin büyük bölümü eşler tarafından yürütülmekte kadınlar ise kredinin alınmasında aracı konumunda olmaktadır. Çalışmada ayrıca mikro kredinin hane halkı geliri üzerinde olumlu etki ortaya çıkardığı belirtilmektedir. Şöyle ki, çalışmaya katılanların %74,8'i kredi kullanımıyla birlikte gelirlerinin arttığını belirtmişlerdir.

Ceyhan (2010) çalışmasında Karaman ili merkez mahallerinde mikro kredi uygulamalarından yararlanan kadınların ekonomik ve sosyal değişimlerini incelemiştir. Çalışmadaki denek kadınların kullandıkları mikro kredileri çoğunlukla evlerinde yürüttükleri el işi veya yemek faaliyetlerinde kullandıkları ve elde ettikleri kazançları genellikle ev masrafları ve sağlık giderleri için harcadıkları belirtilmektedir. Kazandığı parayı kendine malzeme alımı için kullanıp üretime devam eden ve ürünlerini toptancıya pazarlayarak işini büyüten sadece birkaç katılımcının olduğu belirtilmektedir. Çalışmada sonuç olarak mikro kredi kullanımının kadının ve ailenin yoksulluğunu azalttığı, çocukların daha iyi eğitim ve sağlık olanaklarına kavuşmasını sağladığı belirtilmektedir. Ayrıca çalışmada mikro kredi kullanımının kadınlara çalışma disiplini ve zaman yönetimi, grup bilinci gibi olumlu katkılar sağladığına da dikkat çekilmektedir.

Baltacı (2011) çalışmasını 2009 yılı itibariyle 2.5 yıllık mikro kredi geçmişi olan Mersin ili ve 7.5 yıldır faaliyet gösterilen İstanbul ve Sakarya'da kredi

kullanıcısı kadınlarla yapmış olduğu görüşmelere dayandırmıştır. Çalışmada mikro kredinin kadınların sosyal, ekonomik ve politik olarak erkeklere karşı güçlerini arttırmaları (feminist güçlenme) üzerindeki etkileri analiz edilmektedir. Çalışmada görüşülen kadınların krediyi genellikle işleri için hammadde, makine ya da mal alımında kullanıldığı belirtilmektedir. Ancak kredinin bunun dışında da kullanıldığı bazı kadınlar tarafından dile getirilmiştir. Örneğin borç ödeme, kişisel ihtiyaçları karşılama, aile ya da akrabalara maddi anlamda destek olma gibi kullanım biçimleri ile kredinin geri ödenmesinde kullanımı için bir kenarda tutulması da söz konusudur. Ayrıca çalışmada kredi kullanıcılarının şikayetçi oldukları noktalar olarak verilen kredi miktarının düşüklüğü ve satış ve pazarlama konusunda yeterince destek verilmemesi öne sürülmektedir. Çalışmada sonuç olarak mikro kredi kullanımının dünyadaki örneklerine benzer şekilde gelir artışı sağladığı ancak kadın erkek eşitsizliğindeki azalmayı ifade eden feminist güçlendirmeyi yeterince etkilemediği belirtilmektedir.

Ören ve diğ. (2012) Isparta'da merkez ve ilçelerden toplam 51 kadın ile görüşerek mikro kredi uygulamalarının etkilerini analiz etmişlerdir. Çalışmanın yapıldığı yıl itibariyle 3 yıllık bir geçmişinin olması kredilerin ekonomik etkilerini sınırlamaktadır. Çalışmada Isparta'da kullanılan kredilerin daha çok malzeme alımı şeklinde olduğu yani kadınların el işi yapıp satmak, perde dikmek ve satmak, ekmek yapıp satmak ve hayvan alıp besleyerek ürünlerini satmak amaçları ile bu kredileri kullandıkları belirtilmektedir. Çalışmada nispeten küçük çaplı ve genellikle evden yürütülen bu faaliyetlerin kadınların ve ailesinin ekonomik gücünü olumlu etkilediği sonucuna varılmıştır. Ayrıca çalışmada mikro kredi kullanımı ile birlikte kadınların artan ekonomik güçlerinin yanı sıra aile ve toplumdaki sosyo-psikolojik konularındaki iyileşmeye vurgu yapılmaktadır.

Öz ve Çolakoğlu (2014) Sakarya'da mikro kredi kullanıcısı grup lideri 90 kadınla yapmış oldukları mülakatlar sonucunda kredilerin ekonomik ve sosyal etkilerini araştırmışlardır. Çalışmada mikro kredi kullanıcılarının yaptıkları işlerin çoğunlukla vasıf gerektirmeyen işler olduğu belirtilmektedir. Katılımcıların tercih ettikleri işler, el işi yapım satımı (%20), kozmetik-temizlik malzemesi alım satımı (%12), terziilik (%12), dokuma işi (%10), çeyizlik eşya alım satımı (%10), giysi alım satımı (%9) kuaförlük (%7,8), çiçekçilik (%6,7), tarhana, turşu, makarna yapım satımı (%5,6), kafe işletmeciliği (%2,2), bakkallık (%2,2) ve danışmanlık hizmetleri (%2,2) şeklindedir. Mikro kredi ile yapılan işlerde çalışan sayısına baktığımızda 1 kişi, yani kullanıcının sadece kendisinin istihdam imkânı bulabilme oranı %63,3; 2 kişinin istihdam edilme oranı %24,4; 3 ve 4 kişinin istihdam edilme oranı %2,2 olarak gerçekleşirken 5 kişi ve üstü istihdam sağlama oranı %10 olduğu belirtilmektedir. Buradan hareketle mikro kredinin istihdama katkısının düşük seviyelerde olduğu belirtilmektedir. Çalışmada sonuç olarak mikro kredi kullanımının kadının en az ekonomik gücü kadar kadınların

çevresini arttırma, hayatını düzene sokma, hayatına hareket katma, maddi yönden rahatlatma sağlama, özgüveni arttırma, sosyalleşme ve tasarruf sağlama gibi fonksiyonları olduğu üzerinde durulmaktadır.

Tömen ve Sarvan (2015) çalışmalarında Antalya'da mikro kredi kullanan 67 kadınla yapmış oldukları görüşmeler doğrultusunda mikro kredi kullanımının kadın istihdamı üzerindeki etkilerini araştırmışlardır. Kredi kullanıcısı 25 kadın (%37,31) evden satış, 31 kadın (%46,27) ev dışından satış yaparken diğer 3 kadının (%4,48) kendilerinin de çalıştıkları eşlerinin dükkanlarına katkı sağlamak amacıyla bu krediyi kullandıkları ve 8 kadının (%11,94) ise aldığı mikro krediyi özel ihtiyaçları için kullandıkları belirtilmektedir. Kadınların %43,29'u (29 kadın) kendi ürettikleri ürünleri, %37,31'si (25 kadın) ise hazır ürünler satmaktadırlar. Bu bulgular genel olarak değerlendirildiğinde, mikro kredi kullanan kadınların ya fazla bir bilgi birikimi ve eğitim gerektirmeyen ve birbirine benzer geleneksel el emeği-göz nuru işlerle uğraştıkları ya da hazır ürünler sattıkları anlaşılmaktadır.

Çalışmada mikro kredi kullanıcılarının evde el becerisine dayalı ürünler ürettikleri veya hazır ürünler satmakta oldukları ve mikro kredi kullanımının bu kadınları henüz yoksulluktan kurtarmaya veya girişimci yapmaya yeterli olmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca araştırmaya katılan kadınlara aldıkları kredi miktarının işlerini kurabilmek için yeterli olup olmadığı sorulduğunda, ev dışında üretim yapmanın çeşitli maliyetleri (dükkan veya tezgah kirası, enerji, su, iletişim giderleri, muhasebeci ücreti, tabela vergisi, SGK primi gibi) olması nedeniyle kadınların %62,70'i (42 kadın) kredinin yeterli olmadığını ancak mevcut işlerine veya yeni kurdukları işlerine bir katkı sağladığını belirtmişlerdir. Ayrıca çalışmada kadınların büyük çoğunluğu krediyi yalnızca işleri için kullandıklarını ifade etmiş olsalar da, krediyi kısmen veya tamamen özel ihtiyaçları için kullanan kadınların oranı %23,88 (16 kadın) olarak bulunmuştur. Bu kadınlar krediyi iş dışında, ev kirası, gıda, okul araç gereci, çocuk giysisi, odun-kömür alımı, eski ürün borcu ödemesi gibi acil ihtiyaçlar için kullanmışlardır. Bu giderlerin çoğunluğunun hanenin temel ihtiyaçları ile ilgili olduğu göz önüne alındığında kredinin işle ilgili olmayan nedenlerle talep edilmesinin esas kaynağının yoksulluk olduğu doğrulanmaktadır.

Bilen (2016), 2015 yılı itibarıyla TGMP bünyesinde İstanbul ve Sakarya illerinde mikro kredi kullanıcısı 101 kadınla görüşerek kredi kullanımının yoksulluk üzerindeki etkilerini analiz etmiştir. Bilen'in çalışmasında diğer çalışmalardan farklı olarak ve Öz ve Çolakoğlu (2014)'ün aksine katılımcıların önemli oranının yeni bir iş kurmak (%43) ve mevcut işini geliştirmek (%42) için kredi talep ettiği ve bunun mikro finans kurumunun gerçek amacına uygun olduğu görülmektedir. Burada mikro kredi kullananların hem ev temelli hem de küçük bir işletme ekseninde bir ekonomik faaliyet içinde oldukları belirtilmektedir. Bu sayede çalışmada mikro kredinin kadınların istihdamı ve

yoksulluk sorunu ile mücadelede önemli bir politika aracı olduğu ileri sürülmektedir. Bu sonucun elde edilmesinde çalışmanın nispeten yakın tarihte olması ve böylece mikro kredi uygulamalarının zaman içerisinde daha olumlu sonuçlar doğurduğunu düşündürmektedir.

5. 2004-2013 Dönemi Kadın İstihdamı Göstergelerinin Değerlendirilmesi

Tablo 1'de yer alan TÜİK hane halkı işgücü anketi verilerine göre 2004-2013 yılları arasında 15-65 yaş arasındaki aktif kadın nüfusu azalmış kadın işgücü sayısı ise 1.520 binden 1.603 bin kişiye yükselmiştir. Aynı dönemde işgücüne dahil olmayan kadın nüfusu ise 4.568 bin kişiden 4.216 bine düşmüştür. Kadın istihdamı 2004-2009 döneminde genel olarak azalış göstermiş 2010 yılından itibaren artarak 2013 yılında 1.252 bin kişiye ulaşmıştır. 2004-2013 döneminde kadın işgücü ve istihdamı artarken işsiz sayısı da artarak 351 bin kişiye ulaşmış ve kadınlarda işsizlik oranı %21,9; tarım dışı işsizlik oranı ise %28,4 olarak gerçekleşmiştir. Kadınların işgücüne katılım oranı ise 2004 yılında %25 iken 2013 yılına gelindiğinde ancak %27,5'e ulaşmıştır. Böylece 9. Kalkınma planında hedeflenen %29,6'nın yaklaşık %2 puan gerisinde kaldığı görülmektedir.

Tablo 1:Kadın Temel İşgücü Göstergeleri (bin kişi, 2004-2013)

| Yıllar | Aktif Nüfus | İşgücü | İstihdam | İşsiz | İşgücüne Katılım Oranı (%) | İşsizlik Oranı (%) | Tarım Dışı İşsizlik Oranı (%) | İşgücüne Dahil Olmayan Nüfus |
|--------|-------------|--------|----------|-------|----------------------------|--------------------|-------------------------------|------------------------------|
| 2004 | 6.083 | 1.520 | 1.205 | 315 | 25.0 | 20.7 | 31.1 | 4.563 |
| 2005 | 6.035 | 1.476 | 1.173 | 303 | 24.5 | 20.5 | 28.8 | 4.558 |
| 2006 | 5.985 | 1.458 | 1.157 | 301 | 24.4 | 20.6 | 28.1 | 4.528 |
| 2007 | 5.936 | 1.449 | 1.148 | 301 | 24.4 | 20.8 | 27.4 | 4.488 |
| 2008 | 5.874 | 1.477 | 1.163 | 313 | 25.1 | 21.2 | 28.5 | 4.397 |
| 2009 | 5.890 | 1.517 | 1.137 | 379 | 25.8 | 25.0 | 32.9 | 4.373 |
| 2010 | 5.905 | 1.554 | 1.196 | 358 | 26.3 | 23.0 | 30.7 | 4.352 |
| 2011 | 5.893 | 1.578 | 1.251 | 327 | 26.8 | 20.7 | 28.1 | 4.316 |
| 2012 | 5.845 | 1.512 | 1.212 | 301 | 25.9 | 19.9 | 26.1 | 4.332 |
| 2013 | 5.819 | 1.603 | 1.252 | 351 | 27.5 | 21.9 | 28.4 | 4.216 |

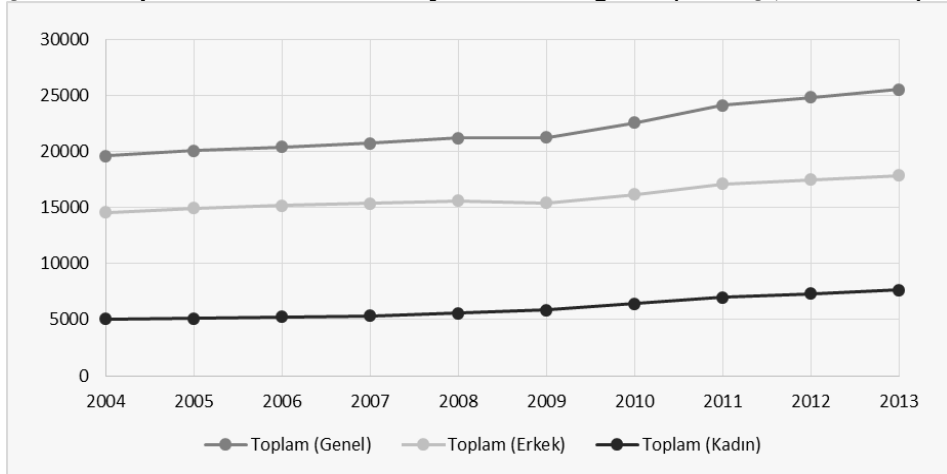
Kaynak: TÜİK (2017) İşgücü İstatistikleri, http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1007, Erişim Tarihi: 25.06.2017.

2013 yılı itibariyle sektörel olarak kadın istihdamında ilk sırada hizmetler, ikinci sırada tarım, üçüncü sırada sanayi ve son sırada inşaat sektörü yer

almaktadır. 2013 yılında tarımda 2.826 bin, sanayide 1.109 bin, inşaat sektöründe 62 bin ve hizmetler sektöründe 3.645 bin olmak üzere toplam 7.641 bin kadın istihdam edilmiştir. 2004 yılında toplam kadın istihdamı olan 5.047 bin kişinin %50,8'i tarımda, %15,5'i sanayide, %0,51'i inşaat ve %33,13'ü hizmetler sektöründe çalışırken 2013 yılı itibarıyla bu oran sırasıyla %36,9, %14,5, %0,8 ve %47,7 olarak gerçekleşmiştir. Bu rakamlardan 2004-2013 döneminde tarımdaki kadın istihdamının önemli oranda azaldığı, sanayide önemli bir değişme olmadığı ve hizmetler sektöründeki kadın istihdamında büyük miktarda artış yaşandığı açıkça görülmektedir.

İstihdamın cinsiyete göre dağılımda ise beklendiği gibi erkekler kadınlardan önde yer almakta ve Şekil 1'de 2004-2013 döneminde Türkiye'de toplam, kadın ve erkek istihdamındaki değişim izlenmektedir. 2004-2013 dönemi içerisinde özellikle 2007 yılından sonra kadın ve erkek istihdamının arttığı görülmektedir. 2013 yılında 2004 yılına oranla %51,3 artış gösteren kadın istihdamı 7.641 bine ulaşmıştır. 2004 yılından 2013 yılına erkek istihdamında yaşanan artış ise %22,6 oranındadır. 2004 baz yılı endeksi oluşturulduğunda toplam erkek istihdamı 2013 yılında 122'e yükselirken kadın istihdamı 151'e yükselmiştir.

Şekil 1: Toplam İstihdam ve Cinsiyete Göre Dağılımı (Bin kişi, 2004-2013)

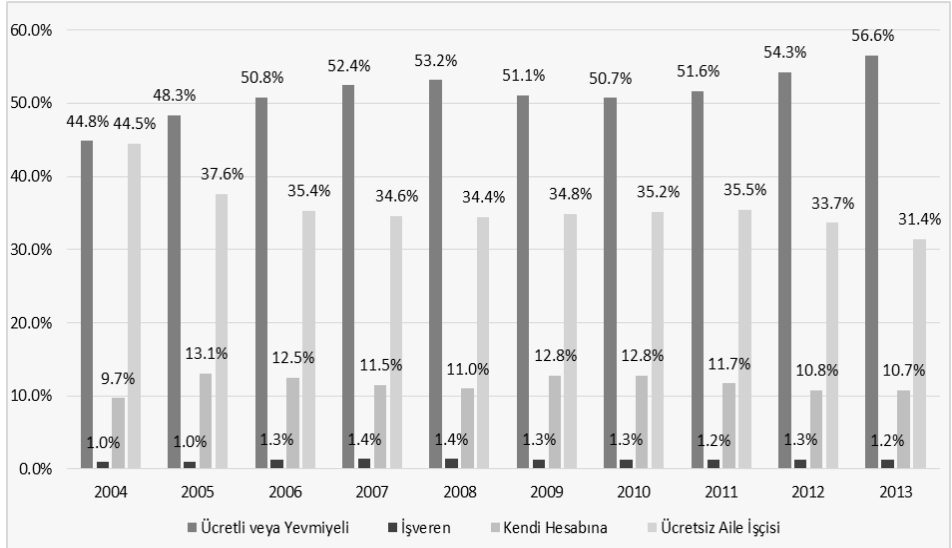


Kaynak: TÜİK (2017) İşgücü İstatistikleri, http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1007, Erişim Tarihi: 25.06.2017.

Kadın istihdamının işteki durumunun gösterildiği Şekil 2'de 2004 yılında toplam kadın istihdamı rakamı olan 5.047 bin kişinin 2.263 binin ücretli (%44,8), yevmiyeli ve maaşlı olarak, 539 binin (%10,6) işveren ve kendi hesabına, 2.244 binin (%44,4) ise ücretsiz aile işçisi olarak çalıştığı görülmektedir. 2014 yılında ise 7.641 bin olan kadın istihdamının 4.322 bini (%56,5) ücretli, maaşlı ve

yevmiyeli, 916 bini (%11,9) işveren ve kendi hesabına 2.403 bin (%31,4) kişi ise ücretsiz aile işçisi olarak çalışmaktadır. Buna göre 2004-2013 döneminde kadın istihdamında yaşanan artışın ücretli, maaşlı ve yevmiyeli çalışan kadınların istihdam içerisindeki yüzdesi ile işveren ve kendi hesabına çalışan kadınların yüzdeleri artarken ücretsiz aile işçisi kadınların istihdamdaki yüzdeleri azalmıştır. Ücretsiz aile işçisi kadınların istihdam yüzdesindeki azalışın arkasında devam eden köyden kente göç olgusu ve kız çocuklarının okullaşma oranındaki artışın olduğu düşünülmektedir. İşveren ve kendi hesabına çalışan kadın istihdam yüzdesindeki artışta ise mikro kredi uygulamalarının olumlu katkıda bulunduğu düşünülmektedir.

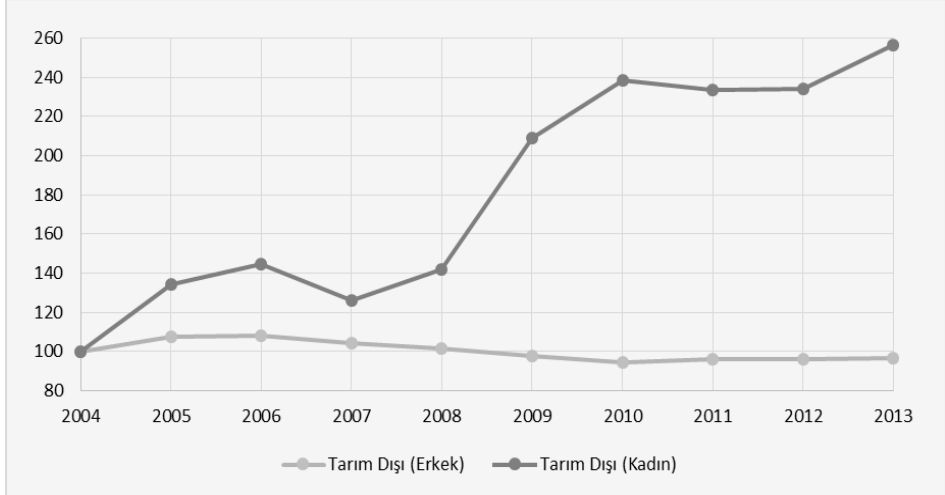
Şekil 2: Kadın İstihdamının İşteki Durumuna Göre Dağılımı (% , 2004-2013)



Kaynak: TÜİK (2017) İşgücü İstatistikleri, http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1007, Erişim Tarihi: 25.06.2017.

İstihdamın işteki durumu cinsiyet bazında değerlendirildiğinde işveren ve kendi hesabına çalışan kişi sayısı 2004 baz yılı temelli bir endekse dönüştürülmüştür. Buna göre 2004 yılında 100 olan işveren ve kendi hesabına çalışan erkek endeksi 2013 yılında 106'ya yükselirken kadınlarda bu rakam yaklaşık olarak 170'e yükselmiştir. Tarım dışı istihdamda ise bu fark daha da net şekilde ortaya çıkmıştır. 2004 yılında işveren ve kendi hesabına erkek istihdamı endeksi 100'den 2013 yılında 96'ya düşerken kadınlarda endeks 256'ya yükselmiştir.

Şekil 3: Cinsiyete Göre İşveren ve Kendi Hesabına Tarım Dışı İstihdam (2004=100)



Kaynak: TÜİK (2017) İşgücü İstatistikleri, http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1007, Erişim Tarihi: 25.06.2017.

Tablo 2'de 2003-2014 dönemine ilişkin üçer yıl arayla 2004, 2007, 2010 ve 2013 yıllarında toplam ve bölgesel kadın istihdamı rakamları detaylı şekilde sunulmaktadır. Buna göre 2004 yılında toplam kadın istihdamı 5.047 bin kişi ve bunun 2.565 bin kişisi tarım sektöründe istihdam edilirken 2.482 bini tarım dışı kesimde istihdam edilmektedir. 2007 yılına gelindiğinde tarımdaki kadın istihdamı 2.288 bin kişiye düşmüş, tarım dışı istihdam ise 3.068 bin kişiye ve toplamda kadın istihdamı 5.356 bine yükselmiştir. 2010 yılında ise kadın istihdamındaki artış devam etmiş ve 6.425 bin kişiye ulaşan kadın istihdamının 2.724 bini tarımda 3.701 bini tarım dışında istihdam edilmiştir. 2007 yılından 2010 yılına tarım dışı istihdamdaki artış tarımsal istihdamdaki artışa oranla dikkate değer boyuttadır. 2013 yılına gelindiğinde toplam kadın istihdamı 7.641 bin kişiye ulaşmış ve bunun 2.826 bini (%36,9) tarımda 4.815 bini (%63,1) tarım dışında istihdam edilmiştir. Buna göre 2004 yılından 2007 yılına gelindiğinde tarımsal istihdam azalırken tarım dışı istihdam artmıştır. 2007-2013 döneminde ise tarımsal istihdamın ve tarım dışı istihdamın birlikte arttığı görülmektedir. Rakamlardan da açıkça görüldüğü gibi 2004 yılında birbirine çok yakın olan tarım ve tarım dışı kadın istihdam rakamları zaman içerisinde tarım dışı istihdam lehine değişme göstermiştir.

Tablo 2: Bölgeler İtibariyle Kadın İstihdamı ve İşteki Durumu (Bin kişi, 2004 ve 2007 Yılları)

| | | TOPLAM | | | | TARIM | | TARIM DIŞI | |
|-----------|-------------------|--------|------------------------------|---------------------------|----------------------|--------|---------------------------|------------|---------------------------|
| | | Toplam | Ücretli, maaşlı ve yevmiyeli | İşveren ve kendi hesabına | Ücretsiz aile işçisi | Toplam | İşveren ve kendi hesabına | Toplam | İşveren ve kendi hesabına |
| 2004 YILI | TOPLAM | 5.047 | 2.263 | 539 | 2.244 | 2.565 | 343 | 2.482 | 197 |
| | İstanbul | 737 | 669 | 44 | 24 | 3 | | 734 | 44 |
| | Batı Marmara | 319 | 120 | 22 | 177 | 184 | 9 | 136 | 12 |
| | Ege | 865 | 390 | 81 | 394 | 440 | 46 | 424 | 35 |
| | Doğu Marmara | 439 | 266 | 43 | 130 | 150 | 25 | 289 | 18 |
| | Batı Anadolu | 379 | 250 | 36 | 94 | 102 | 13 | 277 | 23 |
| | Akdeniz | 532 | 258 | 69 | 205 | 246 | 35 | 285 | 33 |
| | Orta Anadolu | 199 | 45 | 22 | 132 | 151 | 18 | 48 | 4 |
| | Batı Karadeniz | 531 | 103 | 84 | 345 | 415 | 69 | 116 | 14 |
| | Doğu Karadeniz | 476 | 58 | 85 | 333 | 410 | 82 | 66 | 3 |
| | Kuzeydoğu Anadolu | 233 | 23 | 17 | 193 | 208 | 14 | 25 | 3 |
| | Ortadoğu Anadolu | 132 | 28 | 15 | 89 | 103 | 14 | 28 | 1 |
| | Güneydoğu Anadolu | 204 | 55 | 21 | 127 | 153 | 17 | 51 | 5 |
| 2007 YILI | TOPLAM | 5.356 | 2.809 | 692 | 1.855 | 2.288 | 444 | 3.068 | 248 |
| | İstanbul | 850 | 786 | 46 | 18 | 1 | - | 848 | 46 |
| | Batı Marmara | 336 | 144 | 29 | 163 | 169 | 14 | 168 | 15 |
| | Ege | 806 | 458 | 79 | 269 | 309 | 32 | 497 | 46 |
| | Doğu Marmara | 498 | 339 | 50 | 108 | 129 | 22 | 369 | 28 |
| | Batı Anadolu | 437 | 327 | 37 | 73 | 82 | 10 | 354 | 27 |
| | Akdeniz | 728 | 338 | 115 | 275 | 350 | 69 | 378 | 45 |
| | Orta Anadolu | 206 | 67 | 42 | 97 | 132 | 33 | 75 | 9 |
| | Batı Karadeniz | 561 | 137 | 86 | 338 | 408 | 75 | 152 | 11 |
| | Doğu Karadeniz | 422 | 80 | 137 | 205 | 331 | 130 | 91 | 7 |
| | Kuzeydoğu Anadolu | 188 | 27 | 31 | 129 | 157 | 27 | 31 | 4 |
| | Ortadoğu Anadolu | 195 | 40 | 28 | 127 | 151 | 25 | 44 | 3 |
| | Güneydoğu Anadolu | 129 | 66 | 11 | 52 | 69 | 5 | 60 | 6 |

Kaynak: TÜİK (2017) İşgücü İstatistikleri, http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1007, Erişim Tarihi: 25.06.2017.

Kadın istihdamı verileri bölgeler itibariyle incelendiğinde 2004 yılında istihdamdaki sıralama Ege, İstanbul, Akdeniz, Batı Karadeniz, Doğu Karadeniz, Doğu Marmara, Batı Anadolu, Batı Marmara, Kuzeydoğu Anadolu, Güneydoğu

Anadolu, Orta Anadolu ve Ortadoğu Anadolu Bölgeleri şeklindedir. İstihdamın işteki durumu değerlendirildiğinde ise İstanbul, Doğu Marmara ve Akdeniz bölgeleri haricinde diğer tüm bölgelerde tarımsal istihdam tarım dışı istihdamın üzerindedir. Özellikle de Karadeniz, Orta Anadolu ve Güneydoğu Anadolu’da istihdamın dörtte üçü tarımsal istihdam şeklindedir. 2013 yılına gelindiğinde kadın istihdamında sıralama İstanbul, Ege, Akdeniz, Doğu Marmara, Batı Anadolu, Batı Karadeniz, Batı Marmara, Orta Anadolu, Doğu Karadeniz, Ortadoğu Anadolu, Güneydoğu Anadolu ve Kuzeydoğu Anadolu Bölgeleri şeklindedir. 2004 yılından 2013 yılına Doğu Karadeniz ve Kuzeydoğu Anadolu’da kadın istihdamı azalırken diğer tüm bölgelerde kadın istihdamında önemli artışlar yaşanmıştır. Artışın yaşandığı bölgelerden İstanbul, Ege, Doğu Marmara, Batı Anadolu, Akdeniz, Orta ve Ortadoğu Anadolu ve Güneydoğu Anadolu bölgelerinde kadın istihdamı önemli miktarda artış göstermiştir.

Tarım ve tarım dışı istihdamın bölgeler bazında değişimi incelediğinde Güneydoğu Anadolu bölgesinde yaşanan kadın istihdamındaki artışın neredeyse tamamının tarım dışı sektörde gerçekleştiği görülmektedir. Şöyle ki Güneydoğu Anadolu bölgesinde 2004 yılında tarımsal istihdam 153 bin kişi iken 2014 yılında 164 bine yükselmiş tarım dışı istihdam ise 51 binden 182 bine yükselmiştir. Tarımsal istihdamın azalış gösterdiği diğer bölgeler ise Batı ve Doğu Karadeniz bölgeleridir. Batı Marmara’da ise 2004 yılında 184 bin olan tarımsal istihdam 2013 yılında 136 bine gerilerken tarım dışı istihdam 136 binden 265 bine yükselmiştir. Tarımsal istihdamdaki en dikkat çekici artış ise Akdeniz bölgesinde yaşanarak 2004 yılından 2013 yılına 246 binden 401 bine yükselmiştir. Orta Anadolu Bölgesi yine tarımsal istihdamın önemli artış gösterdiği bir diğer bölgedir.

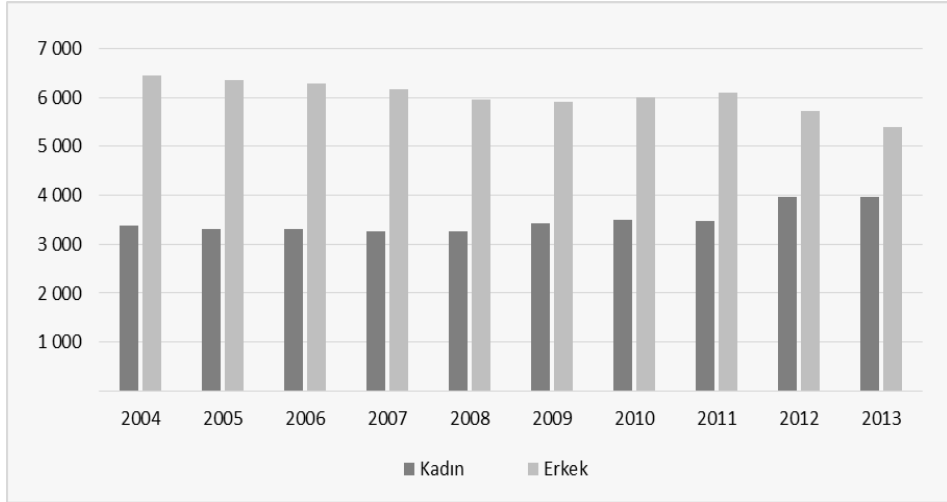
Tablo 3: Bölgeler İtibariyle Kadın İstihdamı ve İşteki Durumu (Bin kişi, 2010 ve 2013 Yılları)

| | | TOPLAM | | | | TARIM | | TARIM DIŞI | |
|--------------------------|--------------------------|--------|------------------------------|---------------------------|----------------------|--------|---------------------------|------------|---------------------------|
| | | Toplam | Ücretli, maaşlı ve yevmiyeli | İşveren ve kendi hesabına | Ücretsiz aile işçisi | Toplam | İşveren ve kendi hesabına | Toplam | İşveren ve kendi hesabına |
| 2010 YILI | TOPLAM | 6.425 | 3.260 | 905 | 2.260 | 2.724 | 435 | 3.701 | 470 |
| | İstanbul | 959 | 849 | 94 | 16 | 2 | 1 | 957 | 93 |
| | Batı Marmara | 358 | 169 | 44 | 145 | 151 | 11 | 206 | 33 |
| | Ege | 1.011 | 552 | 96 | 363 | 402 | 29 | 609 | 67 |
| | Doğu Marmara | 590 | 371 | 79 | 140 | 163 | 29 | 427 | 50 |
| | Batı Anadolu | 595 | 390 | 82 | 123 | 138 | 20 | 456 | 62 |
| | Akdeniz | 931 | 400 | 161 | 370 | 482 | 79 | 449 | 81 |
| | Orta Anadolu | 278 | 96 | 46 | 136 | 168 | 28 | 110 | 18 |
| | Batı Karadeniz | 570 | 146 | 85 | 339 | 387 | 57 | 183 | 28 |
| | Doğu Karadeniz | 416 | 68 | 130 | 219 | 336 | 122 | 80 | 7 |
| | Kuzeydoğu Anadolu | 214 | 30 | 23 | 162 | 180 | 19 | 35 | 4 |
| | Ortadoğu Anadolu | 228 | 50 | 26 | 151 | 169 | 19 | 59 | 7 |
| Güneydoğu Anadolu | 274 | 138 | 39 | 97 | 145 | 21 | 129 | 18 | |
| 2013 YILI | TOPLAM | 7.641 | 4.322 | 916 | 2.403 | 2.826 | 411 | 4.815 | 505 |
| | İstanbul | 1.308 | 1.169 | 109 | 30 | 8 | 2 | 1.300 | 107 |
| | Batı Marmara | 400 | 225 | 44 | 132 | 136 | 8 | 265 | 35 |
| | Ege | 1.265 | 641 | 134 | 489 | 538 | 43 | 727 | 91 |
| | Doğu Marmara | 817 | 522 | 93 | 201 | 228 | 32 | 589 | 62 |
| | Batı Anadolu | 667 | 478 | 62 | 127 | 134 | 11 | 533 | 51 |
| | Akdeniz | 966 | 518 | 131 | 317 | 401 | 61 | 565 | 70 |
| | Orta Anadolu | 370 | 144 | 42 | 184 | 203 | 23 | 167 | 19 |
| | Batı Karadeniz | 562 | 186 | 66 | 310 | 340 | 38 | 222 | 28 |
| | Doğu Karadeniz | 365 | 96 | 130 | 138 | 259 | 123 | 106 | 7 |
| | Kuzeydoğu Anadolu | 227 | 51 | 28 | 147 | 169 | 22 | 58 | 6 |
| | Ortadoğu Anadolu | 350 | 94 | 43 | 212 | 247 | 32 | 103 | 11 |
| Güneydoğu Anadolu | 346 | 196 | 33 | 117 | 164 | 16 | 182 | 17 | |

Kaynak: TÜİK (2017) İşgücü İstatistikleri, http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1007, Erişim Tarihi: 25.06.2017.

İstihdam rakamları kayıt dışı olma durumuna göre değerlendirildiğinde Türkiye'de kayıt dışı toplam istihdamın 2004 yılında 9.843 bin kişi iken 2013 yılında azalarak 9.379 bin kişi olarak gerçekleştiği belirtilmektedir. 2004 yılından 2013 yılına toplam kayıt dışı istihdamın azalırken bunun cinsiyete göre değişimine baktığımızda ise kayıt dışı erkek istihdamının azaldığını kayıt dışı kadın istihdamının ise arttığını görmekteyiz (Şekil 4). Şöyle ki, 2004 yılında kayıt dışı erkek istihdamı 6.455 bin kişi iken 2013 yılına gelindiğinde bu rakam 5.405 bine gerilemiştir.

Şekil 4: Kayıt Dışı İstihdam (Bin Kişi, 2004-2013)



Kaynak: TÜİK (2017) İşgücü İstatistikleri, http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1007, Erişim Tarihi: 25.06.2017

Tablo 3'de yer alan kayıt dışı kadın istihdamı rakamlarına göre 2004 yılında 3.388 bin kişi olan kayıt dışı kadın istihdamın 2013 yılında 3.973 bin kişiye ulaştığı görülmektedir. Kayıt dışı kadın istihdamının tarım ve tarım dışı sektörlere dağılımına bakıldığında ise tarımdaki kayıt dışı istihdamın 2004 yılında 2.524 bin kişi olduğu 2013 yılında yaklaşık 200 bin kişi artışla 2.721 bin kişiye tarım dışı kayıt dışı istihdamının ise 861 binden 1.252 bin kişiye ulaştığı görülmektedir.

Tablo 4: Kayıt Dışı Kadın İstihdamı

| Yıllar | Toplam kayıt dışı istihdam (bin kişi) | Toplam kayıt dışı istihdam/ toplam istihdam (%) | Tarımda kayıt dışı istihdam (%) | Tarım dışı kayıt dışı istihdam (%) |
|--------|---------------------------------------|---|---------------------------------|------------------------------------|
| 2004 | 3.388 | 67,13 | 74,59 | 25,41 |
| 2005 | 3.318 | 64,96 | 70,22 | 29,78 |
| 2006 | 3.310 | 62,95 | 68,43 | 31,57 |
| 2007 | 3.253 | 60,74 | 69,63 | 30,37 |
| 2008 | 3.269 | 58,42 | 71,34 | 28,66 |
| 2009 | 3.426 | 58,35 | 68,68 | 31,32 |
| 2010 | 3.758 | 58,49 | 69,69 | 30,31 |
| 2011 | 4.030 | 57,79 | 70,25 | 29,75 |
| 2012 | 3.959 | 54,17 | 69,64 | 30,36 |
| 2013 | 3.973 | 52,00 | 68,49 | 31,51 |

Kaynak: TÜİK (2017) İşgücü İstatistikleri, http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1007, Erişim Tarihi: 25.06.2017

Tablo 4'de görüldüğü üzere 2004-2013 döneminde kayıt dışı kadın istihdamı artarken bunun toplam kadın istihdamına olan oranı azalmıştır. Buna göre 2004 yılında kadınlarda kayıt dışı çalışma oranı %67 iken 2013 yılında %51,9'a düşmüştür. Aynı dönemde tarımda kayıt dışı çalışma oranı %74,5'ten %69,6'ya düşerken tarım dışında %25,4'ten %29,7'ye yükselmesi dikkat çekicidir. Kayıt dışı kadın istihdamının işteki durumu incelendiğinde 2004 yılında kendi hesabına çalışan kadınların sayısının 111 bin iken 2013 yılına gelindiğinde %205 artışla bu rakamın 339 bine ulaştığı görülmüştür.

6. Sonuç ve Değerlendirme

2004-2013 döneminde toplam istihdam ve kadın istihdamı verileri incelendiğinde ulaşılan sonuçlar aşağıda maddeler halinde yer almaktadır:

- Türkiye'de 2004-2013 döneminde toplam istihdam, erkek istihdamı ve kadın istihdamı artış göstermiştir.

- Kadın istihdamındaki artış oranı toplam ve erkek istihdamındaki artış oranından yüksektir.

- 2004-2013 döneminde işveren ve kendi hesabına çalışan kadın istihdamındaki artış oranı %70 iken aynı durumdaki erkek istihdamındaki artış oranı %6 olarak gerçekleşmiştir.

• Türkiye'de 2004-2013 döneminde toplam kayıt dışı istihdam ve kayıt dışı erkek istihdamı azalırken kayıt dışı kadın istihdamı artmıştır.

• 2013 yılı itibarıyla kayıt dışı kadın istihdamı içerisinde kayıt dışı tarım istihdamı kayıt dışı tarım dışı istihdamdan fazladır. Ancak 2004 yılı ile karşılaştırıldığında kayıt dışı tarım dışı istihdamındaki artış çok daha yüksek oradadır.

• Kayıt dışı tarım dışı istihdamın işteki durumunda işveren kadın sayısı 2004 yılında 111 bin iken 2013 yılında %205 artış göstererek 339 bine yükselmiştir.

Mikro krediye ilişkin saha çalışmaları 2004-2013 dönemi kadın istihdamı verileri ışığında değerlendirildiğinde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

• Mikro kredi uygulamalarını ele alan saha çalışmalarında da sıklıkla belirtildiği gibi kredilerin %100'e yakın geri ödenme başarısı bu uygulamanın başarılı olduğunun göstergelerinden biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu da bizi geliri olamayan kadınların gelir sahibi olduğu ya da var olan gelirlerini arttırdıkları sonucuna götürmektedir. Bu bağlamda kadın istihdamında yaşanan artışta mikro kredi uygulamalarının pay sahibi olduğu düşünülmektedir.

• Saha çalışmalarından elde edilen bir diğer bulgu bu krediyi kullanan kadınların büyük oranda tarım dışı kesimde faaliyette buldukları yönündedir. Bu gerçekliğin 2004-2013 döneminde tarım dışı kadın istihdamı rakamlarının tarım istihdamı rakamlarına göre çok daha fazla artış göstermesine sebep olduğu düşünülmektedir.

• 2004-2013 döneminde işveren ve kendi hesabına çalışan kadın istihdamı rakamlarında yaşanan önemli artış sınırlı olsa mikro kredi kullanıcısı kadınların bu krediyi kendi işlerini kurma ya da var olan işyerlerini genişletmelerinde kullandıkları şeklinde yorumlanabilmektedir.

• Mikro kredi uygulamalarında verilen kredi miktarının düşük tutarda olmasına bağlı olarak sadece bu krediye bağlı olarak yeni kayıtlı bir işyeri kurmanın zorluğu göz önüne alındığında bu kredileri alanların daha çok kayıt dışı olarak el işi veya gıda hazırlama sektöründe çalıştıkları bilinmektedir. 2004-2013 döneminde kayıt dışı kadın istihdamı rakamlarındaki artış ve özellikle tarım dışındaki artış yine sahadan edinilen bu bilgiyle paralellik göstermektedir. Ayrıca mikro kredi kullanan kadınların yaklaşık olarak yarısının ilköğretim mezunu olması da kayıt dışı kadın istihdamındaki artış gerçeğiyle örtüşmektedir.

Özet olarak mikro kredi uygulamalarının yoksul ve eğitim düzeyi düşük kadınların gelirlerini ve kadınların işgücüne katılım oranlarını bir miktar arttırdığı

ancak güvenceli istihdamı ifade eden kayıtlı istihdamda olumlu bir fark yaratamadığı düşünülmektedir. Bunların yanı sıra mikro kredi uygulamalarının işsizliği azaltıcı, kırdan kente göçü önleyici, hane halkı üretimi, geliri ve tüketimi arttırmak gibi olumlu ekonomik etkileri söz konusudur. Ayrıca mikro kredi uygulamasının Türkiye'deki geçmişinin dünyadaki uygulamalara kıyasla daha kısa olması uygulamaların gücünü sınırlamaktadır. Bu bağlamda uygulamalara ilişkin eleştiriler göz önüne alınarak yapılacak yeni düzenlemelerle mikro kredi uygulamalarının zaman içerisinde kadın istihdamına daha olumlu şekilde yansıtacağı düşünülmektedir.

Kaynaklar

ADAMAN, Fikret ve Tuğçe Bulut (2007), *Diyarbakır'dan İstanbul'a 500 Milyonluk Umut Hikâyeleri: Mikrokredi Maceraları*. İletişim Yayınları, İstanbul.

BAKTIR N. Sancak ve E. Erdem (2015), Türkiye'de Kadın Yoksulluğunun Çözümünde Mikro Kredi Uygulamaları: Ekonomik Etkilerin Ölçülmesi, *Sakarya İktisat Dergisi*, Cilt 4, ss. 52-82.

BALTACI, N. Ö. (2011), *Kadınları Güçlendirme Mekanizması Olarak Mikro Kredi*, Başbakanlık Kasının Statüsü Genel Müdürlüğü Uzmanlık Tezi.

BİLEN, M. (2016), Yoksullukla Mücadelede Mikro Finans Yöntemi: Fırsatlar ve Tehditler, http://content.lms.sabis.sakarya.edu.tr/Uploads/77286/27012/01_mikro_finans_atcoss.pdf, Erişim Tarihi:12.08.2017.

CEYHAN, H. (2010), *Yerel İktisadi Kalkınma Bağlamında Mikro Kredi Uygulamalarının İstihdama Etkisi ve Karaman İlinde bir Uygulama*, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

DUNN, Elizabeth ve J. Gordon Arbuckle Jr. (2001) *The Impacts of Microcredit: A Case Study from Peru, USAID Office of Microenterprise Development. Washington DC: USAID AIMS Project.*

GRAMEEN (Grameen Bankası) (2017), Introduction, <http://www.grameen.com/introduction/>, Erişim Tarihi:02.09.2017.

GÜNEŞ, S. (2009), *Yoksullukla Mücadelede Mikro Kredi Uygulamaları ve Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü Proje Destekleri*. Başbakanlık Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü.

ILO (Uluslararası Çalışma Örgütü) (2012), *Global Employment Trends for Women 2012*, http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_195447.pdf, Erişim Tarihi:27.08.2017.

ILO (Uluslararası Çalışma Örgütü) (2017), Kadın İstihdamı Eylem Planı. http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilo-documents/publication/wcms_484715.pdf , Erişim Tarihi:20.08.2017.

ISRAF (Türkiye İsrافی Önleme Vakfı) (2017), *Anasayfa*, <http://www.israf.org/>, Erişim Tarihi:26.08.2017.

İLALAN, İrem (2017), *OECD Ülkelerinde Kadın İşgücüne Katılımı: Ekonomik Kalkıma ve Vergi Yükü Açısından Analizi*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.

KEDV (Kadın Emeğini Değerlendirme Vakfı) (2017), *KEDV Hakkında*, <http://www.kedv.org.tr/hakkimizda>, Erişim Tarihi:25.08.2017.

KLASEN, S. (1999), Does Gender Inequality Reduce Growth and Development? Evidence From Cross-country Regressions, World Bank Policy Research on Gender and Development Working Paper, No.7, Washington, D.C.

MICROCREDITSUMMIT (MİKROKREDİ ZİRVESİ) (2017), 18th Microcredit Summit, <http://www.microcreditsummit.org/about-the-summits.html>, Erişim Tarihi:04.09.2017.

MORDUCH, J. (2000), The Microfinance Schism. World Development, Volume 28(4), ss.617-629.

MORDUCH, J.(1999), The Microfinance Promise, Journal of Economic Literature, Vol. 37, No.4, ss.1569-1614.

ÖREN, K., N. Negiz, N. ve E. Akman (2012), Kadınların Yoksullukla Mücadele Aracı Mikro Kredi: Deneyimler Üzerinden Bir İnceleme, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 26(2), ss. 313-338.

ÖZ C. S. ve C. Çolakoğlu (2010), Türkiye'de Mikro Kredi Uygulamasının Sakarya İli Özelinde İncelenmesi, Çalışma ve Toplum, No.4,ss.177-205.

PITT, M. M. ve S. R. Khandker (1998), The impact of Group-Based Credit Programs on Poor Households in Bangladesh: Does the Gender of Participants Matter?, Journal of Political Economy, Vol.106, Number 5.

PITT, M. M. ve S. R. Khandker, S. R. (1996), Household and Intrahousehold Impact of the Grameen Bank and Similar Targeted Credit Programs in Bangladesh, World Bank Discussion Paper, <https://doi.org/10.1596/0-8213-3594-4>, Erişim Tarihi:03.09.2017.

RAD, S. T., ve S. Altıkulaç (2016), Mikro Kredi Kullanımının Kadınlar Üzerindeki Sosyo-Ekonomik Etkileri; Mersin İli, Kesit Akademi Dergisi, Yıl: 2, Sayı: 5, ss. 25-42.

SERİNIKLİ, N. (2016), Kadın Yoksulluğunu Önlemede Girişimciliğin Önemi: Kadın Kooperatifleri Ve Mikro Kredi Uygulamaları, Balkan Sosyal Bilimler Dergisi, 5.

TODD, H. (2000), Poverty Reduced Through Microfinance: The Impact of ASHI in the Philippines, An ASHI-CASHPOR-PHILNET Impact Assessment Supported by the AIMS Project 19 March – 8 April, 2000.

TÖMEN G. ve F. Sarvan (2015), Mikrofinans Programlarının Kadın Yoksulluğu ve Girişimciliği Üzerine Etkileri: Bir Araştırma ve Bir İşbirliği Modeli Önerisi, Mediterranean Journal Humanities, V/1, ss.343:369.

TÜİK (Türkiye İstatistik Kurumu). (2017), İşgücü İstatistikleri. http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1007, Erişim Tarihi:25.06.2017.

UÇAR, C. (2011), Kadın Yoksulluğu ile Mücadelede Sosyal Politika Araçları ve Etkinlikleri, Başbakanlık Kasının Statüsü Genel Müdürlüğü Uzmanlık Tezi, Ankara.

WORLD BANK (2001), *Engendering Development: Through Gender Equality in Rights, Resources, and Voice*. New York: Oxford University Press.

WORLD BANK (2009), *Female labor Force Participation in Turkey:Trends, Determinants and Policy Framework*. The International Bank for Reconstruction and Development, Report No:43508-TR.

YILMAZ, R. ve C. Koyuncu (2006), *Mikro Finansman ve Yoksullukla Mücadele*, Ekin Kitapevi, Bursa.

Proaktif Kişiliğin Stratejik Düşünce Becerisine Etkisi¹

Arş. Gör. Dr. Sabahattin ÇETİN
Bartın Üniversitesi İ.İ.B.F. İşletme Bölümü
scetin@bartin.edu.tr

Arş. Gör. Dr. Mehmet Said KÖSE
Bartın Üniversitesi İ.İ.B.F. İşletme Bölümü
saidkose@gmail.com

Özet: *Stratejik düşünce günümüz yönetim anlayışında yalnızca yöneticilerin değil tüm çalışanların sahip olması gereken becerilerden biridir. Stratejik düşünce becerisini etkileyen faktörlerden biri de bireyin tutarlı davranışlarını ifade eden kişiliktir. Bu çalışmada stratejik düşünceyi oluşturan alt boyutların belirlenmesi ve proaktif kişiliğin stratejik düşünce becerisi üzerindeki etkisinin incelenmesi amaçlanmaktadır. Bu çalışmanın evrenini Bartın Üniversitesi İ.İ.B.F. son sınıf öğrencileri oluşturmaktadır. Bu amaç doğrultusunda, 267 öğrenci üzerinde uygulanan anket sonuçlarına göre proaktif kişilik, sistem düşüncesi, yeniden çerçeveleme ve deneyimleri yansıtma değişkenleri ile katılımcıların demografik özellikleri arasında anlamlı farklılıklar bulunamamıştır. Sadece yeniden çerçeveleme ve deneyimleri yansıtma değişkenleri ile katılımcıların öğrenim gördükleri bölüm arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Sonuçlara göre proaktif kişilik; sistem düşüncesi, yeniden çerçeveleme ve yansıtma boyutlarını pozitif ve anlamlı bir şekilde etkilemektedir.*

Anahtar Kelimeler: *Proaktif Kişilik, Sistem Düşüncesi, Yeniden Çerçeveleme, Deneyimleri Yansıtma*

The Impact of Proactive Personality on Strategic Thinking Skills

Abstract: *In today's management approach, strategic thinking is one of the skills that not only managers, but all employees are expected to possess. One of the factors that influences strategic thinking skill is personality that expresses the consistent behavior of the individual. The purpose of this study is to determine the sub-dimensions constituting strategic thinking and the effect of proactive personality on strategic thinking skill. The population of this study consists of final grade students studying at Bartın University Faculty of Economics and Administrative Sciences. In the line with this purpose, the results of the survey conducted on 267 students demonstrate that there is not*

¹ Bu çalışma "XI. European Conference on Social and Behavioral Sciences" isimli kongrede sunulan bildirinin genişletilmiş halidir.

significant difference between the demographic characteristics of the participants and the variables of proactive personality, system thinking, reflection of experiences and reframing. There are significant differences between the academic department of participants and the variables of reflection of experiences and reframing. According to results, proactive personality positively and significantly affects system thinking, reframing and reflection dimensions.

Keywords: *Proactive Personality, System Thinking, Reframing, Reflection*

Giriş

Bilgi miktarının artması ve yayılımının kolaylaşması işletmelere rekabet avantajı kazanmaları için büyük olanaklar sunmaktadır. Ancak bilginin çok fazla olması stratejilerin netleştirilmesini de zorlaştırabilmektedir. İşletmeler açısından bilginin varlığı kadar hangi bilginin nasıl kullanılacağı ve bu bilgilerden ne tür stratejiler üretileceği de önemlidir. Strateji üretmek ise yöneticilerin temel yeteneği olarak ileri sürülen “stratejik düşünme” eyleminin konusunu oluşturmaktadır (Naktiyok ve Çiçek, 2014: 158).

Stratejik düşünce, sadece yöneticiler için değil orta ve alt kademedeki çalışan personel için de gerekli bir beceridir. Yenilikçi fikirlerin büyük çoğunluğu orta ve alt kademe yöneticiler ile müşterilerle iletişimde bulunan personellerden gelmektedir (Zahra ve Nambisan, 2012: 221). Ancak stratejik düşünceye sahip olan kişinin sistemin tamamına ilişkin büyük resmi görebilmesi ve daha büyük sistemler içindeki rolünü anlaması gerekmektedir. İşletme yöneticilerinin sorunları doğru tespit ederek doğru çözüm önerileri geliştirebilmeleri için, işbirliği içerisinde bir yaklaşımla stratejik düşünce yeteneklerini geliştirmeleri gerekmektedir (Pınar, 2006: 160).

Stratejik düşünce daha iyi bir gelecek için proaktif bir yaklaşımı ve uzun vadeli bakış açısına sahip olmayı (Shirey, 2012: 312) gerekli kılmaktadır. Bu beceri, kaynakların etkin kullanımını etkilerken aynı zamanda yeniliğin ve stratejik faaliyetlerin belirleyicisi de olmaktadır (Zahra ve Nambisan, 2012: 219). İşletmelerin elindeki bilgilere bakış açısı ve bu bilgiler ile ilgili stratejik düşünce kalitesi, belirlenecek stratejinin kalitesini de arttırmaktadır.

Stratejik düşünce becerisinin giderek artan önemi, bu alanda yapılan çalışmaları da arttırmıştır (Bonn, 2001, 2005; Goldman, Cahill ve Filho, 2009; Goldman ve Casey, 2010; Liedtka, 1998; Pang ve Pisapia, 2012; Pisapia, Reyes-Guerra ve Coukos-Semmel, 2005; Pisapia, Sun-keung Pang, Fatt Hee, Lin ve Morris, 2009). Yapılan çalışmaların büyük çoğunluğu stratejik düşünmenin ne olduğu ve hangi yeteneklerden oluştuğu üzerinedir. Bu konuda da çok sayıda farklı beceriler üzerinde durulmaktadır. Ancak stratejik düşünme becerisini etkileyen unsurlar üzerine az sayıda çalışma olduğu görülmektedir

(Goldman ve Casey, 2010; Rosche, 2003). Bu çalışmada proaktif kişiliğin stratejik düşünceyi nasıl etkilediği ele alınmıştır.

Kişilik, bireyin davranışlarını kalıcı ve ayırt edici bir biçimde etkileyen psikolojik özellikler, bireyin çevresiyle ve kendisiyle ilişkisinde gösterdiği kendine özgü, süreklilik ve bütünlük gösteren tutarlı davranışlar bütünüdür (Şahin ve Aksu, 2015: 136). Kişilik konusu literatürde çeşitli boyutlarla ele alınmış ve farklı kişilik envanteri ortaya konulmuştur (Gültaş ve Tüzüner, 2017: 50). Kişilik sınıflandırmasından biri de Bateman ve Crant (1993) tarafından öne sürülen proaktif kişiliktir. Kısaca proaktif kişilik bireyin hedeflediği değişimi gerçekleştirebilmek için aktif olarak uygulayıcı rolüne bürünmesidir (Yolcu ve Çakmak, 2017: 427). Proaktif kişilik üzerine yapılan çalışmalar sonucunda bu kişiliğin; kendiliğinden hareket etme, geleceğe yön verebilme ve aktif değişimlerin öncüsü olma (Zhao v.d., 2016: 608) özellikleri ön plana çıkarılmaktadır.

Stratejik düşünce ile kişilik ilişkisi üzerine literatürde çok fazla çalışma bulunmamaktadır (Dragoni v.d., 2011). Bireylerin kişiliklerinin ayırt edici davranışlara yol açmasının, bireylerin stratejik düşünme becerisi üzerinde de etkisi olabilir. Proaktif kişilik özellikleri ele alındığında ise bu kişiliğin stratejik düşünce becerisini etkileyeceği düşünülmektedir. Çünkü stratejik düşünme becerisi gelecek odaklı etkili planların yapılmasını amaçlarken, proaktif kişilik de gelecek odaklı, diğerlerinde farklı davranış göstermeyi ifade etmektedir. Bu araştırmanın amacı proaktif kişilik ile stratejik düşünce becerisi ilişkisinin incelenmesidir.

1. Stratejik Düşünce

Literatürde stratejik düşünce ile ilgili farklı yaklaşımlar bulunmaktadır. Liedtka (1998) stratejik düşünceyi kendine özgü özelliklere sahip belirli bir düşünme biçimi olarak tanımlamaktadır. Bonn (2005) stratejik düşünceyi eylem odaklı, belirsizliğin ve karmaşık yapıların nasıl çözüleceğini anlamaya dönük eylemler olarak ifade etmektedir. Stratejik düşünce akılcı, birbiri ile ilgili yaklaşımları birleştiren yaratıcı ve farklı bir düşünce sürecini ifade etmektedir.

Örgütsel bağlamda stratejik düşünme, örgütlerinin gelecekteki yapısını ve dünyadaki konumunu belirlemek ve şekillendirmek için üst düzey yöneticilerin zihninde devam eden müzakere türüdür. Stratejik düşünme, bir kuruluşun olmasını istediği vizyonu üretir; bu durum da yöneticilerin hayatı tercihlerini yapmasına yardımcı olur (Rosche, 2003: 2). Yönetim yaklaşımına göre, stratejik düşünme iki farklı düşünce sürecini içerir: planlama ve düşünme. Planlama endişelerin analizini, sistemlerin ve prosedürlerin oluşturulması ve biçimlendirilmesini içerirken; düşünme, organizasyonun her seviyesinde sezgisel, yenilikçi ve yaratıcı düşünmeyi teşvik eden sentezleme becerisini gerektirmektedir (Steptoe-Warren v.d. , 2011: 239).

Stratejik düşünme; strateji geliştirme ve stratejik yönetim konularındaki katkılarından dolayı (Nuntamanop v.d., 2013: 242) kâr amacı gütsün ya da gütmesin tüm örgütler için en önemli yeteneklerinden biridir. İşletmeler yaşadığı sorunlardan dolayı stratejik düşünme yeteneğine sahip yöneticilere ciddi ihtiyaç duymaktadırlar (Kalali v.d. , 2015:801).

Stratejik düşünceyle ilgili literatür incelendiğinde daha çok stratejik düşüncenin boyutları ve stratejik yönetimdeki rolü üzerinde durulduğu görülmektedir (Nuntamanop v.d., 2013:245). Bu kavramın davranışsal ve psikolojik teorilerin perspektifinden daha fazla geliştirilmesi mümkündür. Stratejik düşünme literatüründe incelenen alanlardan birisi de, bireysel düzeyde stratejik düşünme yapısı içeren unsurlardır (Kalali v.d., 2015:802).

Stratejik düşünce üzerinde yapılan çalışmalar incelendiğinde stratejik düşünmede etkili olan bazı özelliklerden bahsedilmektedir. Kavramsal çözümleme becerisi (Andrews, 1971; Thomson ve Strickland, 1996), vizyon (Rowe v.d.. ,1986; Mintzberg, 1994; Bonn, 2005), yaratıcılık (Rowe v.d.. ,1986; Mintzberg, 1994; Heracleous, 1996; Graetz, 2002; Bonn, 2005), esneklik, girişimcilik (Rowe v.d.. ,1986), sentezleme becerisi (Mintzberg, 1994; Thomson ve Strickland, 1996; Heracleous, 1996; Graetz, 2002), sezgisel (Mintzberg, 1994; Graetz, 2002), bilgi sahibi olma (Thomson ve Strickland, 1996), farklı düşünebilme becerisi (Heracleous, 1996; Graetz, 2002), sistem yaklaşımı (Liedtka, 1998; Bonn, 2005), odaklanma, zamanında düşünme, varsayım odaklı ve zekice davranma (Liedtka, 1998) gibi özellikler stratejik düşünce üzerine yapılmış çalışmalarda ön plana çıkmaktadır (Nuntamanop v.d., 2013: 248).

Pisapia vd. (2005,2009), stratejik düşünce ile ilişkili fikirler sunan önemli bilim adamlarının çalışmalarını inceleyerek stratejik düşünceyi üç boyutta ele almaktadır. Bunlar; sistem düşüncesi, yeniden çerçeveleme ve deneyimleri yansıtma. Pisapia vd. (2005,2009), bu üç bilişsel sürecin bütünüyle uygulandığında stratejik düşünmenin ortaya çıkaracağını ifade etmektedir. Stratejik düşünme yeteneğinin boyutlarına ilişkin tanım ve unsurları Tablo 1’de verildiği şekilde özetlemektedirler.

Tablo 1: Stratejik Düşünce Boyutları ve Açıklamaları

| KAVRAM 1: Sistem Düşüncesi | |
|---|---|
| Sistem dinamiği anlayışını kullanarak bilgi toplama ve düşünme için kullanılan beceri | |
| Tanım | Nitelikleri |
| Sistem düşüncesi, faaliyetleri etkileyen davranış, güç, yapı ve bunlar arasındaki karşılıklı ilişkilerin anlaşılabilir bir sistem olarak görebilme yeteneğidir. | Sistem düşüncesi içinde kullanılan 4 yetenek bulunmaktadır: 1. Bütüncül olarak düşünebilmek. 2. Yapıları ve karşılıklı ilişkileri ayırt edebilmek. 3. Asıl sistem ve kendine has özelliklere sahip |

| | |
|--|---|
| | sistem yapılarının farkına varma ve buna göre davranabilmek. 4. Hedefe ulaşma, yapıları koruma, bütünleşme ve uyum için sistem gerekliliklerini tanıyabilmek ve buna göre davranabilmek. |
|--|---|

KAVRAM 2: Yeniden Çerçeveleme
Durumsal gerçekleri tanımlayan verilerin toplanması ve organize edilmesi için kullanılan yetenektir

| Tanım | Nitelikleri |
|---|--|
| Yeniden çerçeveleme, eylemler için yeni bakış açısı ve seçenekler üretmek amacıyla dikkati birçok perspektif, yapı, zihinsel model ve paradigma arasında değiştirme yeteneğidir | Yeniden çerçeveleme içinde kullanılan 4 yetenek bulunmaktadır: 1. Uygun veri toplanıncaya kadar yargıya varmayı ertelemek. 2. Bir problem, durum ya da konuyu kavramak için kullanılan zihinsel modeller, paradigmlar ve çerçeveleri tespit edebilmek ve anlayabilmek. 3. Bir durumu anlamak için farklı zihinsel modelleri, paradigmları ve çerçeveleri kullanabilmek 4. Kişinin kendi ve başkalarının zihinsel modellerini değerlendirebilmek ve değiştirebilmek |

KAVRAM 3: Deneyimleri Yansıtmaya
Verileri işlemek, ondan bilgi üretmek ve pratikte bunu uygulamak için kullanılan yetenektir.

| Tanım | Nitelikleri |
|---|---|
| Yansıtmaya olanlara ilişkin yargılara varabilmek için idrak, deneyim ve bilginin kullanılması yoluyla mantıksal ve rasyonel bir düşünce yapısı oluşturabilme ve bunun neticesinde gelecekteki eylemleri yönlendiren sezgisel prensipler üretebilme yeteneğidir. | Yansıtmaya içinde kullanılan 5 yetenek bulunmaktadır: 1. Neden bazı tercihlerin işe yaradığını ve diğerlerinin yaramadığını ayırt edebilmek. 2. Çift döngü öğrenme ilkelerini kullanmak 3. Durumun anlaşılması için algıları, deneyimi ve bilgiyi kullanmak ve bunlarla ilgili düşünmek. 4. Harekete geçerken algıları, deneyimleri ve bilgiyi harmanlayabilmek ve analiz edebilmek. 5. Kişinin algılarını, deneyimini ve bilgisini ve diğerlerinin geçmiş deneyiminden yararlanarak mevcut ve gelecek hakkında bir anlayış üretmek. |

Kaynak: Karğın v.d. (2012), Pisapia v.d. (2005)

Stratejik düşünme, bireylerin örgütün karşılaştığı karmaşıklıkları algılamasına ve doğrusal olmayan değişim fırsatlarını ve zorluklarını tanıma,

tahmin etme, cevap verme ve adapte olmalarını sağlayan bir kafa yapısı oluşturmalarına yardımcı olmaktadır (Karğın v.d., 2012: 114).

2. Proaktif kişilik ve Stratejik Düşünce İlişkisi

Proaktif kişilik yapısı, kişilerin kendi davranışlarıyla çevrelerini ve olayları etkileyebileceklerini ve bunlardan etkilenebileceklerini savunan etkileşimsel çerçeveden ortaya çıkmıştır (Bateman ve Crant, 1993). Proaktif kişiler fırsatları keşfeder ve değerlendirmek üzere harekete geçer, sorumluluk alır ve anlamlı bir değişim olana kadar azimle devam ederler (Seibert v.d., 2001: 846).

Bateman ve Crant'a (1993) göre proaktif kişilik, kişiliğin dışadönüklük, bilinç, başarı ihtiyacı ve ek öğrenim faaliyetlerine katılma, değişimi yansıtan kişisel başarılar ve liderlik becerilerini içeren davranışsal çıktılarla ilişkilidir. Proaktif kişiler, farklı aktivitelere katılma, başarılı değişimler gerçekleştirme ve beklentilerin ötesine gidebilme konusunda çok iyi performans gösterirler. Proaktif kişilikte davranışsal eğilimlerin içten geldiği düşünülmektedir (Turner, 2003:10).

Proaktif kişiler mevcut durumlarını geliştirmek veya yenilerini yaratmak için etkin bir şekilde inisiyatif alırlar. Proaktif kişiliği olan bireyler, mevcut durumun baskısını daha az hissederek, statükoya meydan okuyabilir ve hatta değişim yaratmak için çevreyi etkileyebilirler (Horng v.d., 2016:28). Bu kişilikler pasif bir şekilde durumlara tepki gösteren diğer kişilere göre fırsatları belirleme, inisiyatif gösterme, eyleme geçme ve anlamlı bir değişim olana kadar çaba sarf etme konusunda iyidirler (Newman v.d., 2015). Proaktifler engelleme ve kısıtlamalara aldırmadan, hatta onlara rağmen ortamlarında olumlu değişim yaratırlar (Seibert v.d., 2001:850). Ayrıca proaktif kişilikler, harekete geçme ve önemli değişiklikleri gerçekleştirme konusunda kararlıya sahip bireylerdir (Cai v.d., 2015; Horng v.d., 2016).

Yapılan araştırmalar proaktif kişiliğin; kariyer başarısı (Seibert vd., 1999), performans (Crant, 1995; Thompson, 2005), yenilik, yaratıcılık (Parker vd., 2006) ve girişimcilik (Becherer ve Maurer, 1999) gibi bireysel ve örgütsel sonuçlar ile ilişkisi olduğunu ortaya koymaktadır. Proaktif kişiliğin stratejik düşünce becerisi üzerindeki etkisine yönelik literatürde çalışmaya rastlanmamıştır. Ancak proaktif kişilik ve stratejik düşünce becerisi arasında bazı ortak özellikler bulunmaktadır. Araştırmacılar, proaktif kişiliklerin değişim odaklı davranışların öncüsü olduğu belirtmektedir. Proaktif kişilik skorları yüksek bireyler geleceğe yönelik eylemler (Thomas v.d., 2010) geliştirme konusunda da yeteneklidir. Ayrıca proaktif kişiliğin strateji geliştirme ile ilişkili olduğunu (Kickul ve Gundry, 2002) destekleyen çalışmalar da bulunmaktadır. Stratejik düşünce de gelecek odaklıdır. Mevcut durumun iyi analiz edilerek gelecekte nasıl davranılması gerektiğine yönelik strateji geliştirme, stratejik düşüncenin bir göstergesidir.

Proaktif kişiler iş ve çevreleri hakkında daha fazla bilgi toplama konusunda girişimde bulunurlar. Ashford ve Black (1996) bilgi aramak, ilişki kurmak ve iş değişikliklerini müzakere etmek gibi davranışların proaktif kişilik özellikleri olduğunu belirtmektedir (Turner, 2003: 12). Stratejik düşüncenin deneyimleri yansıtma boyutu da verileri işlemek, ondan bilgi üretmek ve pratikte bunu uygulamak için kullanabilmeyi ifade etmektedir. Dolayısıyla proaktif kişiliğe sahip bireylerin aynı zamanda deneyimleri yansıtma konusunda da etkili olacağı düşünülebilir.

Kişiliğin stratejik düşünce üzerindeki etkisine yönelik az sayıda çalışma bulunmaktadır. Yapılmış çalışmalara göre deneyime açıklık, stratejik düşünme becerisi ile doğrudan ve olumlu bir şekilde ilişkilidir (Dragoni v.d., 2011). Bu değerlendirmeler çerçevesinde araştırmanın hipotezleri şu şekildedir:

H1: *Proaktif kişilik sistem düşüncesi becerisini anlamlı ve pozitif yönlü etkilemektedir.*

H2: *Proaktif kişilik yeniden çerçeveleme becerisini anlamlı ve pozitif yönlü etkilemektedir.*

H3: *Proaktif kişilik deneyimleri yansıtma becerisini anlamlı ve pozitif yönlü etkilemektedir.*

3. Araştırma Tasarımı

3.1. Ölçekler ve Örneklem

Araştırma hipotezlerini test etmek için kullanılan ölçeklerin her biri daha önce uluslararası çalışmalarda kullanılmış ve yüksek geçerliliğe sahip ölçeklerdir. Ankette ayrıca öğrencilerin cinsiyet, bölüm, öğretim türü ve başarı durumları ile ilgili demografik bilgiler elde etmeye yönelik ifadeler de yer verilmiştir.

Stratejik düşünme yeteneğinin ölçülmesi için, Pisapia vd. (2011) tarafından geliştirilen "Strategic Thinking Questionnaire - STQ" (Stratejik Düşünme Anketi) kullanılmıştır. Ölçek yeniden çerçeveleme, sistem düşüncesi ve deneyimleri yansıtma olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır. Öğrencilere bir problemle karşılaştıklarında ya da herhangi bir konuda ikilemde kaldıklarında bu becerileri ne kadar sıklıkla kullandıkları sorulmuş ve ifadeler 5'li Likert tipinde "(5) Her Zaman, (4) Sıklıkla, (3) Bazen, (2) Nadiren ve (1) Hiçbir Zaman" olarak düzenlenmiştir.

Proaktif kişilik ölçeği, Bateman ve Crant'ın (1993) çalışmasında kullandığı ölçekten yararlanılarak oluşturulmuştur. Ölçek tek faktörden oluşmaktadır. Katılımcılardan her bir ifadeye katılım düzeylerini beşli likert tipi ölçek (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Ne Katılıyorum Ne

Katılmıyorum, 4=Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum) üzerinde belirtmeleri istenmiştir.

Araştırma Bartın Üniversitesi İ.İ.B.F. son sınıf öğrencileri üzerinde yapılmıştır. Araştırmanın kapsamında tüm son sınıf öğrencileri araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. 529 kayıtlı öğrencinin tamamına ulaşılmaya çalışılmıştır. Ocak-Haziran 2015 tarihleri arasında yüze görüşme yoluyla gerçekleştirilen araştırma sonucunda 328 öğrenciye ulaşılmıştır. Bu sayının evren hakkında genelleme yapılabilmesi için yeterli olduğu söylenebilir (Altunışık vd., 2012: 137; Lin,1976: 446). Bilgi eksikliği ve hatalar içeren anketlerin değerlendirme dışı tutulması sonucunda 267 anket veri girişi için uygun bulunmuştur.

3.2. Analizler ve Bulgular

Araştırma kapsamında yer alan katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bilgiler Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2: Katılımcıların Demografik Özellikleri

| Cinsiyet | n | % | Yaş | n | % |
|----------------------|--------------|------|----------------|-----|------|
| Kadın | 137 | 51,3 | 22 yaş ve altı | 173 | 64,8 |
| Erkek | 130 | 48,7 | 23 yaş ve üstü | 94 | 35,2 |
| Toplam | 267 | 100 | Toplam | 267 | 100 |
| Öğrenim Türü | Bölüm | | | | |
| Birinci öğretim | 110 | 41,2 | İşletme | 63 | 23,6 |
| İkinci öğretim | 157 | 58,8 | İktisat | 101 | 37,8 |
| Toplam | 267 | 100 | Sbky | 55 | 20,6 |
| Başarı Durumu | Ybs | | | | |
| 2,49 ve altı | 91 | 34,1 | Toplam | 267 | 100 |
| 2,50-2,99 | 105 | 39,3 | | | |
| 3,00 ve üzeri | 71 | 26,6 | | | |
| Toplam | 267 | 100 | | | |

Araştırmaya dâhil olan katılımcılara ait demografik özellikler incelendiğinde, katılımcıların % 51,3'ünün kadın, % 48,7'sinin erkek olduğu ve % 64,8'inin 22 yaş ve altı, % 35,2'sinin 23 yaş ve üstü olduğu görülmektedir. Katılımcıların % 58,8'i ikinci öğretim, % 41,2'si ise birinci öğretim öğrencisidir. Analize dâhil olan katılımcılar bölüm bazında değerlendirildiklerinde; %37,8'i iktisat, %23,6'sı işletme, %20,6'sı siyaset bilimi ve kamu yönetimi ve % 18'i yönetim bilişim sistemleri bölümünde eğitim görmektedir. Başarı durumları göre değerlendirilmede ise % 39,3'ünün 2,50-2,99 aralığında, %34,1'inin 2,49 ve altı, %26,6'sının 3,00 ve üzeri not ortalamasına sahip olduğu görülmektedir.

Stratejik düşünce değişkenini oluşturan sistem düşüncesi, yeniden çerçeveleme ve deneyimleri yansıtmaya alt boyutlarına ait birincil ve ikincil doğrulayıcı ve proaktif düşünce değişkenine ait doğrulayıcı faktör analizine ilişkin uyum indeksleri değerleri Tablo 3'te verilmiştir. Araştırma modelinde yer alan faktörlere ait uyum indekslerinin kabul edilebilir düzeyde olduğunu söylemek mümkündür. Sonuç olarak, stratejik düşünce 14 madde tarafından açıklanan 3 boyutlu, proaktif düşünce ise 8 madde tarafından açıklanan tek boyutlu bir ölçek haline gelmiştir.

Tablo 3: Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) İle İlgili Uyum İndeksleri

| Değişkenler | Uyum İndeksleri | | | | | |
|---------------------------------------|-----------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | χ^2/df | GFI | AGFI | TLI | CFI | RMSEA |
| Stratejik Düşünce Birincil DFA | 2,631 | 0,913 | 0,873 | 0,897 | 0,919 | 0,078 |
| Stratejik Düşünce İkincil DFA | 2,583 | 0,916 | 0,876 | 0,900 | 0,922 | 0,077 |
| Proaktif Kişilik | 2,130 | 0,931 | 0,897 | 0,918 | 0,936 | 0,065 |

Araştırma modelinde yer alan faktörlerin faktör yükleri, birleşik güvenilirlikleri (CR), çıkarılan ortalama varyans (AVE) ve Cronbach's Alpha (α) değerleri Tablo 4'te gösterilmektedir. Araştırmada kullanılan tüm değişkenlerin faktör yüklerinin 0,40'dan yüksek (Çokluk v.d., 2014: 220), CR test sonuçlarının 0,70'den, AVE değerlerinin 0,50'den (Hair, 1998: 612) ve Cronbach's Alpha değerlerinin ise 0,70'den yüksek olması (Altunışık v.d., 2012: 126) arzu edilmektedir.

Tablo 4: Faktör Yükleri, CR, AVE ve (α) Değerleri

| Boyutlar | Faktör Yükleri | Birleşik Güvenilirlik(CR) | Çıkarılan Ortalama Varyans(AVE) | Cronbach Alfa (α) Değerleri | İfade Sayısı |
|-----------------------------|----------------|---------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|--------------|
| Proaktif Kişilik | 0,517-0,694 | 0,840 | 0,347 | ,871 | 8 ifade |
| Sistem Düşüncesi | 0,630-0,730 | 0,756 | 0,437 | ,759 | 5 ifade |
| Yeniden Çerçeveleme | 0,508-0,760 | 0,775 | 0,414 | ,763 | 4 ifade |
| Deneyimleri Yansıtma | 0,626-0,861 | 0,844 | 0,522 | ,840 | 5 ifade |

Tablo 4'te görüldüğü gibi araştırma değişkenlerinin faktör yükleri, CR ve Cronbach's Alpha değerleri kabul edilebilir değerlerin üzerinde çıkmıştır. Proaktif kişilik, sistem düşüncesi ve yeniden çerçeveleme değişkenlerine ait AVE değeri istenilen seviyenin biraz altında kaldığı gözlenmektedir. CR ve (α) güvenilirlik katsayılarının yeterli düzeyde olması ve CR>AVE şartının sağlanmış olması nedeniyle (Hair v.d., 2009'dan aktaran Akbıyık, 2012:174), tüm değişkenlere ilişkin içsel yapı tutarlılığı sağlandığı ifade edilebilir.

Tablo 5: Korelasyon Analizi Sonuçları

| | Ortalama | Std. Sapma | Proaktif Kişilik | Sistem Düşüncesi | Deneyimleri Yansıtma | Yeniden Çerçeveleme |
|-----------------------------|----------|------------|------------------|------------------|----------------------|---------------------|
| Proaktif Kişilik | 3,78 | ,644 | 1 | | | |
| Sistem Düşüncesi | 3,87 | ,663 | ,600** | 1 | | |
| Deneyimleri Yansıtma | 3,99 | ,739 | ,553** | ,625** | 1 | |
| Yeniden Çerçeveleme | 3,85 | ,693 | ,538** | ,590** | ,571** | 1 |

** Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır.

* Korelasyon 0,05 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 5'te değişkenlere ait ortalama, standart sapma ve korelasyon analizi sonuçları verilmektedir. Sonuçlara göre tüm değişkenler arasında ($p < 0,01$ ve $p < 0,05$) anlamlı orta düzey bir ilişkinin olduğu görülmektedir. İlişkilerin yönüne bakıldığında ise ilişkilerin tümünün pozitif yönlü olduğu belirlenmiştir.

Araştırmada yer alan değişkenlerin katılımcıların demografik özellikleri açısından bir farklılık gösterip göstermediği t-testi ve varyans testi ile araştırılmış ve katılımcıların demografik özellikleri bakımından farklılık tespit edilen değişkenler Tablo 6'te değerlendirilmiştir.

Tablo 6: Demografik Özelliklere Göre Karşılaştırmalar

| Değişken | F | p | Farkın Kaynağı |
|----------------------|-------|------|----------------|
| Yeniden Çerçeveleme | 4,011 | ,008 | 1-4 |
| Deneyimleri Yansıtma | 4,851 | ,003 | 1-4 |

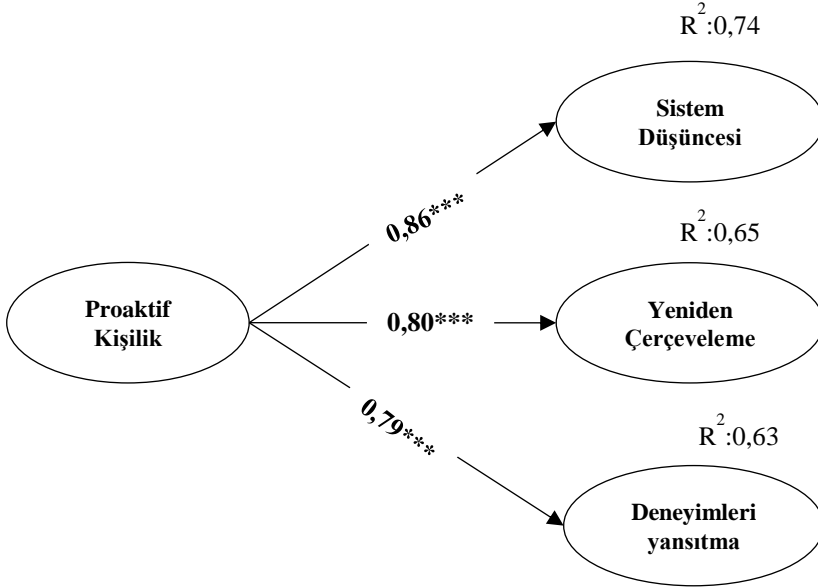
Bölüm: 1=İşletme; 2=İktisat; 3=Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi; 4=Yönetim ve Bilişim Sistemleri

Araştırma sonuçlarına göre araştırma modelinde kullanılan değişkenler ile katılımcıların cinsiyetleri, yaşları, öğrenim türleri ve başarı durumları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Sadece katılımcıların öğrenim gördükleri bölüm ile yeniden çerçeveleme ve deneyimleri yansıtma boyutları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Scheffe testi sonuçları göre; bölümler arasındaki farklılığın işletme bölümü ile yönetim bilişim sistemleri bölümünde öğrenim gören öğrencilerden kaynaklandığı tespit edilmiştir.

Tablo 7: Araştırma Modeli Uyum İndeksleri

| Uyum İndeksleri | Sonuçlar | Kabul Edilebilir Değer |
|-----------------|----------|------------------------|
| χ^2/df | 2,233 | ≤ 5 |
| GFI | 0,875 | $\geq 0,8$ |
| AGFI | 0,844 | $\geq 0,8$ |
| TLI | 0,871 | $\geq 0,9$ |
| CFI | 0,887 | $\geq 0,9$ |
| RMSEA | 0,068 | $\leq 0,8$ |

Araştırma modelinin uyum indeksleri incelendiğinde, uyum değerlerinin kabul edilebilir düzeyde olduğu görülmektedir (Tablo 7). Ölçüm modelinde yer alan tüm değişkenler tek yönlü oklar ile ifade edilmekte (Şekil 1) ve değişkenlerin birbirleriyle olan ilişkileri, açıklayıcılık ve anlamlılık düzeyleri Tablo 8’de verilmiştir.



Şekil 1: Araştırma Modeline İlişkin Yapısal İlişkiler

Gerçekleştirilen analiz sonuçlarına göre proaktif kişiliğin, sistem düşüncesi üzerinde anlamlı ve pozitif yönde etkili olduğu görülmektedir (,861; $p < ,001$). Dolayısı ile araştırmanın birinci hipotezi (H_1) kabul edilmiştir. Proaktif kişilik değişkeni sistem düşüncesi ile ilgili varyansın % 74’ünü açıklamaktadır. Benzer bir şekilde proaktif kişilik; yeniden çerçeveleme (,806; $p < ,001$) ve deneyimleri yansıtma (,796; $p < ,001$) üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahiptir. Bu sebeple araştırmanın ikinci (H_2) ve üçüncü (H_3) hipotezleri de kabul edilmiştir. Proaktif kişilik değişkeni yeniden çerçeveleme değişkeni ile ilgili varyansın % 65’ini, deneyimleri yansıtma değişkeni ile ilgili varyansın %63’ünü açıklamaktadır.

Tablo 8: Değişkenler Arası Katsayılar ve Anlamlılık Düzeyleri

| | Etkileşim | | Std. Reg. Kats. | Std. Hata | P | Sonuç |
|----------------------|-----------|------------------|-----------------|-----------|-----|-------|
| Sistem Düşüncesi | <--- | Proaktif Kişilik | ,861 | ,146 | *** | Kabul |
| Yeniden Çerçeveleme | <--- | Proaktif Kişilik | ,806 | ,137 | *** | Kabul |
| Deneyimleri Yansıtma | <--- | Proaktif Kişilik | ,796 | ,168 | *** | Kabul |

Sonuç

Bu çalışmanın amacı proaktif kişiliğin stratejik düşünce becerisi üzerindeki etkisinin incelenmesidir. Stratejik düşünce üzerine yapılan çalışmalar incelendiğinde çalışmaların büyük çoğunluğunun stratejik düşünce becerisinin hangi becerileri içerdiği üzerine olduğu görülmektedir. Bu beceriyi etkileyen faktörler üzerine yapılan çalışmaların ise az sayıda olduğu görülmektedir (Goldman ve Casey, 2010; Rosche, 2003). Stratejik düşünce becerisinin günümüzde öneminin artması, stratejik düşüncenin ne olduğu kadar bu becerinin hangi faktörlerden etkilendiğini de önemli hale getirmektedir.

Stratejik düşünce boyutlarının demografik değişkenlere göre farklılığı inceleyen sınırlı sayıda çalışma bulunmaktadır. Yapılan çalışmalarda sistem düşüncesi, yeniden çerçeveleme ve deneyimleri yansıtma faktörlerinin ortalamalarının cinsiyete göre farklılık göstermediği görülmektedir (Karğın vd. 2012; Pisapia vd., 2009). Ancak yaş grubuna göre bazı farklı sonuçlar bulunmaktadır. Pisapia vd. (2009) yapmış olduğu çalışmada sistem düşüncesi ve deneyimleri yansıtma faktörlerin ortalamalarında yaş değişkenine göre farklılık bulmuştur. Buna göre 20-25 yaş grubu, hem yansıtma hem de sistem düşünme becerilerini örneklemedeki diğer yaş kategorilerinden önemli ölçüde daha az kullanmaktadır. Yaş ilerledikçe sistem düşüncesi ve deneyimleri yansıtma becerilerinin kullanımı artmaktadır.

Araştırma kapsamında katılımcıların demografik özellikleri ile araştırma modelinde kullanılan değişkenler arasında farklılık olup olmadığı incelenmiştir. *t*-testi ve ANOVA analizleri sonuçlarına göre proaktif kişilik, sistem düşüncesi, yeniden çerçeveleme ve deneyimleri yansıtma faktörlerinin ortalamalarında gruplar arası farklılık bulunmamaktadır. Sadece yeniden çerçeveleme ve deneyimleri yansıtma boyutları ile katılımcıların öğrenim gördükleri bölüm arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Proaktif kişilik değişkenine ait ortalamalar ile yaş ve cinsiyet grupları arasındaki farklılıklara ait ilgili bulgular literatürdeki diğer çalışmalarla uyumaktadır (Şahbazoğlu, 2014; Özkurt, 2015;

Çini, 2014). Ancak Özkurt'un (2015) yaptığı çalışmada başarı durumuna göre proaktif kişilik ortalamalarında farklılık bulunmuştur.

Proaktif kişiliğin sistem düşüncesi, yeniden çerçeveleme ve deneyimleri yansıtmaya becerilerine etkisinin analizine dönük yapılan analiz sonuçlarına göre, proaktif kişilik sistem düşüncesi (.861; $p < .001$), yeniden çerçeveleme (.806; $p < .001$) ve deneyimleri yansıtmaya (.796; $p < .001$) faktörlerini anlamlı bir biçimde etkilediği belirlenmiştir. Ayrıca proaktif kişilik, sistem düşüncesi faktörünün varyansının %74'ünü, yeniden çerçeveleme faktörünün varyansının %65'ini ve deneyimleri yansıtmaya faktörünün varyansının da %63'lük bölümünü açıklamaktadır.

Kişiliğin stratejik düşünce üzerindeki etkisine yönelik sınırlı sayıda çalışma bulunmaktadır. Kişilik, kişinin davranışlarını kalıcı ve ayırt edici bir biçimde etkileyen psikolojik özellikler, bireyin çevresiyle ve kendisiyle ilişkisinde gösterdiği kendine özgü, süreklilik ve bütünlük gösteren tutarlı davranışlar bütünüdür (Şahin ve Aksu, 2015: 136). Dolayısıyla kişilik bireylerin olaylara bakış açısını ve zihinsel değerlendirme sürecini etkilemektedir. Stratejik düşünme yeteneğinin sadece yöneticilerin sahip olması gereken bir özellik olarak değil, tüm bireyler açısından başarı için gerekli bir özellik olarak görülmesi (Karğın vd., 2012) stratejik düşünceyi önemli hale getirmektedir. Öğrenciler açısından bakıldığında, geçmiş tecrübelerden öğrenebilme, problem çözüme becerilerini kullanabilme ve sorunlara yeni çözümler ararken stratejik düşünceyi kullanmak, öğrencilerin kariyerlerini görme şekillerini değiştirebilir (Pisapia ve Glick-Cuenot, 2010). Dolayısıyla bireyin kişilik yapısını olaylara karşı nasıl bir tutum sergileyeceği hakkında bilgi vermektedir. Bu çalışmada proaktif kişiliğin bireyin stratejik düşünce becerisi üzerinde etkisi ele alınmış ve proaktif kişiliğin stratejik düşünce boyutlarının her birini pozitif ve anlamlı bir biçimde etkilediği bulunmuştur.

Araştırmanın bazı kısıtları bulunmaktadır. Araştırma kapsamındaki verilerin yalnızca bir fakülte ve bu fakültenin son sınıf öğrencilerinden elde edilmesi çalışmanın ilk kısıtını oluşturmaktadır. Katılımcıların aynı sınıf düzeyinde olmaları hem yaş hem de akademik seviyelerinin birbirine benzer olmasına neden olmaktadır. İş deneyimi, yaş grupları ve çalışma ya da eğitim açısından farklı pozisyondaki bireyler üzerinde yapılacak bir çalışmada farklı sonuçlar elde edilebilir. Araştırmanın bir diğer kısıtı, verilerin elde edilmesinde anket yönteminin kullanılmasıdır. Anket verileri, öznel verilerdir ve anlık duygular çerçevesinde elde edilmektedir. Dolayısıyla ankete cevap veren bireylerin önyargıları, verilen cevapları etkilemektedir.

Kaynaklar

Akbıyık, A. (2012). *Uzaktan Eğitim Ortamlarında Sosyal Yazılım Kullanımının Kabulünü Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Bir Çalışma*, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı

- Üretim Yönetimi ve Pazarlama Bilim Dalı Yayınlanmamış Doktora Tezi, Sakarya.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2012) *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*, Geliştirilmiş 7. Basım, Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Bateman, T. S. ve Crant, J. M. (1993). The Proactive Component of Organizational-Behavior - a Measure and Correlates. *Journal of Organizational Behavior*, 14(2), 103–118. doi:10.1002/job.4030140202.
- Becherer, R. C., ve Maurer, J. G. 1999. The proactive personality disposition and entrepreneurial behavior among small company presidents. *Journal of Small Business Management*, 37(1): 28–36.
- Bonn, I. (2001). Developing strategic thinking as a core competency. *Management Decision*, 39(1), 63–71. doi:10.1108/EUM0000000005408
- Bonn, I. (2005). Improving strategic thinking: a multilevel approach. *Leadership & Organization Development Journal*, 26(5), 336–354. doi:10.1108/01437730510607844
- Cai, Z., Guan, Y., Li, H., Shi, W., Guo, K., Liu, Y., ... Hua, H. (2015). Self-esteem and proactive personality as predictors of future work self and career adaptability: An examination of mediating and moderating processes. *Journal of Vocational Behavior*, 86, 86–94. doi:10.1016/j.jvb.2014.10.004.
- Crant, Michael (1995). "The proactive personality scale and objective job performance among real estate agents", *Journal of Applied Psychology*, Vol:80, 532-537.
- Dragoni, L., Oh, I. S., Vankatwyk, P. ve Tesluk, P. E. (2011). Developing Executive Leaders: The Relative Contribution Of Cognitive Ability, Personality, And The Accumulation Of Work Experience In Predicting Strategic Thinking Competency. *Personnel Psychology*, 64(4), 829–864. doi:10.1111/j.1744-6570.2011.01229.x
- Goldman, E., Cahill, T. ve Filho, R. P. (2009). Experiences that develop the ability to think strategically. *Journal of Healthcare Management*, 54(6), 403–407.
- Goldman, E. F. ve Casey, A. (2010). Building a Culture That Encourages Strategic Thinking. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 17(2), 119–128. doi:10.1177/1548051810369677

- Gültaş, İ. ve Tüzüner, V. L. (2017). Verimlilik Karşıtı İş Davranışlarının Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Bilişsel Yetenek ile İlişkisi, *Istanbul University Journal of the School of Business, Vol/Cilt: 46, No/Sayı:1, May/Mayıs 2017, 47-61.*
- Horng, J. S., Tsai, C. Y., Yang, T. C., Liu, C. H. ve Hu, D. C. (2016). Exploring the relationship between proactive personality, work environment and employee creativity among tourism and hospitality employees. *International Journal of Hospitality Management, 54, 25–34.* doi:10.1016/j.ijhm.2016.01.004
- Kalali, N. S., Momeni, M. ve Heydari, E. (2015). Key Elements of Thinking Strategically, *International Journal of Management, Accounting and Economics Vol. 2, No. 8.*
- Karğın, M., Aktaş, R. ve Karğın, S. (2012). Geleceğin muhasebecilerinin stratejik düşünme yeteneklerinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi. *Muhasebe ve Denetime Bakış, 107–132.*
- Kickul, J. ve Gundry, L. K. (2002). Prospecting for Strategic Advantage: The Proactive Entrepreneurial Personality and Small Firm Innovation. *Journal of Small Business Management, 40(2), 85–97.* doi:10.1111/1540-627X.00042
- Liedtka, J. M. (1998). Strategic thinking: Can it be taught? *Long Range Planning, 31(97), 120–129.* doi:10.1016/S0024-6301(97)00098-8
- Naktiyok, A. ve Çiçek, M. (2014). Stratejik Düşünmenin Bir Öncülü Olarak Eleştirel Düşünme : Yöneticiler Üzerinde. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 28(sayı:2), 157–179.*
- Newman, A., Schwarz, G., Cooper, B. ve Sendjaya, S. (2015). How Servant Leadership Influences Organizational Citizenship Behavior: The Roles of LMX, Empowerment, and Proactive Personality. *Journal of Business Ethics.* doi:10.1007/s10551-015-2827-6
- Nuntamanop, P., Kauranen, I. ve Igel, B. (2013). A new model of strategic thinking competency. *Journal of Strategy and Management, 6(3), 242–264.* doi:10.1108/JSMA-10-2012-0052
- Pang, N. S.-K. ve Pisapia, J. (2012). The Strategic Thinking Skills of Hong Kong School Leaders: Usage and Effectiveness. *Educational Management Administration & Leadership, 40(3), 343–361.* doi:10.1177/1741143212436962.

- Parker, S. K., Williams, H. M., ve Turner, N. 2006. Modeling the antecedents of proactive behavior at work. *Journal of Applied Psychology*, 91: 636–652.
- Pınar, A. H. (2006). İşletmelerde Strateji Kavramının Gelişimine Tarihsel Perspektifle Bir Bakış Ve 21. Yüzyılın Strateji Yaklaşımı: Stratejik Düşünce. *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(2), 159–171.
- Pisapia, J., Reyes-Guerra, D. ve Coukos-Semmel, E. (2005). Developing the Leader's Strategic Mindset: Establishing the Measures, *Kravis Leadership Institute, Leadership Review, Spring 2005, Vol. 5, pp. 41-68*
- Pisapia, J., Sun-keung Pang, N., Fatt Hee, T., Lin, Y. ve Morris, J. D. (2009). A Comparison of the Use of Strategic Thinking Skills of Aspiring School Leaders in Hong Kong , Malaysia , Shanghai , and the United States : An Exploratory Study. *International Education Studies*, 2(2), 46–58.
- Pisapia, J. and Glick-Cuenot, S.L., (2010). Strategic Thinking Skills and Undergraduate Student Academic Success, *American Institute of Higher Education-Proceedings*, 3 (1), 179-188.
- Pisapia, J., Ellington, L., Toussaint, G. and Morris, J.D., (2011). Strategic Thinking Skills: Validation and Confirmation of Constructs, <http://fau.academia.edu/JohnPisapia/Papers/776012/StrategicThinking>.
- Rosche, A. L. H. W. (2003). *Personality Correlates Of Strategic Thinking In An Organizational Context. PhD Thesis*. Alliant International University.
- Seibert, S. E., Crant, M., Kraimer, M. L. (1999). Proactive Personality and Career Success , *Journal of Applied Psychology*, Vol. 84, 416-427 .
- Seibert, S. E., Kraimer, M. L. ve Crant, J. M. (2001). What Do Proactive People Do? a Longitudinal Model Linking Proactive Personality and Career Success. *Personnel Psychology*, 54(4), 845–874. doi:10.1111/j.1744-6570.2001.tb00234.x
- Shirey, M. R. (2012). Cultivating Strategic Thinking Skills, *Journal of Nursing Administration: June 2012 - Volume 42 - Issue 6 - p 311–314*.
- Stephoe-Warren, G., Douglas Howat ve Hume, I. (2011). Strategic thinking and decision making: literature review. *Journal of Strategy and Management*, 4(3), 238–250. doi:10.1108/09574090910954864
- Şahin, S. ve Aksu, S. G. (2015). İdari Göreve Sahip Akademisyenlerin Kişilik Özellikleri İle Kullandıkları Çatışma Çözme Stilleri İlişkisi: İzmir İli Örneği. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 16(2), 135–154.

- Thomas, J. P., Whitman, D. S. ve Viswesvaran, C. (2010). Employee proactivity in organizations: A comparative meta-analysis of emergent proactive constructs. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(2), 275–300. doi:10.1348/096317910X502359.
- Thompson, J. A. (2005). Proactive personality and job performance: A social capital perspective, *Journal of Applied Psychology*, 90: 1011–1017.
- Turner, J. E. (2003). *Proactive Personality and The Big Five As Predictors of Motivation to Learn*. the Faculty of Old Dominion University.
- Yolcu, İ. U. ve Çakmak, A. F. (2017). Proaktif Kişilik İle Proaktif Çalışma Davranışı İlişkisi Üzerinde Psikolojik Güçlendirmenin Etkisi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 13(2), 425–439.
- Zahra, S. A. ve Nambisan, S. (2012). Entrepreneurship and strategic thinking in business ecosystems. *Business Horizons*, 55(3), 219–229. doi:10.1016/j.bushor.2011.12.004
- Zhao, X. I. N., Zhou, M. I., Lliu, Q. ve Kang, H. U. A. (2016). Proactive Personality As a Moderator Between Work Stress and Employees' Internal Growth. *Social Behavior & Personality: an international journal*, 44(4), 603–618. doi:10.2224/sbp.2016.44.4.603

Yeni Kamu İşletmeciliği Yaklaşımının Kamu Hizmetlerine Etkisi: Belediyeler Örneği

İsmail KURUN

Necmettin Erbakan Üniversitesi, S.B.E., Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi A.B.D.
ismailkurun1@gmail.com

Özet: Geleneksel Kamu Yönetimi yaklaşımında kamu hizmetleri ağırlıklı merkezî idare tarafından sunulmaktaydı. 1980'lerden itibaren gittikçe yaygınlaşan Yeni Kamu İşletmeciliği (YKİ) yaklaşımı kamu hizmetlerinin sunumunda yerelleşme, verimlilik, etkinlik ve şeffaflık gibi bir dizi ilkeye vurgu yapmıştır. Bunun sonucunda dünya çapında yerel yönetimler kamu hizmetlerinin sunumunda kamu hizmetlerini olabildiğince özel sektöre veya kâr amacı gütmeyen gönüllü kuruluşlara devretmiş, devredemedikleri aslı kamu hizmetlerinde ise piyasa güçlerini kamu hizmet sunumuna enjekte etmeye çalışmışlardır. Ayrıca yerel kamu hizmetlerinin sunumunda halkla ilişkiler üstündeki vurgu gittikçe artmış, ileri teknoloji gittikçe daha fazla kullanılmaya başlanmış ve hizmet sunumu demokratikleşmiştir. Bu makalede YKİ yaklaşımının yerel yönetimlerde kamu hizmet sunumu üzerindeki söz konusu bu etkileri detaylı olarak incelenmektedir. Makale YKİ'nin yerel kamu hizmetlerinin sunulmasını kökten değiştirdiği bulgusu ile sonuçlanmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Yeni Kamu İşletmeciliği; kamu hizmeti; belediyeler

The Impact of New Public Management Approach on the Public Services: The Case of Municipalities

Abstract: In the Traditional Public Administration approach, public services are mainly provided by the central administration. Gaining ground since 1980s, the New Public Management (NPM) approach stressed a set of principles such as localization, effectiveness, efficiency etc. in the provision of public services. Consequently, local governments have increasingly transferred provision of public services to the private sector and non-profit voluntary organizations, and if they cannot do so, they have sought to inject market forces in the provision of public goods. This article examines in detail these impacts of NPM approach on the provision of local public services. It concludes that New Public Management changed the provision of local public services fundamentally.

Keywords: New Public Management, public service, municipalities

1. Giriş

Yeni Kamu İşletmeciliği (YKİ) yaklaşımı refah devleti düşüncesi tarafından desteklenen sosyal yardım, gelirin yeniden dağıtılması, pozitif insan hakları gibi fikir ve uygulamaların sonucunda gittikçe büyüyen devlet yapılarının ürettiği verimsizlik, hantallık, kurallara aşırı bağlılık, kırtasiyecilik, merkezîyetçilik ve aşırı hiyerarşi gibi şikayetler sonucunda doğdu. Önce 1970'li yıllarda yaşanan iki petrol krizi, gittikçe artmış olan kamu hizmetlerinin finansmanında önemli sıkıntılarının doğmasına yol açtı. Bunun yanı sıra 20. yüzyılın son çeyreğinde bürokraside şeffaflık, vatandaş (müşteri) odaklılık ve yönetim gibi liberal demokratik yönelimler de güçlendi (Eryılmaz, 2011: 38-39). Refah devletine yöneltilen eleştiriler ABD ve İngiltere'de 1970'lerin sonlarında sırasıyla Ronald Reagan ve Margaret Thatcher gibi reformcu liderlerin iktidara gelip köklü kamu yönetimi reformlarına girişmelerini sonuç verdi. Yeni kamu yönetimi anlayışının tecrübesi niteliğindeki bu reformlar küreselleşmenin de etkisiyle dünya çapında hızla yayıldı ve birçok ülkede eski Weberci kamu yönetimi anlayışından Yeni Kamu İşletmeciliği olarak adlandırılan daha demokratik, liberal ve piyasa yönelimli kamu yönetimi anlayışına doğru bir dönüşüm yaşandı (Kutlu, 2012: 73-80).

Bu makalede YKİ'nin yerel yönetimlerde kamu hizmetlerinin sunulmasındaki etkisi incelenecektir. Öncelikle YKİ ve yerel kamu hizmetlerinin sunumu kısaca incelenecek, YKİ'nin yerel yönetimlerde kamu hizmeti sunumu üzerindeki dönüştürücü etkisini incelemek için gerekli kavramsal ve teorik çerçeve hazırlanmış olacaktır. Sözkonusu dönüştürücü etki (1) hizmette yerellik (subsidiarite), (2) vatandaş odaklılık ve katılımçılık, (3) alternatif hizmet sunum yöntemlerinin gelişmesi, (4) toplam kalite yönetimi ve e-belediyeçilik, (5) halkla ilişkilere yapılan vurgu başlıkları altında analiz edilecektir. Bu şekilde devletin vatandaşlara en yakın olduğu birim olan yerel yönetimlerin sundukları kamu hizmetlerinin yaklaşık son 30 yılda geçirdiği dönüşüm incelenmiş olacaktır. Makale yerel yönetimlerdeki kamu hizmetlerinin mevcut durumunun bir tasviri ve kamu hizmetlerinin yakın gelecekte nasıl olacağına ilişkin bir öngörü ile son bulmaktadır.

2. Kavramsal Tanımlar

2.1 Yeni Kamu İşletmeciliği

Hood'a göre (1991: 7) Yeni Kamu İşletmeciliği (YKİ)'nin doğuşu, İkinci Dünya Savaşından sonra tedricen yükselen dört akım ile yakından ilintilidir. Bunlar; gelir düzeylerindeki değişimle beraber vergilere karşı daha hassas hale gelen seçmen kitlelerinin yükselişi, özel sektör ve kamu sektör arasındaki farkları tedricen kaldıran ileri teknolojinin gelişimi ile desteklenmiş post-endüstriyel ve post-Fordist sosyo-teknik sistemlerin doğuşu, seçmen kitlelerinin görüşlerini saptamaya yönelik yeni kampanya metodlarının

gelişimi ile beraber kamu politikası yapım sürecinin geleneksel bürokrasilerden gittikçe bağımsızlaşması ve kamu politikalarında daha beyaz-yakalı, sosyal olarak daha heterojen ve devlete karşı daha az hoşgörülü yaklaşımlara doğru geçiş olarak sıralanabilir. Bu uzun vadeli akımlar süresince kitle üretimi sanayilerinden hizmet sektörüne, Keynesyen karma ekonomiden Friedmancı piyasa ekonomisine ve Taylorcu hiyerarşik ve düzenli örgütlenme modelinden daha parçacıklı, post-modern, esnek ve inovatif örgütlenme modellerine geçişler gerçekleşmiştir (Öztaş, 2003: 61).

Birbiriyle içiçe geçmiş bu akımların birleşmesi, 1970'lerdeki iki petrol krizinin sonucunda meydana gelen bütçe açıklarının da tetiklemesiyle birlikte YKİ'ni ortaya çıkarmış ve küresel çapta kamu yönetimlerinde reformlara girişilmiştir. Bu reformlar Hood'a göre (1991: 3) aynı dönemdeki dört idarî megatrend ile ilişkilidir. Bunlar; devletin büyümesinin geri çevrilmesi çabaları, kamu hizmetlerinde özelleşme ve yerelleşmeye geçiş, bilgi teknolojilerinde, kamu hizmetlerinin üretiminde ve dağıtımında otomasyonun gelişimi ve kamu yönetimi ajandalarının gittikçe uluslararasılaşmasıdır.

Bütün bu gelişmeler sonucunda artık kamu yönetimleri küresel çapta demokratikleşmiş ve liberalleşmiştir. Bu nedenle YKİ'nin demokrasi ve liberalizm olarak temelde iki yönü olduğu söylenebilir. İlk yön olan demokrasi, yönetim ve idareden ziyade yönetim paradigmasını esas almaktadır. Tortop ve diğ.'ne göre (2007: 563-566) yönetişimin temel olarak sekiz unsuru vardır. Bunlar; etkinlik, stratejik vizyon, hukukun üstünlüğü, eşitlik, cevap verebilirlik, şeffaflık, katılımcılık ve hesap verebilirliktir. İkinci yön olan liberalizm ise piyasa ekonomisi kaynaklı bir fikir olan mal ve hizmetlerin en etkin ve verimli bir şekilde özel sektör tarafından temin edileceği düşüncesine uygun bir şekilde kamu hizmetlerinin özelleştirilmesine, devletin aslî görevleri olan adalet ve savunma hizmetlerine geri çekilmesine ve verimsizlik pahasına yüklenmiş olduğu kamu hizmetlerini özel sektöre ve gönüllü kuruluşlara devretmesine vurgu yapar (Richard ve Batley, 2004: 41-49; Genç, 2012: 50-51).

2.2 Yerel Yönetimlerde Kamu Hizmet Sunumu

Yerel yönetimlerde kamu hizmetlerine geçmeden önce literatürde kamu hizmeti (*public service*) kavramının çeşitli anlamlarda kullanıldığını belirtmek gerekir. Bayrakçı (2012: 58-59) ve Göküş (2011: 23)'e göre kamu hizmeti kavramı organik, maddi ve şekli açıdan olmak üzere üç farklı anlamda kullanılmaktadır. Buna göre;

“Organik açıdan kamu hizmeti, belli bir teşkilatı ifade etmektedir. Bir görevi yürütmek için tahsis edilmiş bütün araçlar[dır].... Başka bir deyişle organik açıdan kamu hizmeti “İdare”yi ifade eder. ... Maddi açıdan kamu hizmeti ... giderilmesinde kamu

yararı bulunan ve giderildiği takdirde toplumsal bir gereksinmeyi karşılayan faaliyetlerdir. ... Şekli açıdan kamu hizmeti, bir faaliyet olarak hizmetin yürütülmesi sırasında kullanılan usüllerin içeriğine göre tanımlanır. Diğer bir ifadeyle şekli açıdan kamu hizmeti kavramı belli bir hukuki rejimi, yani kamu hukuku rejimini ifade eder (Bayrakçı, 2012: 58-59)."

Bu tasniften başka Günday (2004: 301) kamu hizmetlerini konularına göre iktisadî, idarî, sosyal, bilimsel-teknik-kültürel kamu hizmetleri olarak sınıflandırır. Son olarak ise Giritli ve diğ. (2001: 794), kamu hizmetlerini etkinlik düzeylerine göre ulusal ve yerel kamu hizmetleri olarak ikiye ayırırlar. Buna göre tüm ülke çapında yürütülen bayındırlık, tapu ve kadastro, dış savunma gibi hizmetler ulusal savunma hizmetlerini oluştururken, sadece belirli bir yerleşim yerindeki vatandaşların yararlandıkları hizmetler de yerel kamu hizmetlerini teşkil eder. Göküş, bu etkinlik düzeyine küresel kamu hizmetlerinin de eklenebileceğini söyler. Ona göre (2011: 46-48) bazı kamu hizmetlerinin faydaları sınırötesi düzeydedir. Küresel kamu hizmetlerine örnek olarak ise silahsızlanma, çevrenin korunması, bilimsel araştırmalar ve bunların sonuçları, barışın sağlanması, hava-deniz-kara kaynaklarının ve canlılarının korunması, uyuşturucu ile mücadele, kanser ve AIDS gibi hastalıklara karşı savaş verilebilir.

Bu çalışmada sadece yerel düzeyde ve maddi açıdan kamu hizmetleri incelenecek, diğer kamu hizmetleri dikkate alınmayacaktır. Literatürde maddi açıdan kamu hizmetinin üzerinde uzlaşmış bir tanımı bulunmamaktadır. Bu tanım sorununu Truchet, "Hiç kimse kamu hizmetinin tartışılmaz bir tanımını yapamamıştır: yasama bunu kendine tasa edinmemiş, yargı yapmak istememiş, doktrin ise başaramamıştır." şeklinde ifade etmektedir (Akt. Gülan, 1988: 147). Bununla birlikte kamu yönetimi ve yerel yönetimler literatüründe en çok kullanılan tanımlardan birkaçını zikretmek yerinde olacaktır. Örneğin Onar'a göre (1966: 13) kamu hizmeti, "devlet veya diğer tüzel kişileri tarafından veya bunların gözetim ve denetimi altında genel kolektif ihtiyaçları karşılamak için kamuya sunulmuş olan devamlı ve muntazam faaliyetlerdir." Başka bir tanımda kamu hizmeti, "yurttaşların temel hak ve özgürlüklerinin kullanılabilmesi ve bireylerin 'maddi ve manevi' varlıklarını geliştirebilmeleri için idare tarafından sağlanması zorunlu ve yararlı işler (Sezer ve Vural, 2010: 207)" olarak geçer. Daha kısa bir tanımda ise kamu hizmeti, "toplum için önem kazanmış olan ortak ve genel bir ihtiyacın tatminine yönelik olarak kamu tüzel kişileri veya onların denetimi altında özel kişilerce yürütülen bir faaliyet"tir (Gülan, 1988: 148). Sonuç olarak kamu hizmetinin zorunlu iki temel bileşeninin olduğu söylenebilir: hizmetin kamuya yararlı ve kamuya yönelmiş olması ve hizmetin kamu kurumları veya ilgili kamu kurumlarının denetim ve gözetimi altında özel hukuk kişileri tarafından yürütülmesi (Bozkurt ve diğ., 1998: 128-129).

Akkoyunlu kamu hizmetinin bazı özelliklerini sayar. Ona göre kamu hizmetleri, faydası bölünemez hizmetlerdir; kamu hizmetlerinin tüketiminde rekabet yoktur ve tüketicilerden herhangi bir kısmı bu hizmetleri almaktan dışlanamaz; bu hizmetlerden yararlanmak isteyen ek bir tüketici, hizmetin sunulmasına ilave bir maliyet getirmez; bir kamu hizmetinin herhangi bir kişi tarafından tüketilmesi başka bir kişinin tüketimini etkilemez; kamu hizmeti başka bir üretim süreci için girdi olamaz; kamu hizmetleri devlet bütçesi tarafından finanse edilir (Akkoyunlu, 2001: 4-5). Bayrakçı (2012: 60-62) da kamu hizmetinin dört temel özelliğini saymıştır. Ona göre bir kamu hizmetinin faydası birimlere bölünemez ve pazarlanamaz; kamu hizmetlerinin faydasından hiçkimse mahrum edilemez; kamu hizmetlerinin tüketiminde rekabet yoktur; kamu hizmetlerinin temini çoğunlukla devlet eliyle gerçekleştirilir.

Kamu hizmetlerinin özellikleri yanında bu hizmetlere egemen olan temel ilkeleri de zikretmek gerekir. Gözübüyük'e göre (2003: 32) bu ilkeler, süreklilik, değişkenlik, uyum, eşitlik ve tarafsızlıktır. Göküş (2011: 25-28) ise bunlara ayrıca bedelsizlik ilkesini ekler. Bu nedenle yerel yönetimler eliyle sağlanan bütün hizmetler kamu hizmeti sayılamaz. Eğer bir hizmet bir belediye tarafından bedelli olarak sağlanıyorsa, vatandaşların bir kısmı o hizmeti almaktan dışlanabileceği için bu hizmet kamu hizmeti değildir. Tiyatro hizmeti buna örnek verilebilir (Akkoyunlu, 2001: 3).

Son olarak merkezi idarenin ve yerel yönetimlerin neden kamu hizmeti sunduğu sorusuna değinmek gerekir. Shoup'a göre (1969: 65), devletin kamu hizmeti sağlamanın dört farklı nedeni vardır. Bunlar; ulus devleti korumak, grup tüketimi, gelirin yeniden dağıtımı ve muhtelif nedenlerdir (neticelerin hesaplanmasında yaşanan sıkıntılar, riskli maliyetler, grup kimliği ve sömürüyü engelleme).

3. Yeni Kamu İşletmeciliği'nin Yerel Kamu Hizmetlerine Etkileri

YKİ'nin bir yandan şeffaflık, hizmetlerde kalite ve açıklık gibi kavramlara ağırlık veren, diğer yandan ise kamu söktöründe piyasa ekonomisi araçlarını geliştirmeye yönelik iki temel kanadı olduğundan makalenin başında bahsedilmiş, bu kanatlardan ilkinin demokrasinin, ikincisinin ise liberalizmin unsurları olduğu belirtilmişti. Bu başlık altında da YKİ'nin bu unsurlarının yerel yönetimlerde kamu hizmetlerinin sunulmasına olan etkileri altbaşlıklar halinde incelenecektir. Bu etkileri yakından incelemeden önce YKİ yaklaşımının genel olarak kamu hizmetlerinin sunulmasına olan etkisine değinmek yerinde olacaktır.

Amerika'da YKİ yaklaşımının teorize edilip geleneksel kamu yönetimi anlayışının yerini almasında önemli rol oynayan iki yazar, Osborne ve Gaebler, kamu hizmetlerinin daha başarılı bir biçimde sunulması için on

temel ilke belirlemişlerdir. Bu ilkeler (Osborne ve Gaebler'den akt. Göküş, 2011: 83):

“(1) Devletin görevi kürek çekmek yerine dümen tutmak olmalıdır. (2) Devlet mal ve hizmetleri direkt olarak halka sunmak yerine hizmetlerin halka ulaştırılmasını sağlayacak yöntemleri uygulamalıdır. (3) Devlet tekelleri ortadan kaldırarak rekabeti geliştirecek kararları uygulamaya koymalıdır. (4) Devlet, görevini bir misyona dayalı olarak yürütmelidir. (5) Kamu örgütlerinde girdilere değil, sonuçlara fon aktarılmalıdır. (6) Kamu örgütlerinde bürokrasinin değil, müşterilerin/vatandaşların ihtiyaçları karşılanmalıdır. (7) Kamu örgütleri sadece harcama değil, aynı zamanda kazanç elde etmeye de çalışmalıdır. (8) Kamu örgütleri tedavi etmekten ziyade koruyucu önlemler almalıdır. (9) Kamu örgütlerindeki güç ve yetki mümkün olduğu ölçüde diğer birimlere aktarılmalıdır. (10) Yeni kamusal birimler ve programlar oluşturmak yerine problemler piyasa içerisinde çözüme kavuşturulmaya çalışılmalıdır.”

Bu maddelere yakından bakıldığında YKİ'nin kamu hizmetlerinin sunulması üzerinde dört yönlü bir değişime sebep olduğu söylenebilir. Bunlar; kamu hizmetlerinin sunulmuş metodlarında, kamu hizmetlerinin niteliğinde, kamu hizmetinin kapsamında ve bizzat kamu hizmeti kavramında yaşanan değişimler şeklinde sıralanabilir (Altın, 2013: 111). Kamu hizmetlerinin sunulmuş yönteminde meydana gelen değişimler kamu hizmetlerinin olabildiğince yerel yönetimler tarafından sunulmasını savunan hizmette yerellik (subsidiarite) ilkesi ve kamu hizmetlerinin geleneksel Weberci bürokratik kurumların tekelciliğinden ziyade pazar stratejileri kullanılarak ve yönetim kavramına uygun bir şekilde veya e-devlet gibi bilgi teknolojisinin imkanları kullanılarak sunulmasından ibarettir. Kamu hizmetlerinin niteliğinde meydana gelen değişimler ise temel olarak vatandaşların yükselen taleplerine uygun biçimde kamu hizmetlerinin kalitesinin artırılmasıdır. Kamu hizmetlerinin kapsamında (sayısında) meydana gelen değişimler sosyalist veya karma ekonomik sistemlerde kamu hizmeti olarak değerlendirilen yoksullara yardım, tiyatro, sahihsiz hayvanlar için bakımevi gibi çeşitli ulusal ve yerel hizmetlerin gitgide özel sektör şirketlerine veya kar amacı gütmeyen (gönüllü) kuruluşlara devredilmesi sonucunda kamu hizmetlerinin sayısında yaşanan azalmadır. Son olarak bizzat kamu hizmeti kavramının kendisinde yaşanan değişim ise küresel bir trend olarak “kamu hizmeti (*public service*)” kavramının yerini tedricen “genel ekonomik yarar hizmeti (*services of general economic interest*)” kavramının alması ve evrensel hizmet, minimum hizmet, ek hizmetler, kamusal yarar hizmetleri, kamu hizmetleri zorunlulukları gibi yeni kavramların ortaya çıkmasıdır. Günümüzde artık Avrupa Topluluğu Adalet Divanı ve Avrupa

Birliği “kamu hizmeti” terimi yerine “genel ekonomik yarar hizmeti” terimini kullanmaktadır (Altın, 2013: 111-115).¹

Geleneksel kamu yönetimine karşı geliştirilen eleştiriler kamu yönetiminin alışılmış usullerini kırarak idare alanında inovatif bilimsel çalışmaları destekledi. Bu çalışmalar sonucunda bir yandan yukarıda değinildiği gibi YKİ yaklaşımıyla ilintili bazı kavramlar ortaya çıkmışken, aynı zamanda YKİ’ne muhalif veya hem geleneksel kamu yönetimi hem de Yeni Kamu İşletmeciliği’nden farklı kamu hizmet usülleri geliştirildi veya önceden geliştirilmiş olan ancak geleneksel kamu yönetiminin gölgesinde kalan bazı kamu hizmet usülleri geleneksel kamu hizmet sunum tekniklerinin gözden düşmesiyle beraber gündemi daha fazla meşgul etmeye başladı. Burada da YKİ’nin yerel yönetimlerde kamu hizmeti sunulmasına olan etkileri başlıklar halinde incelenmeden önce son olarak kısaca bu inovatif gelişmelerin üstünde durulacaktır.

Bu yeni paradigmalardan ilki YKİ’nde kamu hizmetlerinin sunulmasında piyasa ekonomisi ve müşterileri vatandaş gibi görme eğilimine eleştirel yaklaşan ve Amerika başta olmak üzere Batı kamu hizmeti literatüründe gün geçtikçe etkisini artıran Denhardt ve Denhardt tarafından geliştirilen (veya adı konulan) Yeni Kamu Hizmeti (YKH) (*New Public Service*) paradigmasıdır. Genç’e göre (2010: 145), Denhardt ve Denhardt YKH paradigmasını siyaset bilimindeki demokrasi teorilerinden etkilenecek geliştirmişler ve YKİ’nin bir eleştirisi üzerine bina etmişlerdir. Bu anlamda YKH, YKİ’ye karşı önemli bir alternatif sunmaktadır (Genç, 2010: 86). Hatta bir başka yazısında Genç (2015: 136), YKH paradigmasını YKİ yaklaşımı sonrasının temel modeli olarak göstermektedir. YKH paradigmasının geliştiricisi olan Denhardt ve Denhardt’a göre (2000: 550; 2015: 664-665), YKH’nin başlıca üç vurgusu vardır. Bunlar; demokratik vatandaşlık kültürü, kent değerleri (*civic values*) ile desteklenmiş sivil toplum ideali ve hümanist hizmet fikri üzerine yapılan vurgulardır. Bu üç vurgunun yanı sıra Denhardt ve Denhardt yeni kamu hizmeti anlayışının yedi temel ilkesini listeleyip bunları açıklarlar.

Bu temel prensiplerin ilki olan müşterilere değil vatandaşlara hizmet edilmeli düşüncesine göre demokratik vatandaşlığın gereklerine uygun bir şekilde kamu görevlileri, vatandaşları, YKİ’nin aksine, müşteri olarak değil

¹ Bu yeni kavramlardan “genel ekonomik yarar hizmeti” teriminden sonra en önemli olan kavram Amerikan kökenli olan ve daha çok Amerikan kamu hizmeti literatüründe kullanılan “evrensel hizmet (*universal service*)” kavramıdır. “Evrensel hizmet” kavramı genellikle iletişim, posta, gaz, enerji, taşımacılık ve elektrik sektörleri için kullanılmaktadır. Detaylı bilgi için bkz. A. Ulusoy (1998), “Kamu Hizmeti Anlayışında Yeni Yönelimler: Avrupa Yapılanmasının Kamu Hizmeti Teorisine Etkileri,” *Amme İdaresi Dergisi*, 31(2), 21-40.

vatandaş olarak görmeli ve hümanist hizmet duygularıyla onlara hizmet etmelidir. İkinci prensip olan kamu çıkarının peşinden koşulmalı düşüncesi, geleneksel kamu yönetiminde önemli bir tema olan ancak YKİ ile ötelenen “kamu çıkarı (*public interest*)” kavramını tekrar vurgulamaktadır. Üçüncüsü vatandaşlık bilincinin girişimciliğin üstünde tutulması gerektiğini öneren ilkedir. Dördüncüsü YKİ’ne uygun bir şekilde, stratejik düşünüp demokratik davranılması gerektiğini belirtir. Beşincisi hesap verebilirliğin kolay olmadığını hatırlatarak şeffaflığa vurgu yapar. Altıncı ilke YKİ’nin bir önerisi olan devletin hizmet etmemesi sadece dümen tutması ve koordinasyon görevinde bulunması gerektiği düşüncesini eleştirerek devleti yeniden kamuya hizmet etmeye çağırır. Sonuncu ilke ise sadece etkinlik ve verimlilikten ziyade, ilk önce insanlara değer verilmesi gerektiğini söyleyerek kamu hizmetlerinin bu esasa göre yürütülmesini önerir (Denhardt, 2007).

Görüldüğü gibi YKH paradigması, ilk bakışta zannedildiğinin tersine, YKİ yaklaşımının kamu hizmetlerine bakan yönü değildir; aksine YKH, YKİ’nin piyasa ve verimlilik vurgularını eleştiren, bunların yerine hümanist demokratik kamu hizmet sunumunun altını çizen, bu nedenle de büyük oranda YKİ’ye bir alternatif (ve tepki) olarak geliştirilen bir yaklaşımdır. Ancak YKH paradigmasının mevcut etkisi gerek literatürde gerekse uygulamada kamu hizmetlerinin sunulmasında yeni kamu yönetiminin mevcut durumda sahip olduğu etkiye nazaran henüz marjinaldir.

YKİ’nin etkisini artırmasıyla beraber kamu yönetiminde ortaya çıkan ilk yeni yönelim Denhardt ve Denhardt tarafından geliştirilen YKH iken, ikinci yeni yönelim Mitrany tarafından geliştirilen kamu hizmetlerinin sunulmasında işlevselciliktir (*functionalism*). Mitrany’ye göre “işlevselcilik, otoritenin belli bir aktiviteye [kamu hizmetine] bağlanması ve otorite ile belirli bir bölge [yerel yönetim] arasındaki geleneksel bağlantıdan kurtulma girişimidir.” Kamu hizmetlerinde işlevselciliğe göre merkezî devlet teşkilatına ve yerel yönetimlere gerek yoktur; bu yapıların sundukları hizmetler uluslararası şirketler tarafından dünyanın tüm insanlarına açık bir şekilde sunulabilecek niteliktedir. Mitrany; “güvenlik, ulaşım, telekomünikasyon gibi belirli işlevsel alanlarda yetkileri olan birbirinden ayrı birimlerin kurulmasını savunmuştur.” Bu uluslararası şirketler tüm kamu hizmetlerini sunacak ve bu şekilde savaş imkansız hale gelecektir. Mitrany, “çalışan bir barış sistemi (*a working peace system*)” adını verdiği bu sistemi aslen Avrupa Birliği’nde kamu hizmetlerinin sunulmasına ilişkin bir öneri olarak geliştirmiştir (McCormick, 2014: 35).

Kamu hizmetlerinin sunulmasındaki son yeni yönelim ise Charles Tiebout tarafından geliştirilen ve YKİ’nin yükselişi ile literatürde yaygınlık kazanan Tiebout Modeli (*Tiebout Model*)’dir. Tiebout, tüm kamu hizmetlerinin yerel yönetimler tarafından verilmesini ve vatandaşların, almak istedikleri kamu hizmetlerine göre, istedikleri şehre gidip, bir anlamda “ayaklarıyla” o şehrin yönetimine oy vermelerini önerir. Bu modelde kamu hizmetlerini daha

yüksek kalitede sunan veya vatandaşların istedikleri kamu hizmeti çeşitlerine en yüksek özeni gösteren yerel yönetimlerin sakinlerinin sayısı artacaktır. Tiebout, vatandaşların sürekli yerleşim yeri değiştirmelerinin güç olacağını teslim etse de, bu modelde bedavacılık sorunu ortadan kalkacağı ve belediyeler vatandaşlardan gelecek olan vergileri kaybetmemek için onların tercihlerine karşı gittikçe yükselen hassasiyetler geliştireceklerinden dolayı bu modeli kamu hizmetlerinin sunulmasında bir ideal olarak ileri sürer (Tiebout, 1956: 416-424).

Kamu hizmetlerinin sunulmasında YKİ ile ortaya çıkan veya yaygınlaşan bu üç yeni yönelimi kısaca inceledikten sonra şimdi YKİ'nin yerel yönetimlerde kamu hizmeti sunumu üzerindeki etkisine geçilebilir. Bu etki aşağıda (1) hizmette yerellik (subsidiarite), (2) vatandaş odaklılık ve katılımcılık, (3) alternatif hizmet sunum yöntemlerinin gelişmesi, (4) toplam kalite yönetimi ve e-belediyecilik, (5) halkla ilişkilere yapılan vurgu olmak üzere beş başlıkta incelenecektir. YKİ'nin kamu hizmetleri üzerindeki en büyük etkisi bu hizmetlerin gittikçe yerel düzeyde sunulması olduğu için analize hizmette yerellik ilkesiyle başlanacaktır.

3.1 Hizmette Yerellik (Subsidiarite)

YKİ, kamu hizmetlerinin yerel düzeyde sunulması düşüncesini güçlü bir şekilde teşvik etti ve son otuz yılda dünya çapında kamu hizmetleri dikkate değer oranda yerelleşti (Batley ve Larbi, 2004: 81-88). Geleneksel kamu yönetimi yaklaşımında merkezî yönetim yerel yönetimlere yetki devrinde ve kaynak ayırmada isteksiz iken, YKİ'nde merkezî yönetim verimlilik, demokratiklik, etkinlik gibi nedenlerle yerel yönetimlere yetki devri ve kaynak aktarımının önemine işaret etmektedir. Bu nedenle YKİ, kamu hizmetlerinin olabildiğince yerel düzeyde sunulmasını desteklemektedir.

Yerellik ilkesi olarak da adlandırılan subsidiarite (*subsidiarity*) ilkesi bir kamu yönetimi terimi olarak ilk defa liberalizmden etkilenen Katolik teologlar tarafından bir dinî metinde, "kişinin kendi yönlendirmesi ve gücü ile başarabileceklerinin ondan alınarak toplumun görevi haline getirilmesi adaletle bağdaşmaz" fikrinin tecessümü olarak kullanılmıştır (Yıldırım, 2014: 132). Günümüzde ise yerellik ilkesi "yetki paylaşımı ilkesi," "yetki ikamesi ilkesi," "yerindelik ilkesi," "hizmette halka yakınlık ilkesi" ve "hizmette yerellik ilkesi" gibi anlamdaşları ile birlikte yerel yönetimlerin dayandığı en temel ilke olmuştur (Keser, 2004: 118). Bu ilke, en kısa ifadesiyle, "kamu hizmetini en yakın birim yürütsün" düşüncesini savunur. Eryılmaz'ın belirttiği gibi (2011: 105), "İlkenin altında yatan temel düşünce, bireyden aileye, yerel toplumdaki değişik büyüklükteki gruplara kadar değişen oluşumlara siyasal yetki ile müdahalenin, ancak bunların çeşitli gereksinimlerini karşılayamadıkları durumlar ile sınırlı olmasıdır." Yerellik ilkesinin yaygınlaşmasında Avrupa

Birliği'nin büyük rolünün olduğu kabul edilmektedir.² Düzenli olarak *Yerel ve Bölgesel Yönetimler Kongresi* organize eden Avrupa Birliği'nin 1985 yılında kabul ettiği *Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı*'nda kamu hizmetlerinin olabildiğince yerel yönetimlerce sunulması üzerinde güçlü bir vurgu vardır (Karakütük ve Demir, 2003: 75).³ Benzer şekilde yine bir Avrupa Birliği anlaşması olan Maastricht Anlaşması'nın A maddesinin 2. paragrafında "Kararların halka olabildiği ölçüde yakın (en yakın) düzeylerde alınması gereği" zikredilmektedir (Keleş, 1995: 7).

Yerellik ilkesinin yerel yönetimlerde kamu hizmet sunumu üzerinde etkili olan bazı fonksiyonları vardır. İlk olarak yerellik ilkesi, kamu hizmetlerinin sunulması hususunda yerel yönetimlerin yetkilerini korumakta ve özerk yönetim garantisinin güçlendirilmesine katkı sağlamaktadır. İkincisi, yerellik ilkesi kamu hizmetlerinin sunulmasına piyasa güçlerini dahil ederek rekabeti teşvik etmektedir. Üçüncüsü, ilke yetki bölüşümünün rasyonel düzenlemesini yaparak hizmetlerin verimli bir şekilde sunulmasına katkıda bulunmaktadır (Marşap, 2008: 60; Yıldırım, 2014: 135). Keleş'e göre de (1995: 5) yerellik ilkesi devlet erkini sınırlandırmaya çalışmaktadır. Bu açıdan ilke, devlet mekanizmasının giderek hantallaşıp verimsizleşmesi önünde anayasal bir engel teşkil eder (Yıldırım, 2014: 132).

Yerellik ilkesinin dayandığı en önemli fikirler yerel demokrasi ve özerklik fikirleridir. Bunlardan ilki olan yerel demokrasiye göre, yerel

² Örneğin Kahramanmaraş'ta belediye başkanları ile yapılan bir ankette belediye başkanlarının çoğunluğunun Türkiye'nin Avrupa Birliği'ne üye olma sürecinin Türkiye'de yerel yönetimlerin yeniden yapılanmasında önemli rol oynadığı görüşünde oldukları bulunmuştur. Buna benzer diğer bulgular için bkz. Yıldırım, Uğur, Aziz Belli, Nuh Ateş ve Mehmet S. Kılıç (2014), AB Yerel Yönetim Anlayışının Yerele Yansımaları: Kahramanmaraş Belediyeleri Örneği, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 19, Sayı 2, ss. 1-19.

³ Örnek vermek gerekirse, bu Şart'ın 4. Maddesinin 3. Fıkrasında, "Kamusal sorumluluklar genellikle ve tercihen, yurttaşın en yakın olan yönetimlerce yerine getirilir. Sorumluluğun bir başka yönetime bırakılmasında, görevin kapsamı ve niteliği ile etkinlik ve ekonomi ilkelerinin gerekleri gözönünde bulundurulmalıdır," 4. Maddesinin 2. Fıkrasında "Yerel yönetimler yasalarca belirlenen sınırlar içinde yetki alanlarının dışında bırakılmış olmayan ya da başka herhangi bir yönetimin görevlendirilmiş olmadığı her konuda etkinliklerde bulunmak üzere tam takdir hakkına sahip olacaklardır," 3. Maddesinin ilk fıkrasında da "Özerk yerel yönetim kavramı yerel yönetimlerin yasalarla belirlenen sınırlar çerçevesinde kamu hizmetlerinden önemli bir bölümünü kendi sorumlulukları altında ve yerel nüfusun çıkarları doğrultusunda düzenleme ve yönetme hak ve yeteneğine sahip olmalarını anlatır." denilmektedir (Keleş, 1995: 6-7).

yönetimlerde kamu hizmetlerinin sunulmasına halkın da katılması YKİ'nin kilit kavramlarından biri olan yönetişimi sağlamak için gereklidir. Haziran 1996'da yayınlanan Avrupa Kentsel Şartı'nın 3. maddesinin 3. fıkrasına göre "yerel demokrasi, kentsel gelişmenin temeli, özerk ve malî bağımsızlığı olan yerel yönetimlerde halkın doğrudan katılımının sağlanmasıdır (Yıldırım ve diğ., 2014: 3)." O nedenle yerel demokrasi Almanya gibi federal yönetimlerde güçlü, ancak totaliter ve otoriter özellikler taşıyan merkezî devletlerde zayıftır (Keleş, 1995: 5). Özerklik ilkesi ise yerel demokrasinin ileriye taşınmış ve anayasa ile garanti altına alınmış halidir. "Anayasa ve yasaların belirlediği kamu hizmetlerinin önemli bir kısmının halkın yararına olacak şekilde, yerel yönetimlerin sorumluluğu altında gerçekleştirilme yetkisi" olarak tanımlanabilecek olan özerklik ilkesinin en büyük dayanağı, yerel yönetimlerin malî kaynaklarının artırılarak bunun anayasa ile garanti altına alınmasıdır (Yıldırım ve diğ., 2014: 3-4).⁴

Hizmette yerellik ilkesi kamu hizmetlerinin önemli ölçüde yerel düzeyde sunulmasını sonuç vermiştir. Ancak hangi kamu hizmetlerinin yerel düzeyde hangilerinin ise ulusal düzeyde sunulacağı üzerinde tam bir uzlaşının varolduğu söylenemez. Bu konuyla ilgilenen kamu maliyesi disiplinine göre, yararı yerel düzeyde kalan hizmetler yerel yönetimler tarafından, yararı ülke sınırlarına ulaşan hizmetler ise merkezî idareler tarafından sunulmalıdır (Sezer ve Vural, 2010: 204). Bu nedenle, bir optimum belirlemek gerekirse, diplomasi, savunma ve adalet hizmetleri merkezî yönetim tarafından, bahçe, mezbaha, çöp ve park gibi hizmetler ise yerel yönetimler tarafından sunulmalıdır (Sezer ve Vural, 2010: 208-209). Kamu hizmetlerinin merkezî idare ile yerel yönetimler arasında bölüştürülmesinin ise ekonomik/malî, sosyopolitik ve yönetimle ilgili nedenleri vardır. Ekonomik/malî neden, hem merkezî yönetimin hem de yerel yönetimlerin pay aldığı ulusal gelire, yerel yönetimlerin kaynaklarının da dahil olmasıdır. Sosyopolitik neden ise yerel yönetimlerin gelir ve gelişme düzeylerindeki farklılıktan dolayı bölgeler arası farklılıkları göz önünde tutup kamu hizmetlerinin sunumunda dengeyi sağlayacak bir gelir bölüşümünün oluşturulması gereğidir. Yerel yönetimlere verilen hizmet sunumlarının, yine onlara verilecek malî kaynaklar tarafından dengelenmesi zorunluluğu ise yönetsel nedeni oluşturur (Sezer ve Vural, 2010: 216).

Yerellik ilkesinin kamu hizmetlerinin sunulmasına yönelik bazı olumlu etkileri vardır. İlk olarak yerelleşme ile kamu hizmetlerinin sunulması daha demokratik hale getirilmiş olur. İkincisi, kamu hizmetlerinin sunulmasının yerelleştirilmesi hizmet sunumunda öngörülemez çeşitli fırsatların doğmasına neden olur. Üçüncüsü, yerelleşme ilkesi, sürdürülebilir yerel kalkınmaya katkıda bulunarak ulusal düzeydeki ekonomik gelişmeyi de

⁴ Türkiye'de yerel yönetimlerin malî kaynakları üzerine detaylı bir çalışma için bkz. Bayrakçı, Erdal (2012), Yerel Yönetimler Maliyesi: Ders Notları, Dizgi Ofset, Konya.

desteklemiş olur. Dördüncüsü hizmetlerin daha yerel düzeyde sunumu ile devlet yönetiminde gücün bir merkezde toplanması bir derece engellenir. Dördüncüsü, yerelleşme ile hizmet sunumunda yeni kamu yönetiminin vurgu yaptığı şeffaflık, katılımcılık, etkinlik ve verimlilik artar. Hizmetleri yerel halkın istekleri doğrultusunda sunmak ve hızlıca geri bildirim almak oldukça kolaylaşır. Beşincisi, yerel kamu hizmetlerinin sunulmasında inovatif yöntemlerin keşfedilme ihtimali artar. Örneğin çöp toplama hizmetinin ihale yöntemi ile özel sektöre devri, merkezî idarenin değil yerel yönetimlerin geliştirmiş oldukları bir inovasyondur (Sezer ve Vural, 2010: 209-210).

Olumlu yönleri kadar sayıca çok olmasa da, kamu hizmetlerinin yerelleştirilmesinin olumsuz yönleri de vardır. Bu olumsuz yönlerin ilki, hizmet sunumunda yerelleşmeye gidilmesiyle çeşitli yerel yönetimler arasındaki malî kapasite farklılıklarının ortaya çıkması ve bunun sonucunda bölgelerarası kalkınmada dengesizlikler yaşanma ihtimalinin doğmasıdır. Ülke içindeki farklı bölgelerin doğal kaynakları arasındaki fark, kamu hizmetlerinin sunulmasında belirli yerel yönetimleri rahatsız edici derecede dezavantajlı konuma sokabilir. Bunun sonucunda da merkezkaç güçlerin ortaya çıkarak siyasî istikrarı bozmaları ihtimali gündeme gelebilir. İkinci olarak, hizmetlerin yerelleşmesi, yerel elitlerin yerel yönetimlerin yetkilerini ve kaynaklarını ele geçirme ihtimallerini artırarak hizmetlerin sunulmasında adaletsizliğe yol açabilir. Üçüncüsü, hizmetlerin yerelleştirilmesinde fazla ileri gidilirse, ölçek ekonomisinden daha az faydalanma sonucu doğabilir ve böylece kaynaklar israf edilebilir. Dördüncüsü, yerelleşme yönetişimin karmaşık bir şekli olduğundan gelir, yetki, görev veya güç paylaşımında sıkıntılar yaşanabilir. Beşincisi, başarısız yerel yöneticiler, hizmet sunumuna harcanması gereken kaynakları yolsuzluk, aşırı borçlanma ve kontrolsüz harcama gibi yollarla israf edebilirler; ancak bu tehlike aynı ölçüde merkezî idareler için de sözkonusudur (Sezer ve Vural, 2010: 211-212). Bu olumsuz yönlerle birlikte, kamu hizmetlerinin optimum ölçüde yerelleştirilmesi gerektiği düşüncesi YKİ yaklaşımının yerleşmiş kanılarından birisidir. YKİ'nin yerelleşme ilkesinden sonra ise vatandaş odaklılık ve katılımcılık ilkesi incelenmelidir.

3.2 Vatandaş Odaklılık ve Katılımcılık İlkesi

Geleneksel kamu yönetimi anlayışında hakim bürokrasi modeli olan Weberci bürokrasi, kamu hizmetlerinin sunumunda tekdüzelik, nicelik, kuralcılık gibi ilkeleri vurgulamıştı. YKİ ise bu ilkelerin vatandaş odaklı olmadıklarını, devlet–vatandaş arası ilişkiyi güçlendirmeye önem vermediklerini söylemekte ve kamu hizmetlerinin sunumunda yurttaşların katılımına vurgu yapmaktadır. O nedenle YKİ, müşteri/vatandaş odaklı bir yönetim modeli ortaya koymakta ve kamu hizmetlerinin böyle bir yönetim tarafından sunulmasının daha demokratik ve verimliliği artırıcı olduğunu söylemektedir.

YKİ'ne göre yerel yönetimlerde kamu hizmetlerinin sunulmasında vatandaş odaklı ve katılımcı olmak için belirli gereklilikler vardır. Bunların ilki bir hizmetten yararlanabilmek için vatandaşın sarfedeceği kaynak (zaman, enerji ve para) düzeyinin ve istenen hizmeti almak için beklerken geçen sürenin düşük olmasıdır. Bir diğeri ise vatandaşların memnun olmadıkları bir kamu hizmetinin yerine ona mukabil başka bir kamu hizmeti alabilme fırsatlarıdır. Bir başka gereklilik ise vatandaşların fiziken kamu kurumlarına gitmeden e-belediyeçilik gibi bilişim teknolojilerini kullanarak ilgili kamu kurumlarından ilgili kamu hizmetini alabilme imkanlarıdır (Sezer, 2008: 161). Bu gereklilikleri yerine getirmek için de yerel yönetimlerin dikkat etmesi gereken birkaç nokta vardır. Öncelikle, (1) yerel yönetimler kamu hizmetlerini daha hızlı sunmak için kamu hizmet sınıflandırmasına gitmelidir. (2) Her bir hizmet, diğer ülkelerin yerel yönetimlerinin kamu hizmet sunumlarıyla karşılaştırılıp bu suretle onların tecrübelerinden yararlanılarak sunulmalıdır. (3) Vatandaşlar hizmet almak için başvurduklarında aksaklık yaşanmaması için yapılması gerekenler önceden standartlaştırılmış olmalıdır. (4) Hizmetleri sunacak belediye personellerinin hizmetten faydalanacak vatandaşlar tarafından bilinmesi sağlanmalıdır (Sezer, 2008: 165-66).

Kamu hizmetlerinin sunulmasında vatandaş odaklılık ve katılımcılık bahsinde aynı zamanda etik ve hesap verebilirlikle ilgili kaygılara yapılan vurguya değinilmelidir. Etik bağlamında, YKİ yaklaşımına göre yerel yönetimlerde kamu hizmetlerinin sunulmasında vatandaşların bilgi edinmelerini kolaylaştırmak ve bunun önündeki engelleri kaldırmak gerekir. Bunun için ise denetim mekanizmaları etkinleştirilmeli ve kamu denetçiliğine önem verilmelidir (Balci, 2005: 26). Hesap verebilirlik bağlamında ise yerel yönetimlerde yetki suistimalini önlemek için gerekli denetim mekanizmaları geliştirilmeli ve belediyeler yaptıkları işlemler hususunda hesap verebilmelidirler. Bu sayede yetki suistimali ile kaynak israfının önüne geçilecek ve kamu kaynakları hizmet sunumuna daha verimli şekilde kullanılacaktır. Ardından, kamusal kaynakların hukuka uygun kullanımının garantiye alınmasını sağlayacak mekanizmalar geliştirilmeli ve işletilmelidir (Balci, 2005: 26).

3.3 Alternatif Hizmet Sunum Yöntemlerinin Gelişmesi

Kamu hizmetleri, sunuluşları bakımından üç temel kategoriye ayrılabilir. Bunların birincisi sadece devletin sunabileceği adalet ve güvenlik hizmetleridir; bunlar ne özel sektöre ne de gönüllü kuruluşlara bırakılabilir. İkincisi yarı-kamusal nitelikte olan eğitim ve sağlık gibi hizmetlerdir; bunlar özel sektör veya gönüllü kuruluşlar tarafından sağlanabilir, ancak devlet düzenleyici ve denetleyici olarak bu hizmetlerin sunulmasının yürütülmesinden sorumludur. Günümüzde ayrıca bazı devletler bu gibi hizmetlerin hatırı sayılır bir kısmını kendileri sunmaktadırlar. Üçüncüsü ise tamamen özel sektöre veya gönüllü kuruluşlara bırakılması gereken çeşitli

mal ve hizmetlerin üretimidir. Günümüzde kamu kurumlarının bu alanda faaliyet göstermesinin pek çok olumsuzlukları da beraberinde getireceği yaygın bir kabuldür (Ateş ve Nohutçu, 2006: 271-272).

YKİ, bu üç kategoriden ikincisi olan yarı-kamusal hizmetler kategorisini küçültüp üçüncü kategoriyi genişletici bir eğilim başlatmıştır.⁵ YKİ'ye göre kamu kurumlarının kamu hizmeti sunması verimsizlik, etkinsizlik ve düşük müşteri memnuniyeti gibi bir takım sorunlar doğuracağından ötürü, eskiden kamu hizmeti veya yarı-kamusal hizmet olarak görülen pek çok kalemin mümkün olduğunca özel sektör veya gönüllü kuruluşlara devredilmesi kaynakların daha verimli kullanılmasını sağlayacaktır. YKİ'nin önemli bir bileşeni olan piyasa odaklılığın yerel yönetimler özelinde ortaya çıkmasında yerel yönetimlerin, kendi uhdelerinde bulunan görevleri, kaynak yetersizliği gibi nedenlerle yerine getirmekte zorlanmaları etkili olmuştur. Bunun sonucunda yerel yönetimler, içinde özel sektöre ve gönüllü kuruluşlara hizmet devrinin de bulunduğu alternatif hizmet sunma teknikleri geliştirmişlerdir. Bunlar bir hizmeti özel sektöre satma, fiyatlandırma, ihaleye çıkma, ortak girişim oluşturma, kendi kendine hizmet, yerel yönetimler arası işbirliği yapma, şirket kurma ve gönüllü kuruluşlara hizmet devretme şeklinde sıralanabilir. Bunlar arasından en öne çıkanı yerel kamu hizmetlerinin özel sektöre ve gönüllü kuruluşlara devridir (Altın, 2013: 107). Örneğin Türkiye'de yerel yönetimler artan oranda ASKİ, İSKİ, GASKİ, EGO, İETT gibi çeşitli şirketler kurmuşlar ve belediye hizmetlerinin bir kısmını bu gibi şirketler aracılığıyla sunmaktadırlar. Bu şirketlerin kendilerine özel tüzel kişilikleri ve müstakil bütçeleri vardır (Çınar, 2007: 167-168).⁶

YKİ'nin yerel yönetimlerde kamu hizmetlerinin mümkün olduğunca özel sektöre veya gönüllü (kar amacı gütmeyen) kuruluşlara devredilmesini

⁵ YKİ'nin bu eğilimi, hangi hizmetlerin kamu hizmeti olduğu tartışmasını o kadar hızlı bir şekilde dönüştürmüştür ki henüz 1970'lerde kamu hizmeti kapsamında olduğu neredeyse sorgulanmaz olan pek çok hizmet günümüzde artık ya yarı yarıya ya da tamamen özel sektör veya gönüllü kuruluşlar tarafından sunulmaktadır. Geleneksel kamu yönetimi yaklaşımının hangi hizmetleri sorgulanmaz bir şekilde kamu hizmeti kapsamına dahil ettiğine iyi bir örnek için bkz. Örucü, Esin (1970), Sosyal Kamu Hizmeti, İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası, Cilt 36, Sayı 1-4, ss. 212-232.

⁶ Ancak kamu kurumları arasına piyasa güçlerini zerk etmenin kamu hizmetlerinin sunulmasını olumsuz etkileyeceğini savunan çalışmalar da vardır. Bir örnek için bkz. Walther, Falko (2015 Sonbahar), New Public Management: The Right Way to Modernize and Improve Public Services?, International Journal of Business and Public Administration, Cilt 12, Sayı 2, ss. 132-143. Bu çalışmada yerel yönetimlerde kamu hizmetlerinin özel sektöre devredilmesinin, özel sektörde eğitilmiş hizmet sunucuları eksikliğinden dolayı söz konusu hizmetlerin kalitesinde bir düşüşe yol açacağı savunulmaktadır. Makalede aynı zamanda genel çapta YKİ eleştirisi yapılmaktadır.

teşvik etmesinin altında farklı gerekçeler yatmaktadır. Hizmetlerin özel sektöre devredilmesinin ardındaki saik, hizmetlerin daha etkin ve verimli bir şekilde sunulmasını sağlamak ve belediyelerin malî kaynaklarının israfını önlemek, bunun yerine belediyelerin daha aslî kamu hizmetlerine odaklanmalarını sağlamak iken, hizmetlerin gönüllü kuruluşlara devrinin ardındaki saik ise halkın kamu hizmetlerinin sunumuna katılımını sağlamak, hesap verebilirliği artırmak, hizmetlerin sunumunda vatandaş odaklı olmak ve yerel demokrasiyi geliştirmektir. Bu açıdan, özel sektör yönelimli hizmet devrinde liberal güdüler sözkonusu iken, gönüllü kuruluşlar yönelimli hizmet devrinde daha çok demokratik ve komüniteryen vurgular sözkonusudur; ancak her iki saik de YKİ yaklaşımının içinde yer almaktadır. Bu nedenle özel sektör şirketleri daha çok özel nitelikli hizmetleri üstlenirken, gönüllü kuruluşlar kamusal yönü de bulunan veya tamamen kamusal olan hizmetleri üstlenmektedirler. Bu bağlamda mahalle örgütlenmeleri, tüketici kooperatifleri, çeşitli platformlar, vakıflar, dernekler, meslek birlikleri, sivil girişimler ve sendikalar gibi gönüllü kuruluşlar çocuk esirgeme, fakirlere yardım, gençlere iş bulma, sağlık, bayındırlık, okul yapma, burs verme, insan haklarını koruma gibi çeşitli kamu hizmetleri sunmaktadırlar (Ateş ve Nohutçu, 2006: 262-266). Bu faaliyetlerle gönüllü kuruluşlar kamu hizmeti sunumunda yerel yönetimlere yardımcı olmakta, halka daha yakın, hatta halkın içinden olduklarından sosyal iletişim ağları gibi çalışmakta, esneklik ve küçüklükleri ile sözkonusu faaliyetleri daha verimli ve etkin şekillerde yürütmekte, yerel düzeydeki kamu hizmetlerine dair sosyal kararların alınmasında demokratik katılım düzeyini artırmakta ve belediyelerin ulaşamadıkları bölgelere giderek yerel kamu hizmetlerinin coğrafi kapsamını genişletmektedirler (Ateş ve Nohutçu, 2006: 259-260).

3.4 Toplam Kalite Yönetimi ve E-Belediyecilik

YKİ'nin yerel yönetimlerde hizmet sunumuna en önemli etkilerinden birisi de belediyelerin sundukları kamu hizmetlerinde nitelik yükseltimi trendini başlatması ve bilgi teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte e-belediyecilik uygulamalarını gündeme getirmesidir. Osborne ve Gaebler'in kamu hizmetlerinin daha kaliteli sunulması için belirledikleri bir dizi ilke, yerel yönetimlerde kamu hizmetlerinin daha kaliteli hale getirilmesi için belirleyici olmuştur. Osborne ve Gaebler'e göre yerel kamu hizmetlerinin kalitesinin artması için belediyeler, kürek çekici yerine dümen tutucu olmalı, kamu hizmetlerini doğrudan halka sunma yerine halkın hizmetlere daha kolay ulaşmasını sağlayacak metodları kullanmalı, tekelleri yok ederek rekabeti teşvik etmeli, girdilere değil çıktılara odaklanmalı, sadece harcama yapma değil aynı zamanda para kazanma üstünde durmalı, yerel yönetimlerin elindeki güç ve yetkileri olabildiğince diğer birimlere aktarmalı, problemlere mümkün olduğunca piyasa koşulları içerisinde cevap aramalıdır. Onlara göre bu yöntemlerin hepsi bir araya geldiklerinde yerel hizmetlerin kalitesi farkedilir derecede yükselecektir (Sezer, 2008: 166). Göküş (2011: 88-92)

ise bu önerilere bir takım başka tavsiyeler de ekler. Ona göre vatandaş şikayetlerini inceleme birimlerinin etkinleştirilmesi, öncü personel uygulaması, hizmet standartlarının belirlenmesi gibi ilave uygulamalarla hizmetlerin kalitesini artırmak mümkündür.

Aslında bilgi teknolojisindeki gelişmelerle birlikte ortaya çıkan e-belediyecilik uygulamaları yerel yönetimlerde kamu hizmetlerinin sunulmasını önemli ölçüde dönüştürmüştür. Artık günümüzde çok sayıda vatandaşa, eşzamanlı olarak ve çok düşük maliyetle birçok kamu hizmeti vermek mümkündür. Ayrıca kırtasiyecilik, şeffaflık ve güvenilirlik seviyesi de bu sayede yükselmektedir (Çiçek ve Güçlü, 2007). E-belediyecilik marifetiyle bilgisayar ortamına veri yüklenebilmekte, otomatik çağrı merkezi kullanılmakta, kamusal veriler sürekli güncel tutulabilmekte, kamu hizmetleri ile ilgili ilanlar hızlı, kolay ve çok düşük maliyetlerle halka ulaştırılabilmekte, elektronik para transferi yapılabilmekte ve açık bir belediye görüntüsü verilerek şeffaflık ve katılımcılık artırılabilir (Balci, 2005: 25).

3.5 Halkla İlişkilere Yapılan Vurgu

YKİ'nin yerel yönetimlerde kamu hizmetlerinin sunulmasındaki son etkisi yerel kamu hizmetlerinin sunulmasında halkla ilişkilere yapılan vurgunun artması olmuştur. Artık belediyeler halkla ilişkiler birimleri kurmakta ve sosyal medya hesapları açmaktadırlar. Bu şekilde kamu hizmet sunumunda vatandaşların tercihlerine göre farklılaşmaya gitmekte ve yerel ihtiyaçları daha iyi tespit edebilmek amacıyla halka sundukları pek çok hizmet için geri bildirim istemektedirler. Yerel yönetimler bünyesinde kurulan halkla ilişkiler birimleri yerel yönetimlerde halk içinde öne çıkan kişileri dinlemekte ve bu şekilde cevap verebilirliği ve yerel demokrasiyi geliştirmeyi amaçlamaktadırlar.⁷

Yerel yönetimlerin kamu hizmet sunumuna yönelik bazı halkla ilişkiler hedefleri belirlenmiştir. Buna göre ilk olarak yerel yönetimin kimliğini ve kurumsal karakterini zamanla oluşturmak ve bunu halka yansıtmak gereklidir. Ardından, belediyelerin kendi politikaları, kararları ve hizmetleri hakkında halkı bilgilendirmeleri ve faaliyetlerinden halkı haberdar etmeleri önemlidir. Belediyeler, karar alma süreçlerinde halkı işin içine dahil etmeye çalışmalıdırlar. Bunların yanısıra yürütülen faaliyetlerle ilgili halktan geridönüş alınmalıdır. Halk ile kurulmuş olan iletişim kanalları her zaman açık tutulmalıdır; bu nedenle çeşitli sosyal medya hesaplarından, telefon numaralarından ve internetten yerel kamusal hizmetlerle ilgili her zaman geri

⁷ Türkiye'deki çok sayıda örnekten sadece birisi için İstanbul Belediyesinin Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nün web sitesine bkz.

<http://www.ibb.gov.tr/tr->

TR/Kurumsal/Birimler/HalklalliskilerMd/Pages/AnaSayfa.aspx#.Vy3AqfmLTb0,

bildirim alınmaya çalışılmalıdır. Bunların yanında broşürler, posterler, gazete ve dergiler, yerel radyolar ve sosyal aktiviteler, gezici sergi, tiyatro ve halk oyunları, konferans, sempozyum ve seminerler düzenlenmelidir. Vatandaşların belediyeyi sahiplenme dereceleri bu şekilde artırılabilir (Yayınoğlu, 2005: 48-50).

4. Sonuç

Netice olarak Yeni Kamu İşletmeciliği yaklaşımının yerel hizmetlerin sunumunda devrimsel değişiklikler gerçekleştirdiği söylenebilir. Geleneksel kamu yönetiminin daha fazla hizmeti daha çok vatandaşa tektip şekilde, şeffaflık, verimlilik ve etkinliğe pek vurgu yapmadan sunması anlayışı ortadan kalkmış, bunun yerine daha yüksek nitelikte, vatandaşların isteklerine göre çeşitlenmiş, parçacıklaşmış hizmetleri sadece isteyenlere verimli, şeffaf ve etkin bir şekilde sunmaya odaklanan bir anlayış gelmiştir.

Yeni Kamu İşletmeciliği yaklaşımının etkisi sonucunda artık belediyeler, subsidiarite prensibi uyarınca, kamu hizmetlerini bizzat kendileri sunmaktan ziyade öncelikle imkan varsa özel sektöre veya gönüllü kuruluşlara devretmekte, eğer imkan yoksa o zaman kendileri hizmet sunmaktadırlar. Bunun neticesinde eskiden merkezî yönetimlerin sunduğu park, çöp, mezbaha gibi birçok hizmet artık yerel yönetimler tarafından sunulmaya başlanmış ve merkezî yönetimler adalet, güvenlik ve diplomasi hizmetlerine odaklanır hale gelmişlerdir. Artık yerel yönetimler malî ve idarî açıdan daha güçlü ve daha özerktirler ve hizmet sunumunda merkezîlik gittikçe azalmakta, merkezî idarenin sunduğu kamu hizmetlerinden bir kısmı her geçen gün yerel yönetimlerin sorumluluğuna bırakılmaktadır.

Ayrıca hizmet sunum mekanizması içine zerkedilen piyasa güçleri yerel kamu hizmetlerinde kaynakların daha etkin kullanımını beraberinde getirmiştir. Serbest piyasa ekonomisinin rekabetçi eğilimi yerel yönetim hizmetlerinin sunulmasına uygulandığında, bu hizmetlerin de serbest piyasa çerçevesindeki hizmetlerle benzer bir rekabet içinde sunulması sonucunu doğurmuştur. Bunun neticesinde kamu kaynaklarının israfının önlenmesinin önüne geçilmeye çalışılmaktadır. Günümüzde kamusal hizmetlerin sayısı gittikçe azalmakta, yarı kamusal ve özel hizmetlerin sayısı ise gittikçe artmaktadır. Hatta artık bazı eski kamu hizmetleri gönüllü kuruluşlar tarafından sunulur olmuştur. ASKİ, İSKİ, EGO, İETT gibi kendi özel tüzel kişilikleri ve özel bütçeleri olan büyük şirketler günümüzde, eskiden belediyelerin kendi uhdelerinde bulunan kamu hizmetlerinin bir kısmını sunmaktadırlar.

Bunların yanısıra gelişen bilgi teknolojileri yardımıyla yerel yönetimler e-belediyecilik gibi yeni kamu hizmeti konseptlerini kullanmaya başlamışlardır. Bu yeni olanaklar vatandaş odaklılığa yapılan vurguyla

birleşince belediyeler halkla ilişkilerde sosyal medya ve çeşitli iletişim imkanlarını kamu hizmetlerinin kalitesini artırmak için kullanmaya yönelmişlerdir. Artık birçok belediyenin vatandaşlara çeşitli duyurular yapmak için kullandığı Twitter gibi sosyal medya hesapları vardır ve bu gibi teknolojik uygulamalar eski bildiri asma gibi nispeten daha maliyetli uygulamaların yerini zamanla alarak yerel kamu hizmetlerinin sunulmasının maliyetini düşürmüştür. Ayrıca kamusal veriler artık eskisinden çok daha düşük maliyetlerle korunmakta ve güncelleştirilebilmektedir. Bilgisayar ortamına veri yükleme veya otomatik makinelerden su yükleme gibi imkanlar sonucunda sıra beklemek zorunda kalınmayarak zamandan da tasarruf edilmektedir. Yerel hizmetlerin sunumunda artan teknoloji kullanımı, denetimleri de kolaylaştırdığı için hizmet sunumunda şeffaflığı da artırmıştır.

Sonuç olarak Yeni Kamu İşletmeciliği yaklaşımının çeşitli etkileri neticesinde Eski Kamu Yönetimi yaklaşımı kökten değişikliğe uğramıştır. Eski Kamu Yönetimi'nin yerel hizmetlerin sunumu üzerindeki gayri-demokrat ve gayri-liberal etkileri Yeni Kamu İşletmeciliği sayesinde yaklaşık son 30 yılda önemli ölçüde giderilmiştir. Artık yerel kamu hizmetleri günümüzde hiç olmadığı kadar verimlileşmiş, etkinleşmiş, çeşitlenmiş, arzı kolaylaşmış, demokratikleşmiş, halkın isteklerine karşı hassas hale gelmiştir.

Kaynakça

AKKOYUNLU, Pınar (2001), Kamu Malı ve Hizmeti Tanımı, *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Maliye Araştırma Merkezi Konferansları*, 40. Seri, ss. 1-8.

ALTIN, Aytuğ (2013), Kamu Hizmeti Anlayışında Değişim, *Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 1, Sayı 2, ss. 101-118.

BALCI, Asım (2005), Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar ve Kamu Hizmet Sunumuna Etkileri, E. C. Saran içinde, *Kamu Yönetiminde ve Kamu Hizmetlerinde Kalite*, ss. 19-38, Hizmet-İş Sendikası Yayınları, Ankara

BAYRAKCI, Erdal (2012), *Yerel Yönetimler Maliyes*, Dizgi Ofset Yayınları, Konya.

ÇINAR, Tayfun (2007), *Yerel Yönetimlerde Yatırım Planlaması ve Hizmet Sunumu*, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları, Ankara.

DENHARDT, Janet V. (2007), *The New Public Service: Serving, not Steering*, M. E. Sharpe, New York, MA.

DENHARDT, Janet V. (2015), The New Public Service Revisited, *Public Administration Review*, Cilt 75, Sayı 5, ss. 664-672.

DENHARDT, Robert B. (2000), The New Public Service: Serving Rather than Steering. *Public Administration Review*, Cilt 103, Sayı 3, ss. 549-559.

ERYILMAZ, B. (2011), *Kamu Yönetimi: Düşünceler, Yapılar, Fonksiyonlar, Politikalar*, Okutman Yayıncılık, Ankara.

GENÇ, Fatma N. (2010), Yeni Kamu Hizmeti, Ahmet Hamdi AYDIN, İ. Ethem TAŞ, Meltem KILIÇ, Zehra GÜL (Ed.) içinde, *Küreselleşme Karşısında Kamu Yönetimi ve Hizmeti*, ss. 77-89, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Yayın No: 136, Kahramanmaraş.

GENÇ, Fatma N. (2010), Yeni Kamu Hizmeti Yaklaşımı, *Türk İdare Dergisi*, Sayı 466, ss. 145-159.

GENÇ, Fatma N. (2012), Yönetişim, Yönetime Katılma ve Farklı Katılım Türleri, F. N. GENÇ içinde, *Yönetişim ve Yönetim Ekseninde Kamu Yönetimi*, ss. 47-87., Ekin Yayınları, Bursa.

GENÇ, Fatma N. (2015), Vatandaş ve Kamu Yararı Temelinde Kamu Hizmetini Yeniden Düşünmek, Özer Köseoğlu (Ed.) içinde, *Kamu Yönetiminde Paradigma Arayışları: Yeni Kamu Yönetimi ve Ötesi*, ss. 129-153, Dora Yayınları, İstanbul.

GÖKÜŞ, Mehmet (2011), *Kamu Hizmeti: Kuram, Politika, Uygulama*, Çizgi Kitabevi, Konya.

GÖZÜBÜYÜK, Şeref (2003), *Yönetim Hukuku*, Turhan Kitabevi, Ankara.

GÜLAN, Aydın (1988), Kamu Hizmeti Kavramı, *İdare Hukuku ve İlimleri Dergisi*, Cilt 9, Sayı 1-3, ss. 147-159.

GÜNDAY, Metin (2004), *İdare Hukuku*, İmaj Yayınevi, Ankara.

HOOD, Christopher (1991), A Public Management for All Seasons?, *Public Administration*, Sayı 69, ss. 3-19.

GİRİTLİ, İsmet ve Bilgen, Pertev (2001), *İdare Hukuku*, Der Yayınları, İstanbul.

İSBİR, E., N. Tortop, B. Aykaç, H. Yayman, M. A. Özer (2007), *Yönetim Bilimi*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

İstanbul Belediyesi, Halkla İlişkiler Müdürlüğü Web Sitesi: <http://www.ibb.gov.tr/tr-TR/Kurumsal/Birimler/HalklalliskilerMd/Pages/AnaSayfa.aspx#.Vy3AqfmLTb0>, 6 Kasım 2016 tarihinde erişildi.

KARAKÜTÜK, Mehmet ve Demir, Hakan (2003), *Yerel Yönetimler ve Hizmette Yerellik: Subsidiarite İlkesi*, *Bilgi*, Sayı 7, ss. 65-77.

KELEŞ, Ruşen (1995), *Hizmette Halka Yakınlık (Subsidiarite) İlkesi ve Yerel Yönetimler*, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, Cilt 4, Sayı 1, ss. 3-14.

KESER, Hasan (2004, 3-4 Aralık), *Avrupa Bütünleşme Sürecinde Yerel Yönetimler*, *Yerel Yönetimler Kongresi Düünden Bugüne Yerel Yönetimlerde Yeniden Yapılanma Bildiriler Kitabı*, ss. 117-125.

KUTLU, Önder (2012), *Karşılaştırmalı Kamu Yönetimi: Teorik Çerçeve ve Ülke Uygulamaları*, Çizgi Kitabevi, Konya.

LARBİ, George ve Richard Batley (2004), *The Changing Role of Government: the Reform of Public Services in Developing Countries*, Palgrave Macmillan, New York, MA.

MARŞAP, Göksel (2008), *Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı Çerçevesinde Yerellik İlkesi Açısından Türkiye'de Bölge Kalkınma Ajansları*. Ankara Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

MCCORMICK, John (2014), *Avrupa Birliği'ni Anlamak*. Çev., Yusuf Şahin ve Hasan Hüseyin Şahin, BigBang Yayınları, Ankara.

NOHUTÇU, Ahmet ve Hamza Ateş (2006), *Kamu Hizmeti Sunumunda Gönüllü Kuruluşlar ve Devlet*, *Sakarya Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, Cilt 6, Sayı 11, ss. 245-276.

ONAR, Sıddık Sami (1966), *İdare Hukukunun Umumi Esasları: Cilt 1*, İsmail Akgün Matbaası, İstanbul.

BOZKURT, Ömer, T. Ergun, S. Sezen (1998), *Kamu Yönetimi Sözlüğü*, TODAİE Yayını, Ankara.

ÖZTAŞ, Nail (2003), Karmaşıklık Bilimleri: Kaosun Kıyısında Bilim ve Yönetim. Muhittin Acar (der.) içinde, *Çağdaş Kamu Yönetimi I*, s. 45-74, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

BATLEY, Richard ve George Larbi (2004), *The Changing Role of Government: The Reform of Public Services in Developing Countries*, Palgrave Macmillan, New York, MA.

ÇİÇEK, Serdar ve Hüseyin Güçlü (2007, 9-13 Mayıs), Kamu Hizmetlerinin Etkinliğinde E-Devlet Kullanımına Yönelik Ampirik Bir Çalışma, *Mali Yapılanma Sürecinde Stratejik Yönetim ve Sosyal Güvenlik Sisteminin Kamu Maliyesine Etkileri* konulu 22. Türkiye Maliye Sempozyumu, Antalya.

SEZER, Özcan (2008), Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye'de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme, *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 4, Sayı 8, ss. 147-171.

SHOUP, Carl S. (1969), *Public Finance*, AldinePub. Co., Chicago.

TIEBAUT, Charles M. (1956), A Pure Theory of Local Expenditures, *Journal of Political Economy*, Cilt 43, Sayı 3, ss. 416-424.

ULUSOY, Ali (1998), Kamu Hizmeti Anlayışında Yeni Yönelimler: Avrupa Yapılanmasının Kamu Hizmeti Teorisine Etkileri, *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt 31, Sayı 2, ss. 21-40.

YILDIRIM, Uğur, Aziz Belli, Nuh Ateş, Mehmet S. Kılıç (2014), AB Yerel Yönetim Anlayışının Yerele Yansımaları: Kahramanmaraş Belediyeleri Örneği, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 19, Sayı 2, ss. 1-19.

VURAL, Tarık, Özcan Sezer (Temmuz-Aralık 2010), Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Devletin Değişen Rolü ve Merkezi Yönetim ile Yerel Yönetimler Arasında Yetki ve Görev Paylaşımı, *Maliye Dergisi*, Sayı 159, ss. 203-219.

YAYINOĞLU, Pınar E. (2005), Yerel Yönetim Kuruluşlarında Halkla İlişkiler İşlevi ve Yeni Yaklaşımlar, *Selçuk İletişim*, Cilt 3, Sayı 4, ss. 41-52.

YILDIRIM, Arzu (2014), Yerellik İlkesi ve Türkiye'de Uygulanabilirliği Üzerine Bir Değerlendirme, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Cilt 2, Sayı 5, ss. 130-140

Rasyonel-İrrasyonel Tüketim: Bartın Örneğinde Karşılaştırmalı Bir Uygulama¹

Yrd. Doç. Dr. M Said CEYHAN

Bartın Üniversitesi İİBF İktisat Bölümü
sceyhan@bartin.edu.tr

Canan TAŞ²

Bartın Üniversitesi İİBF İktisat Bölümü
cnn.tas@outlook.com

Özet: Tüketim denilen olgu insanlığın var oluşundan bugüne dek hayatımızda olan bir olgudur ve her insan yaşamını sürdürmek için tüketim yapmak zorundadır. Teknolojinin giderek gelişmesine bağlı olarak, bireylerin ihtiyaçlarını karşılayan mal ve hizmet sayısında ve çeşitliliğinde artış meydana gelmiş ve bu artış, tüketicilerin tüketim yaparken seçim yapmalarını zorunlu hale getirmiştir. Bireyler tüketim yaparken içsel ve dışsal birçok faktörün etkisi altında kalmakta ve tüketim kararlarını bu etkiler altında vermektedirler. Bu durum ise tüketicilerin yapmış oldukları tüketimin kimi zaman rasyonel tüketimden uzaklaşmasına neden olmaktadır.

Bu çalışma, yapılan tüketimin rasyonel olup olmadığını anlamak ve buna neden olan faktörlerin neler olduğunu araştırmaya yönelik olarak yapılmıştır. Bartın İl merkezinde ve köylerinde yaşayan kişilerden oluşan örnek grupla yüz yüze görüşmeler yapılarak bunlara anket uygulanmış ve gerekli verilere ulaşılmıştır. Daha sonra analiz sonuçları değerlendirilerek, sonuçta merkez ve köylerde yaşayan tüketicilerin çeşitli faktörlerin etkisinde kalarak tüketim kararlarında birbirlerinden farklı davrandıkları gözlemlenmiştir. Çalışmanın sonunda, şehir merkezinde yaşayan tüketicilerin çeşitli faktörlerin etkisinde kalarak ihtiyaç dışında alışverişe (irrasyonel tüketime) daha çok meyilli oldukları, buna karşılık köyde yaşayan tüketicilerin ise ihtiyaçları dışında alışveriş yapmaya meyilli olmadıkları ve daha çok rasyonel davranış sergiledikleri görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Tüketim, rasyonel tüketim, irrasyonel tüketim, tüketici, Bartın

¹ Bu çalışmanın verileri Canan Taş'ın Bartın Üniversitesi-Sosyal Bilimler Enstitüsünde 2017 yılında kabul edilen yüksek lisans tezinden yararlanılarak yapılmıştır.

² Sorumlu Yazar

Rational-Irrational Consumption; A Comparative Application in Bartın as an Case

Abstract: *The phenomenon called consumption is a phenomenon in our lives from the very existence of mankind to the present day and every human being has to consume to maintain his or her life. Due to the progress of technology, an increase in the number and diversity of goods and services that meet the needs of individuals has become a necessity, making it compulsory for consumers to make choices while consuming. Individuals are under the influence of many internal and external factors while consuming and they make consumption decisions under these effects. This situation causes the consumer's consumption sometimes to move away from rational consumption.*

This study was conducted in order to understand whether consumption is rational or not and what are the factors that cause it. A sample group consisting of people living in the town center of Bartın and the villagers were interviewed face to face and a questionnaire was applied to them and it was reached to the required data. The results of the analysis were then evaluated and it was observed that consumers living in the center and the villagers were affected by various factors and behaved differently in consumption decisions. At the end of the study, it was seen that the consumers living in the city center were more inclined to shopping (irrational consumption) than other than the necessity by being influenced by various factors, whereas the consumers living in the village were not inclined to do shopping but rather rational behavior.

Keywords: *Consumption, rational consumption, irrational consumption, consumer, Bartın*

1. Giriş

Tüketim olgusu insanlık tarihinin başlangıcından bugüne var olan, insanın doğumuyla başlayıp ölümüne kadar devam eden bir süreçtir. Her insanın başta zorunlu tüketimi olmak üzere çeşitli düzeylerde tüketim yapma gerekliliği vardır. Bu durum, tüketimi üretimin temel belirleyicisi haline getirmiştir. Zamanla yaşanan teknolojik gelişmeler sayesinde artan üretimdeki çeşitlilik, tüketicinin satın alma kararını zorlaştırmıştır. Tüketiciler üretilen ürünler arasında tercih yapmak zorunda kalmışlardır. Özellikle üreticiler arasındaki pazarlama rekabeti, tüketici açısından ürün seçimi ve satın alma davranışının rasyonelitesini etkilemiştir.

Klasik iktisada göre rasyonel insan, her şartta kendisine seçenekler arasında en yüksek faydayı sağlayan mal ve hizmeti tercih eden tüketicidir. Ancak gerçek hayatta durum tam olarak böyle değildir. Tüketiciler tüketim kararlarında her zaman rasyonel kararlar verememektedirler. Bunun nedeni ise, tüketicinin satın alma kararı verme aşamasında kişisel, çevresel, sosyal, kültürel, psikolojik ve demografik gibi birçok faktörün etkisi altında kalmasıdır.

Bartın İl'i merkez ve köylerinde yaşayan kişilerin yaşadıkları yere bağlı olarak, satın alma kararlarında bu faktörlerin etkisi altında kalıp kalmadıklarının tespit edilmesini ve rasyonel davranıp davranmadıklarını ortaya koymayı amaçlayan bu çalışmada, öncelikle tüketim kavramına ve tarihsel süreçte geçirdiği değişime değinilmiş, sonrasında tüketicinin satın alma davranışları ve bu davranışlara etki eden faktörler irdelenmiştir. Bu amaçla Bartın il merkezi ile köylerini kapsayan bir ampirik çalışma yapılmıştır.

Ampirik çalışma kapsamında Bartın İl'i merkez ve köylerinde yaşayan 382 kişi ile yapılan anket verilerinden elde edilen sonuçların analiz edilerek tüketici satın alma davranışlarını açıklayan modellere yer verilmiştir. Sonuçta tüketicilerin rasyonel ve irrasyonel satın alma davranışları ile ilgili bir çok bulguya ulaşılmıştır.

2. Kavramsal ve Teorik Çerçeve

İhtiyaç denilen kavramın, karşılandığında bireye mutluluk veren, karşılanmadığında ise üzüntü veren bir kavram olduğu göz önüne alınırsa, tüketim olgusunun da aslında ihtiyaç temeli üzerine kurulu olduğu söylenebilir. İnsan ihtiyaçları, kişiden kişiye ve toplumdan topluma farklılık göstermektedir. Tüketiciler bir ürün veya hizmeti almak istediklerinde bir diğerinden vazgeçerler, çünkü insan ihtiyaçları sınırsızdır ve bu ihtiyaçların sınırlı kaynaklarla karşılanması gerekmektedir. Bu bağlamda hızla geçen zaman ve buna bağlı olarak teknolojideki hızlı gelişmelerle birlikte ihtiyaç kavramı yerini "arzu", "istek", "statü" gibi kavramlara bırakmıştır. İnsanların değer kazanması ürettikleriyle değil tükettikleriyle mümkün hale gelmiştir. Bireyler ne kadar çok tüketim yaparlarsa o kadar fazla değer kazanacakları düşüncesine kapılmışlardır. Tüketmek kişinin toplumsal konumunu belirleyici bir nitelik kazanmıştır. İnsanlar gerçek ihtiyaçlarını karşılamak yerine zorunlu olmayan ihtiyaçlarını karşılamaya daha çok eğilimli olmuşlar ve böyle davranarak rasyonel tüketim yapmaktan uzaklaşmışlardır.

Özellikle Sanayi Devrimi, hem üretim hem de tüketim kalıpları üzerinde ciddi etkilerin ortaya çıktığı bir dönemdir. Sanayileşmenin hızlanması ile birlikte köyden kente göç artmış ve göç eden bu insanlar niteliklerine göre girdikleri işlerde farklı ücretler aldıklarından tüketim çeşitliliği artmaya başlamıştır. Ancak insanlar tüketimlerini arttırırken bir yandan da ihtiyaç için yapılan tüketimden başka bir deyişle tüketim rasyonelitesinden uzaklaşmaya başlamışlardır. Tüketimde meydana gelen değişim, sonunda toplum yapısına da hâkim olmaya başlamış ve "tüketim toplumu" olarak ifade edilen bir toplumsal yapının ortaya çıkışına zemin hazırlamıştır (Yıldız & Kuru, 2015: 657-658).

2.1. Tüketim ve Tüketim Toplumu

Tüketim toplumu denilen toplumsal yapının ayırıcı özelliği, kişilerin ihtiyaçları için tüketmesi yerine, tüketimin başlı başına bir amaç haline gelmesidir. Tüketim toplumunun bugünkü halini almasında ise kitle iletişim araçlarının büyük etkisi vardır. Nitekim bunlardan en önemlisi de televizyondur. Bireyler televizyon aracılığıyla yaşam tarzlarını, konuşma şekillerini, giyim tarzlarını hatta ev döşeme tarzlarını bile değiştirebilmekte ve kendilerine orada gördükleri hayatlardaki gibi bir tüketim kalıbı oluşturmaya çalışmaktadırlar. Bunlarla birlikte özel kanallarda sayısı gittikçe artan ve fazla ilgi gören kültürel (!) yarışmalar ve programlar da tüketim kültürünün yerleşmesinde büyük rol üstlenmektedir (Böhürler, 1992: 34).

Tüketim toplumu bir yaşam biçimi olarak ilk kez ABD'de etkisini göstermiştir. ABD'deki firmalar ve bilim insanları tarafından ekonomik büyümenin ve kalkınmanın gerçekleşmesinin tüketim yapmaktan geçmesi düşüncesinin halka enjekte edilmesi onları daha fazla tüketim yapmaya itmiştir. 1960lı yıllarda, tüketim toplumu kavramı ABD'den Batı Avrupa'ya ve Japonya'ya yayılmıştır. 1976-1990 yılları arasında ABD'de öğrenciler üzerinde yapılan bir anket sonucunda öğrencilerde, "yaşamda bir amaç ve anlam bulma" düşüncesinden çok, "çok paraya sahip olma" düşüncesinin hakim olduğu görülmüştür. Bu araştırma sonucundan da anlaşılacağı gibi çok paraya sahip olup, daha fazla tüketim yapmak bireylerin yaşamlarının temel amacı haline gelmiştir (Durning, 1998: 14-19).

Modern tüketim denilen tüketim tarzında, tüketiciler için semboller ön plandadır. Başka bir deyişle, insanların yaşayış biçimlerine hitap eden ürünler üretildiğinde tüketiciler için ancak semboller bir anlam taşır. Firmaların satış yapabilmeleri ve ürettikleri ürünlere talebin artması için de reklamlar, tasarımlar, promosyonlar var olan tüketicilerin isteklerine uygun şekilde tasarlanmalıdır (Kellner, 1992: 147).

Post-modern döneme bakıldığında ise bu dönemin en önemli özellikleri, tüketimin hızlı bir yükselişe geçmesi, farklılık, çeşitlilik, çok katlılık, çoğulluk ve belirlenmişliktir. (Kellner & Best, 1997: 18). Post-modern toplumlarda her şey karmaşıktır, hiçbir şey net değildir. Yapılan tüketim, ihtiyaç için olmaktan ziyade prestij, toplumsal statü kazanma, toplumda değer görme gibi amaçlar için yapılır olmuştur. Dolayısıyla da Postmodern tüketim anlayışı ile birlikte satın alınan mal ve hizmetlerin sembolik değerleri oluşmuştur.

Tüketimin son aşamasını ise hedonik (hazcı) tüketim oluşturur. Hedonik tüketim; mutluluk, fantezi, keyif ve eğlence arayışındaki tüketici davranışlarını ifade etmektedir. Hedonik tüketimin en önemli özelliği, duygusal etkiye sahip olmasıdır. Hedonik tüketicilerin alışveriş yapmayı sevmelerinin nedeni ise, alışveriş sürecinden zevk alıyor olmalarıdır. Bunun fiziksel bir ürün almayla ya

da herhangi bir amacın gerçekleşmesiyle bir ilgisi yoktur (Öz & Mucuk, 2015: 39). Hedonizmin tüketimi etkilediği noktada, insanlar satın alma kararını verirken duygusal istekleri, akılcı düşüncelerinden daha baskın gelir. Dolayısıyla insanların tüketim anlayışı tekrar değişikliğe uğramış ve bu değişiklik “insanların yaşamak için mi tükettiği yoksa tüketmek için mi yaşadığı” ikileminin tartışılmasına neden olmuştur (Bauman, 2006: 92).

2.2. Tüketicinin Satın Alma Karar Süreci

Tüketici, “kişisel ya da ailesel istek, arzu ve zevkleri olan, kendi kendine tercih yapabilen, gereksinimleri doğrultusunda iktisadi mal ve hizmet satın alan, bunun sonucunda da fayda sağlayıp tatmine ulaşan bireye” denir (Penpece, 2006: 6).

Tüketici davranışı ise, “bireylerin, ürün veya hizmetleri, deneyim veya fikirleri seçmesi, satın alması, kullanması ve kullandıktan sonra elden çıkarması ile ilgili süreçleri kapsayan bir kavram olarak değerlendirilmektedir (Solomon vd., 1999: 7). Tüketici davranışı sadece satın alma anıyla değil, satın almadan önce ve sonraki aşamalarla da ilgilidir. Bireylerin neyi, niçin, hangi amaçla satın aldıklarıyla ilgili araştırmalar tüketici davranışının esas konusunu oluşturur (Kavas vd., 1995: 3). Bununla birlikte tüketiciler, mal ve hizmetleri satın aldıklarında yalnızca ürünü değil, aldıkları ürün ile birlikte onun ambalajını, ödeme seçeneklerini, taksit imkânlarını, garantisini, teslimatı vb. gibi unsurları da satın almış olurlar. Eğer satın alma sonrasında memnuniyet durumu oluşursa tüketici aynı firmanın diğer ürünlerini de satın almak isteyecektir (Tek, 1991: 125). Tüketici davranışlarını etkileyen faktörler sosyo-kültürel , sosyal, bireysel ve psikolojik faktörlerdir.

❖ Sosyo-Kültürel Faktörler; bu faktörler kültür, alt kültür ve sosyal sınıfları kapsar (Örücü & Tavşancı, 2001:3).

❖ Sosyal Faktörler; referans grupları, aile, roller ve statülerden oluşur.

❖ Bireysel Faktörler; bireyin yaşı, cinsiyeti, mesleği, gelir düzeyi, eğitim düzeyi, medeni durumu ve yaşam tarzı ile ilgili faktörlerdir (Durmaz, 2008: 54).

❖ Psikolojik Faktörler ise; kişilik, öğrenme, algılama, güdülenme, tutum ve inançlardan oluşur (Tek, 1997: 206).

Tüketiciler satın alma kararlarında bu faktörlerden çeşitli düzeylerde etkilenebilirler. Satın alma sırasında bu faktörlerden etkilenen tüketiciler kimi zaman rasyonel davranmaktan uzaklaşmaktadırlar. Dolayısıyla gerçekleştirilen satın alma davranışının rasyonelliğinin neye göre belirlendiğini bilmek oldukça önem arz etmektedir.

2.3. Tüketim Rasyonalitesinin Belirleyicileri

Tüketim rasyonalitesi kavramının anlaşılabilmesi, tüketimin hangi süreçlerden geçerek geliştiğini anlamakla mümkündür. Dolayısıyla, Tüketim

Rasyonelitesi bağlamında, tüketici satın alma karar süreci beş aşamada incelenebilir:

1. İhtiyacın ortaya çıkışı
2. İhtiyacın istek haline dönüşmesi
3. Mal ve hizmet alternatiflerinin değerlendirilmesi
4. Satın alma kararı
5. İhtiyacın tatmini

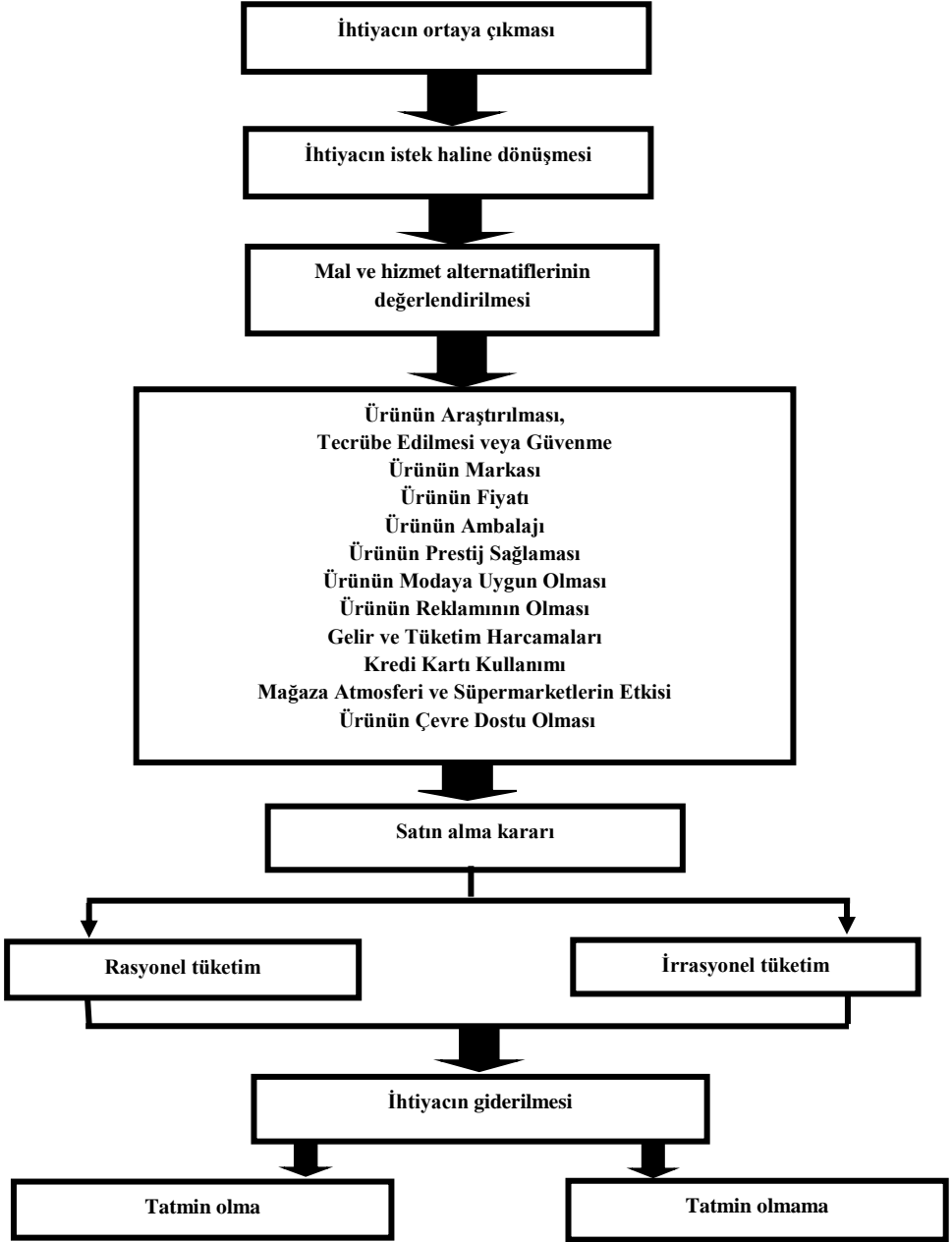
Yapılan tüketimin akılcı (rasyonel) mı yoksa akılcı olmayan tüketim (irrasyonel) mi olacağı, tüketicinin mal ve hizmet alternatiflerini değerlendirdiği aşamada belli olmaktadır. Tüketici mal ve hizmet alternatifleri değerlendirirken kişisel ve kişisel olmayan bazı faktörlerin etkisi altında kalarak satın alma kararını vermektedir (Yıldız & Kuru, 2015: 660).

2.4 Rasyonel ve İrrasyonel Tüketim

Rasyonel tüketim; tüketicilerin gelirleri ve ihtiyaçları doğrultusunda ürün ve hizmet satın almaları, satın alınan ürün ve hizmetin uygun fiyat, uygun kalite, uygun dış görünüm gibi çeşitli şartları sağlaması ve çevreci olmasına dikkat edilmesi sonucunda yapılan akılcı tüketime denir. Rasyonel davranan insan ise, tüketim ile ilgili aldığı kararlarda kendisine sağlanacak olan faydayı düşünen, maliyet değerlendirmesi yapabilen, ürün hakkında doğru bilgiye sahip olan, çevresindekilerin yönlendirmelerine uygun cevaplar verebilen ve bu şekilde davranarak kendi mutluluğunu düşünen insandır(Çakır,2017)

Bunun yanında tüketiciler bazen, toplumda statü kazanmak, ürün ve hizmetlerin kendilerine yüklediği prestijleri kullanmak, markaya ilgi duymak, modayı takip etmek, toplumdaki diğer insanların gözünde, buldukları konumdan daha yüksek bir konumdaymış gibi görünmek, içinde oldukları sınıfın her zaman daha üstündeki bir sınıfta yer almak istemek gibi çeşitli amaçlarla tüketim yapmaktadırlar. Bu şekilde yapılan, akılcı olmayan tüketime ise *irrasyonel tüketim* denir. İrrasyonel tüketim yapan bireyler tüketimin asıl amacından uzaklaşıp gösteriş amaçlı tüketime yönelmişlerdir (Kuru, 2014: 100).

Aşağıda tüketim rasyonelitesi modeli şematik olarak gösterilmiştir (Şekil 1):

**Şekil 1:** Tüketim Rasyonalitesi Modeli

3. Araştırmanın Yöntemi ve Veriler

3.1 Araştırmanın Amacı ve Sınırlılıkları

Bugüne kadar tüketimin ne olduğu, tüketimin tarihsel gelişimi ya da tüketime etki eden faktörlerin neler olduğu gibi konularda değişik çalışmalar yapılmıştır. Bununla birlikte, tüketicilerin satın alma davranışlarında rasyonel davranmaktan nasıl uzaklaştıkları, buna sebep olan faktörlerin neler olduğu gibi konular üzerinde durulmuştur. Ancak tüketim rasyonelitesiyle ilgili yapılan çalışmaların sayısı oldukça azdır. Bundan dolayı da yapılan bu çalışma, bilime katkı anlamında oldukça önem arz etmektedir. Kişinin satın alma kararlarına etki eden birçok faktör bulunmaktadır. Fakat yaşanan yer faktörü, satın alma davranışlarına doğrudan etki eden bir faktördür.

Bu çalışmanın amacı, Bartın İl'i merkez ve köylerinde yaşayan kişilerin satın alma kararlarında rasyonel davranıp davranmadıklarını ortaya koymak ve kişisel, çevresel, sosyal ve psikolojik etkenlerin, merkez ve köylerde yaşayan tüketicilerin yaşadıkları yere bağlı olarak, satın alma davranışlarını etkileyip etkilemediğinin tespit edilmesidir. Tüketiciler hangi ürünü satın alacaklarına karar verirken ürünün markası, fiyatı, dış görünümü, kalitesi, moda uygun olması, reklamının olması, ödeme seçenekleri ve taksit imkânlarını, satıcının iyi davranış ve yaklaşımı, ürünün çevre dostu olması gibi birçok faktörden etkilenmektedirler. Bu faktörlerin kimisi rasyonel satın almaya neden olurken kimisi de tüketicileri rasyonel davranmaktan uzaklaştırmaktadır. Bu araştırma ile Bartın İl'i merkez ve köylerinde yaşayan tüketicilerin hangi faktörlerin etkisinde kalarak rasyonel ya da irrasyonel tüketim yaptıkları belirlenmeye çalışılacaktır.

3.2 Araştırmanın Örnekleme ve Verilerin Analizi

Araştırma saha çalışması şeklinde gerçekleşmiştir. Bu nedenle araştırmada anket yöntemi tercih edilmiştir. Bu anket çalışması, Bartın İl'i merkez ve köylerinde yaşayan tüketicilere uygulanmıştır. Tüketiciler için araştırmanın evrenini, Bartın ili merkez ve köylerinde yaşayan ve belirli bir gelire sahip olan bireyler oluşturmaktadır. İl'in toplam nüfusu 2015 yılı itibari ile 190.708 olup (T.C Bartın Valiliği, 2016: 256) araştırma kapsamında tüm bireylere ulaşılması maliyet, işgücü ve zaman gerektireceğinden çalışmada örneklem yöntemi kullanılması uygun görülmüştür. Anket soruları Kuru (2014: 158-162) ile Çınar ve Çubukcu' nun (2009: 289-290) yapmış oldukları çalışmalarda kullandıkları ölçeklerden yararlanılarak hazırlanmıştır.

Öncelikle hazırlanan anket çalışmasının güvenilirliğini ölçmek için 75 adet ön anket çalışması yapılarak anket test edilmiştir. Anketin güvenilirlik değeri (Cronbach's Alpha), 0,746 olarak bulunmuştur. Bulunan bu değer bize anketin güvenilir olduğunu göstermektedir (Türker, 2009: 189). Anketin güvenilirliğinin anlaşılmasından sonra, Bartın İl'i'nin nüfusu dikkate alındığında %5 örnekleme

hatası ile yaklaşık 382 anketin yeterli olduğu görülmüştür (Yazıcıoğlu & Erdoğan, 2004: 50). Ankete katılacak olan bireyler rastgele seçilmiş olup yapılan köy ve kent karşılaştırılmasından sağlıklı sonuçlar elde edilebilmesi için her iki tarafa da eşit sayıda anket uygulanmıştır. Bu bağlamda 192 merkez 192 köy olmak üzere toplamda 384 kişiyle yüz yüze görüşülerek anket uygulaması yapılmıştır.

Anketlerden elde edilen veriler “PASW Statistics 18” programı ile test edilmiştir. Merkez ve köylerde yaşayan tüketicilerin yaşadıkları yere bağlı olarak satın alma davranışlarının değişiklik gösterip göstermediği ve bu doğrultuda tüketicilerin rasyonel davranıp davranmadıkları çapraz tablo, t-testi, korelasyon analizleri ve F(anova) testleri ile test edilerek ortaya konmuştur.

3.3 Demografik Özelliklerin Frekans Dağılımları

Demografik verilerin tespit edilmesi amacıyla cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum, meslek, aylık gelir, ek gelir, yaşanılan yer, alışveriş sıklığı gibi sorular katılımcılara yöneltilmiştir. Demografik özellikler bağlamında katılımcıların frekans dağılımları sayısal ve yüzde olarak Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1: Demografik Veriler

| | Gruplar | Frekans(N) | Yüzde(%) |
|---------------|-----------------------|------------|----------|
| Cinsiyet | Kadın | 181 | 47,1 |
| | Erkek | 203 | 52,9 |
| Yaş | 18-24 | 50 | 13,0 |
| | 25-34 | 118 | 30,8 |
| | 35-44 | 95 | 24,7 |
| | 45 ve üstü | 121 | 31,5 |
| Medeni durum | Eveli | 273 | 71,1 |
| | Bekar | 111 | 28,9 |
| Eğitim durumu | Bir okul bitirmedi | 20 | 5,2 |
| | İlkokul | 94 | 24,4 |
| | Ortaokul | 49 | 12,8 |
| | Lise | 93 | 24,2 |
| | Ön lisans | 45 | 11,7 |
| | Lisans | 72 | 18,8 |
| | Yüksek lisans/doktora | 11 | 2,9 |
| Meslek | Emekli | 39 | 10,1 |
| | İşçi | 99 | 25,8 |
| | Esnaf | 26 | 6,8 |
| | Memur | 79 | 20,6 |
| | Ev hanımı | 78 | 20,3 |
| | Öğrenci | 25 | 6,5 |
| | Ziraatçi(reçber) | 4 | 1,0 |
| | Diğer | 34 | 8,9 |

| | | | |
|-------------------------------|---------------|-----|------|
| Gelir Dilimleri(TL) | 0-800 | 13 | 3,4 |
| | 801-1600 | 118 | 30,7 |
| | 1601-3000 | 125 | 32,6 |
| | 3001-4000 | 81 | 21,1 |
| | 4001 ve üstü | 47 | 12,2 |
| Ek Gelir Dilimleri(TL) | Yoktur | 292 | 76,1 |
| | 1-500 | 47 | 12,2 |
| | 501-1000 | 28 | 7,3 |
| | 1001-2000 | 12 | 3,1 |
| | 2001 ve üstü | 5 | 1,3 |
| Yaşanılan Yer | Şehir Merkezi | 192 | 50,0 |
| | Köy | 192 | 50,0 |
| Alışveriş Sıklığı | İki Defa | 178 | 46,4 |
| | Üç Defa | 86 | 22,4 |
| | Dört Defa | 68 | 17,7 |
| | Beş Defa | 14 | 3,6 |
| | Daha Fazla | 38 | 9,9 |

Cevaplayıcıların %47,1'i kadın, % 52,9'u erkektir. Bunların ise 273'ü evli, 111'i ise bekar. Katılımcıların yaşlarına bakıldığında en fazla katılım %31,5 oran ile 45 ve üstü yaş grubuna aittir. Bununla birlikte tüm katılımcıların %24,4'ünü oluşturan ilkökul düzeyinde eğitime sahip olan katılımcılar oransal olarak en fazla kesimi oluşturmaktadır. Yine katılımcıların büyük bir kısmı 1601-3000 TL aralığında gelir elde etmekte ve %25,8'lik oran ile işçiler ilk sırada yer almaktadır. Ek gelir dilimlerine bakıldığında katılımcıların %76,1 gibi büyük bir kısmı ek gelirlerinin olmadığını belirtmiş ve alışveriş sıklığı olarak ayda iki defa toplu alışverişe giden katılımcıların oransal ve yüzde olarak en fazla paya sahip olduğu görülmüştür.

4. İstatistiksel Analizler ve Bulgular

Çalışmada ilk olarak, rasyonel ve irrasyonel tüketimi belirlemeye yönelik sorulan sorular için güvenilirlik analizi yapılmıştır. Yaşanılan yer faktörüne bağlı olarak rasyonel ve irrasyonel tüketimi belirlemeye yönelik sorulan likert sorular arasındaki durumun analizi için crosstabb (çapraz tablo) analizi yapılmıştır. Daha sonra bu sorular için kurulan hipotezler t testi ile analiz edilmiştir. T testi sonucunda aralarında fark bulunan ifadeler için korelasyonlara bakılmış, korelasyon katsayılarının yönüne göre şehir merkezinde yaşayanların mı yoksa köyde yaşayanların mı rasyonelliğe daha yatkın olduğu belirtilmiştir. Bu analizler dışında, yaşanılan yer dışındaki diğer demografik faktörler ile tüm sorulara verilen cevap ortalamaları arasında fark olup olmadığının görülebilmesi için F (anova) testi yapılmıştır.

Cronbach's Alpha (α) sayısı 0 ile 1 arasında bir değer almaktadır ve α sayısı 1'e ne kadar yaklaşırsa ölçek o kadar güvenilir demektir (Kalaycı, 2006: II,405). Bu bağlamda 75 kişi üzerinde yapılan ön testte 28 ifade için katsayı 0,746 çıkmıştır. Dolayısıyla kullanılan ölçek güvenilir demektir. Yapılan güvenilirlik analizine göre analize dahil edilen sorulardan herhangi birisi çıkarıldığı takdirde α 'nın değeri düşecektir. Bu nedenle seçilen soruların tamamının birbirine benzemediği görülmektedir.

Tablo 2: Güvenilirlik Analizi

| Cronbach's Alpha | N |
|------------------|----|
| ,746 | 28 |

4.1. Crosstabb (Çaprazlama) Analizleri

Bu analizde her bir soruya verilen cevapların ortalamalarının yaşanılan yere göre karşılaştırılması yapılmıştır. Bu ilişkiler ölçülürken verilen cevaplardan “kesinlikle katılmıyorum” ve “katılmıyorum” cevapları olumsuz olarak değerlendirilirken, “katılıyorum” ve “kesinlikle katılıyorum” cevapları olumlu olarak değerlendirilmiştir. “Kısmen katılıyorum” cevabını verenlerin ise belirli derecelere hem katılıp hem de katılmadıkları kabul edilmiştir. Crosstabb analizleri ile t testi analiz sonuçları birbiriyle örtüşmektedir. Dolayısıyla yalnızca crosstabb analizleri verilmiş ve aralarında fark bulunan ifadeler için korelasyon analizi sonuçları gösterilmiştir.

Tablo 3: Yaşanılan yere göre “alışveriş yapmak beni mutlu ediyor, ihtiyacım olmasa da giderim” ifadesine verilen cevapların dağılımı.

| | | Alışveriş yapmak beni mutlu ediyor, ihtiyacım olmasa da giderim. | | | | | Toplam | |
|-----------------|---------------|--|--------------|--------------------|-------------|------------------------|--------|--------|
| | | Kesinlikle Katılmıyorum | Katılmıyorum | Kısmen Katılıyorum | Katılıyorum | Kesinlikle Katılıyorum | | |
| Yaşadığınız Yer | Şehir Merkezi | N | 40 | 58 | 51 | 27 | 16 | 192 |
| | | % | 20,8% | 30,2% | 26,6% | 14,1% | 8,3% | 100,0% |
| | Köy | N | 82 | 41 | 40 | 17 | 12 | 192 |
| | | % | 42,7% | 21,4% | 20,8% | 8,9% | 6,3% | 100,0% |
| Toplam | | N | 122 | 99 | 91 | 44 | 28 | 384 |
| | | % | 31,8% | 25,8% | 23,7% | 11,5% | 7,3% | 100,0% |

N: Kişi Sayısı

Bu ifadeye şehir merkezinde yaşayan katılımcıların %51'ini oluşturan 98 kişi belirli derecelerle katılmadığını belirtmiş, %22'si'ni oluşturan 43 kişi ise belirli derecelerle katıldıklarını belirtmiştir. Köyde yaşayanların ise %64'lük kısmı katılmadığını, %15'lik kısmı ise belirli derecelerle katıldıklarını belirtmişlerdir. Verilen cevaplar arasında farklılık olduğu görülmüştür. Yapılan t testi analizi de bu sonucu destekler niteliktedir. Dolayısıyla köyde yaşayan ve ankete katılım gösteren tüketicilerin şehir merkezinde yaşayanlara göre daha rasyonel davrandıkları görülmüştür.

Tablo 4: Yaşanılan yere göre “moda satın alma kararlarını etkiler” ifadesine verilen cevapların dağılımı.

| | | Moda satın alma kararlarını etkiler. | | | | | Toplam | |
|-----------------|---------------|--------------------------------------|--------------|--------------------|-------------|------------------------|--------|---------|
| | | Kesinlikle Katılmıyorum | Katılmıyorum | Kısmen Katılıyorum | Katılıyorum | Kesinlikle Katılıyorum | | |
| Yaşadığımız Yer | Şehir Merkezi | N | 38 | 56 | 45 | 32 | 21 | 192 |
| | | % | 19,8% | 29,2% | 23,4% | 16,7% | 10,9% | 100,0 % |
| | Köy | N | 106 | 40 | 30 | 8 | 8 | 192 |
| | | % | 55,2% | 20,8% | 15,6% | 4,2% | 4,2% | 100,0 % |
| Toplam | | N | 144 | 96 | 75 | 40 | 29 | 384 |
| | | % | 37,5% | 25,0% | 19,5% | 10,4% | 7,6% | 100,0 % |

Ankete katılan katılımcılardan şehir merkezinde yaşayan 192 kişi içinden 94 kişi bu soruya “kesinlikle katılmıyorum” ya da “katılmıyorum” şeklinde, 53 kişi ise “katılıyorum”, ya da “kesinlikle katılıyorum” şeklinde cevap vermiştir. Köyde yaşayan 192 katılımcıdan ise 146’sı bu soruya “kesinlikle katılmıyorum” ya da “katılmıyorum” şeklinde, 16’sı ise “katılıyorum” ya da “kesinlikle katılıyorum” şeklinde cevap vermiştir. Verilen cevaplar arasında farklılık olduğu görülmüştür. Yapılan t testi analizi de bu sonucu destekler niteliktedir. Dolayısıyla verilen cevapların dağılımlarına bakıldığında köyde yaşayan tüketicilerin şehir merkezinde yaşayan tüketicilere göre daha rasyonel davrandıkları görülmüştür.

Tablo 5: Yaşanılan yere göre “ürünün marka olup olmaması ürüne olan ilgimi etkiler” ifadesine verilen cevapların dağılımı.

| | | | Ürünün marka olup olmaması ürüne olan ilgimi etkiler. | | | | | Toplam |
|-----------------|---------------|---|---|--------------|--------------------|-------------|------------------------|--------|
| | | | Kesinlikle Katılmıyorum | Katılmıyorum | Kısmen Katılıyorum | Katılıyorum | Kesinlikle Katılıyorum | |
| Yaşadığınız Yer | Şehir Merkezi | N | 24 | 41 | 52 | 50 | 25 | 192 |
| | | % | 12,5% | 21,4% | 27,1% | 26,0% | 13,0% | 100,0% |
| | Köy | N | 73 | 29 | 49 | 23 | 18 | 192 |
| | | % | 38,0% | 15,1% | 25,5% | 12,0% | 9,4% | 100,0% |
| Toplam | | N | 97 | 70 | 101 | 73 | 43 | 384 |
| | | % | 25,3% | 18,2% | 26,3% | 19,0% | 11,2% | 100,0% |

Ankete katılan katılımcılardan şehir merkezinde yaşayan 192 kişinin %34'ü bu ifadeye katılmadığını, %39'u ise katıldığını belirtmiştir. Buna karşılık köyde yaşayan ve ankete katılım gösteren tüketicilerin %53'ü bu ifadeye belirli derecelere katılmadığını, %21'i ise belirli derecelere katıldığını belirtmiştir. Verilen cevaplar arasında farklılık olduğu görülmüştür. Yapılan t testi analizi de bu sonucu destekler niteliktedir. Marka bağımlılığı irrasyonel tüketimin göstergesi olarak kabul edildiğinden bu konuda da köyde yaşayanların daha rasyonel davranış sergiledikleri görülmüştür.

Tablo 6: Yaşanılan yere göre “Alışveriş sırasındaki ruh halim satın alacağım ürün miktarını etkiler” ifadesine verilen cevapların dağılımı.

| | | | Alışveriş sırasındaki ruh halim satın alacağım ürün miktarını etkiler. | | | | | Toplam |
|-----------------|---------------|---|--|--------------|--------------------|-------------|------------------------|--------|
| | | | Kesinlikle Katılmıyorum | Katılmıyorum | Kısmen Katılıyorum | Katılıyorum | Kesinlikle Katılıyorum | |
| Yaşadığınız Yer | Şehir Merkezi | N | 31 | 30 | 41 | 59 | 31 | 192 |
| | | % | 16,1% | 15,6% | 21,4% | 30,7% | 16,1% | 100,0% |
| | Köy | N | 62 | 36 | 47 | 29 | 18 | 192 |
| | | % | 32,3% | 18,8% | 24,5% | 15,1% | 9,4% | 100,0% |
| Toplam | | N | 93 | 66 | 88 | 88 | 49 | 384 |
| | | % | 24,2% | 17,2% | 22,9% | 22,9% | 12,8% | 100,0% |

Bu ifade için şehir merkezinde yaşayan katılımcıların %31,7'si belirli derecelere katılmıyorum cevabını verirken, %46,8'i belirli derecelere katıldıklarını belirtmişlerdir. Buna karşılık köyde yaşayan katılımcıların %51,1'lik kısmı bu ifadeye belirli derecelere katılmadıklarını, %24,5'i ise belirli derecelere katıldıklarını belirtmişlerdir. Dolayısıyla, köylüler satın alma davranışlarında ruh hallerinden etkilenmeyerek rasyonel davranış sergilemişlerdir.

Tablo 7: Yaşanılan yere göre “ağızdan ağıza iletişim tüketim harcamalarını etkiler” ifadesine verilen cevapların dağılımı.

| | | | Ağızdan ağıza iletişim tüketim harcamalarını etkiler. | | | | | Topla m |
|-----------------|------------------|---|---|------------------|-----------------------|-----------------|-------------------------------|------------|
| | | | Kesinlikle Katılmıyorum | Katılmıyoru m | Kısmen Katılıyorum | Katılıyoru m | Kesinlikle Katılıyoru m | |
| Yaşadığınız Yer | Şehir Merkezi | N | 33 | 52 | 48 | 41 | 18 | 192 |
| | | % | 17,2% | 27,1% | 25,0% | 21,4% | 9,4% | 100,0 % |
| | Köy | N | 62 | 31 | 54 | 30 | 15 | 192 |
| | | % | 32,3% | 16,1% | 28,1% | 15,6% | 7,8% | 100,0 % |
| Toplam | | N | 95 | 83 | 102 | 71 | 33 | 384 |
| | | % | 24,7% | 21,6% | 26,6% | 18,5% | 8,6% | 100,0 % |

Bu ifade için şehir merkezinde yaşayan katılımcıların yaklaşık %44'ü belirli derecelere katılmıyorum cevabını verirken, katılımcıların yaklaşık %30'u belirli derecelere katıldıklarını belirtmişlerdir. Buna karşılık köyde yaşayan katılımcıların %49'luk kısmı bu ifadeye belirli derecelere katılmadıklarını, %23'lük kısmı ise belirli derecelere katıldıklarını belirtmişlerdir. Verilen cevaplar arasında farklılık olduğu görülmüştür. Yapılan t testi analizi de bu sonucu destekler niteliktedir. Söz konusu bulgulardan yola çıkarak, köyde yaşayanların bu konuda rasyonel davranış sergiledikleri, şehir merkezinde yaşayanların ise rasyonellikten uzaklaştıkları görülmüştür.

Tablo 8: Yaşanılan yere göre “reklamlar satın alma kararlarını etkiler” ifadesine verilen cevapların dağılımı.

| | | | Reklamlar satın alma kararlarını etkiler. | | | | | Topla m |
|-----------------|------------------|---|---|------------------|---------------------------|-----------------|-------------------------------|------------|
| | | | Kesinlikle Katılmıyorum | Katılmıyoru m | Kısmen Katılıyoru m | Katılıyoru m | Kesinlikle Katılıyoru m | |
| Yaşadığınız Yer | Şehir Merkezi | N | 43 | 45 | 53 | 38 | 13 | 192 |
| | | % | 22,4% | 23,4% | 27,6% | 19,8% | 6,8% | 100,0 % |
| | Köy | N | 84 | 27 | 35 | 29 | 17 | 192 |
| | | % | 43,8% | 14,1% | 18,2% | 15,1% | 8,9% | 100,0 % |
| Toplam | | N | 127 | 72 | 88 | 67 | 30 | 384 |
| | | % | 33,1% | 18,8% | 22,9% | 17,4% | 7,8% | 100,0 % |

Ankete katılan katılımcılardan şehir merkezinde yaşayan 192 kişi içinden 43 kişi bu soruya “kesinlikle katılmıyorum”, 45 kişi “katılmıyorum”, 53 kişi “kısmen katılıyorum”, 38 kişi “katılıyorum”, 13 kişi ise “kesinlikle katılıyorum” şeklinde cevap vermiştir. Köyde yaşayan 192 katılımcıdan ise 84’ü bu soruya “kesinlikle katılmıyorum”, 27’si “katılmıyorum”, 35’i “kısmen katılıyorum”, 29’u “katılıyorum”, 17’si ise “kesinlikle katılıyorum” şeklinde cevap vermiştir. Bu sonuçlar, köyde yaşayanların satın alma kararlarını reklamların etkilemediğini ve rasyonel davrandıklarını göstermiştir. T testi sonucu da bu ifadeyi doğrular niteliktedir.

Tablo 9: Yaşanılan yere göre “bir ürüne ihtiyacım olmasa bile sosyal çevreme uyum sağlamak için o ürünü satın aldığım olur” ifadesine verilen cevapların dağılımı.

| | | | Bir ürüne ihtiyacım olmasa bile sosyal çevreme uyum sağlamak için o ürünü satın aldığım olur. | | | | | Toplam |
|-----------------|---------------|---|---|--------------|--------------------|-------------|------------------------|--------|
| | | | Kesinlikle Katılmıyorum | Katılmıyorum | Kısmen Katılıyorum | Katılıyorum | Kesinlikle Katılıyorum | |
| Yaşadığımız Yer | Şehir Merkezi | N | 70 | 73 | 23 | 17 | 9 | 192 |
| | | % | 36,5% | 38,0% | 12,0% | 8,9% | 4,7% | 100,0% |
| | Köy | N | 116 | 38 | 27 | 6 | 5 | 192 |
| | | % | 60,4% | 19,8% | 14,1% | 3,1% | 2,6% | 100,0% |
| Toplam | | N | 186 | 111 | 50 | 23 | 14 | 384 |
| | | % | 48,4% | 28,9% | 13,0% | 6,0% | 3,6% | 100,0% |

Katılımcılara ihtiyaçları olmasa dahi sosyal çevrelerine uyum sağlamak için tüketim yapıp yapmayacakları sorulduğunda, şehir merkezinde yaşayanların %13,6’sı bu ifadeye katıldığını belirtirken köyde yaşayanların yalnızca %5,7’si katılmıştır. Dolayısıyla ihtiyaç dışı tüketim rasyonel bir davranış olarak değerlendirilmediğinden köyde yaşayanların şehirde yaşayanlara göre bu konuda daha rasyonel oldukları görülmüştür. Yapılan t testi sonucunda da her iki tarafın birbirinden farklı cevaplar verdiği dolayısıyla sonuçların birbirleriyle örtüştüğü görülmüştür.

Tablo 10: Yaşanılan yere göre “tüketim harcamalarımda uygun fiyat benim için önemli bir faktördür” ifadesine verilen cevapların dağılımı.

| | | | Tüketim harcamalarımda uygun fiyat benim için önemli bir faktördür. | | | | | Toplam |
|-----------------|---------------|---|---|--------------|--------------------|-------------|------------------------|--------|
| | | | Kesinlikle Katılmıyorum | Katılmıyorum | Kısmen Katılıyorum | Katılıyorum | Kesinlikle Katılıyorum | |
| Yaşadığınız Yer | Şehir Merkezi | N | 12 | 8 | 23 | 76 | 73 | 192 |
| | | % | 6,3% | 4,2% | 12,0% | 39,6% | 38,0% | 100,0% |
| | Köy | N | 5 | 2 | 10 | 46 | 129 | 192 |
| | | % | 2,6% | 1,0% | 5,2% | 24,0% | 67,2% | 100,0% |
| Toplam | | N | 17 | 10 | 33 | 122 | 202 | 384 |
| | | % | 4,4% | 2,6% | 8,6% | 31,8% | 52,6% | 100,0% |

Satın alınacak ürünün uygun fiyatlı olmasına dikkat edilmesi rasyonel tüketim için arzu edilen bir durumdur. Hem verilen çapraz tablo incelendiğinde hem de t testi sonucuna bakıldığında, verilen cevaplar köyde yaşayanların alışverişlerinde uygun fiyata göre hareket ederek rasyonel davrandıklarını, buna karşılık şehirde yaşayanlar için uygun fiyat faktörünün etkileyici rolü olduğunu fakat sınırlı seviyede kaldığını göstermektedir. Dolayısıyla köyde yaşayanların daha fazla rasyonel davranışta buldukları anlaşılmaktadır.

Tablo 11: Yaşanılan yere göre “tüketim harcamalarımda uygun kalite benim için önemli bir faktördür” ifadesine verilen cevapların dağılımı.

| | | | Tüketim harcamalarımda uygun kalite benim için önemli bir faktördür | | | | | Toplam |
|-----------------|---------------|---|---|--------------|--------------------|-------------|------------------------|--------|
| | | | Kesinlikle Katılmıyorum | Katılmıyorum | Kısmen Katılıyorum | Katılıyorum | Kesinlikle Katılıyorum | |
| Yaşadığınız Yer | Şehir Merkezi | N | 9 | 9 | 21 | 85 | 68 | 192 |
| | | % | 4,7% | 4,7% | 10,9% | 44,3% | 35,4% | 100,0% |
| | Köy | N | 4 | 6 | 19 | 45 | 118 | 192 |
| | | % | 2,1% | 3,1% | 9,9% | 23,4% | 61,5% | 100,0% |
| Toplam | | N | 13 | 15 | 40 | 130 | 186 | 384 |
| | | % | 3,4% | 3,9% | 10,4% | 33,9% | 48,4% | 100,0% |

Tablo incelendiğinde, hem köyde yaşayanların hem de şehirde yaşayanların uygun kaliteye önem verdiğini ancak köyde yaşayanların şehirde yaşayanlara göre daha fazla önem vererek rasyonel davranış sergilediklerini göstermektedir.

Tablo 12: Yaşanılan yere göre “şu andakinden daha fazla gelire sahip olsaydım daha fazla tüketim yapardım” ifadesine verilen cevapların dağılımı.

| | | | Şu andakinden daha fazla gelire sahip olsaydım daha fazla tüketim yapardım. | | | | | Toplam |
|-----------------|---------------|---|---|--------------|--------------------|-------------|------------------------|--------|
| | | | Kesinlikle Katılmıyorum | Katılmıyorum | Kısmen Katılıyorum | Katılıyorum | Kesinlikle Katılıyorum | |
| Yaşadığınız Yer | Şehir Merkezi | N | 14 | 35 | 41 | 49 | 53 | 192 |
| | | % | 7,3% | 18,2% | 21,4% | 25,5% | 27,6% | 100,0% |
| | Köy | N | 33 | 23 | 41 | 35 | 60 | 192 |
| | | % | 17,2% | 12,0% | 21,4% | 18,2% | 31,3% | 100,0% |
| Toplam | | N | 47 | 58 | 82 | 84 | 113 | 384 |
| | | % | 12,2% | 15,1% | 21,4% | 21,9% | 29,4% | 100,0% |

Bu ifade için verilen cevaplar incelendiğinde her iki tarafın verdiği cevapların ortalamaları oransal dağılımları örtüşmektedir. Başka bir deyişle, her iki tarafın da mevcut gelirlerinin artması durumunda daha fazla tüketim yapmaya meyilli oldukları görülmektedir. Gelir ile tüketim arasında doğru yönlü bir ilişki olduğundan, tüketicinin gelirinin artması durumunda ihtiyaçları doğrultusunda tüketimini de artırması rasyonel davranıştır. Bu sebeple bu soru için her iki taraf da benzer şekilde rasyonel davranış sergilemiştir.

Tablo 13: Yaşanılan yere göre “alışverişlerimde genellikle nakit olarak ödeme yaparım” ifadesine verilen cevapların dağılımı.

| | | | Alışverişlerimde genellikle nakit olarak ödeme yaparım. | | | | | Toplam |
|-----------------|---------------|---|---|--------------|--------------------|-------------|------------------------|--------|
| | | | Kesinlikle Katılmıyorum | Katılmıyorum | Kısmen Katılıyorum | Katılıyorum | Kesinlikle Katılıyorum | |
| Yaşadığınız Yer | Şehir Merkezi | N | 14 | 24 | 67 | 49 | 38 | 192 |
| | | % | 7,3% | 12,5% | 34,9% | 25,5% | 19,8% | 100,0% |
| | Köy | N | 3 | 7 | 49 | 46 | 87 | 192 |
| | | % | 1,6% | 3,6% | 25,5% | 24,0% | 45,3% | 100,0% |
| Toplam | | N | 17 | 31 | 116 | 95 | 125 | 384 |
| | | % | 4,4% | 8,1% | 30,2% | 24,7% | 32,6% | 100,0% |

Analiz sonucunda, köyde yaşayanların alışverişlerinde genellikle nakit ödeme yaptıklarını, buna karşılık şehirde yaşayanların nakit ödeme yapmaktan çok kredi kartıyla ödeme yapmaya meyilli oldukları görülmektedir. Nakit ödeme yapma, rasyonel tüketimin bir göstergesidir. Yani bu konuda köyde yaşayanların, şehirde yaşayanlara göre daha fazla rasyonel oldukları tespit edilmiştir. T testi sonuçları da bu sonucu destekler niteliktedir.

Tablo 14: Yaşanılan yere göre “alışverişlerimde genellikle kredi kartı ile ödeme yaparım” ifadesine verilen cevapların dağılımı

| | | | Alışverişlerimde genellikle kredi kartı ile ödeme yaparım. | | | | | Toplam |
|-----------------|---------------|---|--|--------------|--------------------|-------------|------------------------|--------|
| | | | Kesinlikle Katılmıyorum | Katılmıyorum | Kısmen Katılıyorum | Katılıyorum | Kesinlikle Katılıyorum | |
| Yaşadığınız Yer | Şehir Merkezi | N | 23 | 38 | 74 | 32 | 25 | 192 |
| | | % | 12,0% | 19,8% | 38,5% | 16,7% | 13,0% | 100,0% |
| | Köy | N | 79 | 23 | 70 | 14 | 6 | 192 |
| | | % | 41,1% | 12,0% | 36,5% | 7,3% | 3,1% | 100,0% |
| Toplam | | N | 102 | 61 | 144 | 46 | 31 | 384 |
| | | % | 26,6% | 15,9% | 37,5% | 12,0% | 8,1% | 100,0% |

Tablodan da anlaşılacağı üzere, şehirde yaşayanlar kredi kartı kullanımına meyilli iken köyde yaşayan katılımcılar, bir önceki sorunun analiz sonucunda da görüldüğü gibi alışverişlerini daha çok nakit olarak yapmaya meyillidirler. Tüketicilerin kredi kartını bilinçli ve akılcı hesaplara bağlı kalarak kullanıyor olması rasyonel bir durum olarak kabul edilirken, bilinçsiz kredi kartı kullanımı bireyi rasyonellikten uzaklaştırmaktadır. Bundan dolayı tüketicilerin kredi kartlarını ne şekilde kullandıkları konusu farklı bir çalışmayı gerektirmektedir. Bu doğrultuda rasyonellik yorumu da farklılaşacaktır.

Tablo 15: Yaşanılan yere göre “bir ürün hakkında araştırma yapmadan o ürünü satın almam” ifadesine verilen cevapların dağılımı.

| | | | Bir ürün hakkında araştırma yapmadan o ürünü satın almam. | | | | | Toplam |
|-----------------|---------------|---|---|--------------|--------------------|-------------|------------------------|--------|
| | | | Kesinlikle Katılmıyorum | Katılmıyorum | Kısmen Katılıyorum | Katılıyorum | Kesinlikle Katılıyorum | |
| Yaşadığınız Yer | Şehir Merkezi | N | 8 | 23 | 53 | 62 | 46 | 192 |
| | | % | 4,2% | 12,0% | 27,6% | 32,3% | 24,0% | 100,0% |
| | Köy | N | 18 | 31 | 70 | 40 | 33 | 192 |
| | | % | 9,4% | 16,1% | 36,5% | 20,8% | 17,2% | 100,0% |
| Toplam | | N | 26 | 54 | 123 | 102 | 79 | 384 |
| | | % | 6,8% | 14,1% | 32,0% | 26,6% | 20,6% | 100,0% |

Tablo incelendiğinde elde edilen sonuçlar, şehirde yaşayanların alışverişlerinde satın alacakları ürünler hakkında önceden araştırma yapmaya daha meyilli olduklarını ve köylerde yaşayanlardan daha rasyonel davrandıklarını göstermektedir.

Tablo 16: Yaşanılan yere göre “alışverişlerime planlı olarak gitmeme rağmen plan dışında da alışveriş yaptığım olur” ifadesine verilen cevapların dağılımı.

| | | | Alışverişlerime planlı olarak gitmeme rağmen plan dışında da alışveriş yaptığım olur. | | | | | Toplam |
|-----------------|---------------|---|---|--------------|--------------------|-------------|------------------------|--------|
| | | | Kesinlikle Katılmıyorum | Katılmıyorum | Kısmen Katılıyorum | Katılıyorum | Kesinlikle Katılıyorum | |
| Yaşadığınız Yer | Şehir Merkezi | N | 8 | 26 | 63 | 68 | 27 | 192 |
| | | % | 4,2% | 13,5% | 32,8% | 35,4% | 14,1% | 100,0% |
| | Köy | N | 22 | 24 | 68 | 45 | 33 | 192 |
| | | % | 11,5% | 12,5% | 35,4% | 23,4% | 17,2% | 100,0% |
| Toplam | | N | 30 | 50 | 131 | 113 | 60 | 384 |
| | | % | 7,8% | 13,0% | 34,1% | 29,4% | 15,6% | 100,0% |

Tablo 15'deki cevapların oransal dağılımına bakıldığında, hem köyde yaşayanların hem de şehirde yaşayanların plan dışında alışveriş yapmaya meyilli oldukları ve benzer şekilde irrasyonel davranış sergiledikleri görülmektedir.

Tablo 17: Yaşanılan yere göre “gelir seviyem artsa bile hiç tasarrufta bulunmam” ifadesine verilen cevapların dağılımı.

| | | | Gelir seviyem artsa bile hiç tasarrufta bulunmam. | | | | | Toplam |
|-----------------|---------------|---|---|--------------|--------------------|-------------|------------------------|--------|
| | | | Kesinlikle Katılmıyorum | Katılmıyorum | Kısmen Katılıyorum | Katılıyorum | Kesinlikle Katılıyorum | |
| Yaşadığınız Yer | Şehir merkezi | N | 56 | 85 | 19 | 17 | 15 | 192 |
| | | % | 29,2% | 44,3% | 9,9% | 8,9% | 7,8% | 100,0% |
| | Köy | N | 106 | 45 | 16 | 9 | 16 | 192 |
| | | % | 55,2% | 23,4% | 8,3% | 4,7% | 8,3% | 100,0% |
| Toplam | | N | 162 | 130 | 35 | 26 | 31 | 384 |
| | | % | 42,2% | 33,9% | 9,1% | 6,8% | 8,1% | 100,0% |

Ankete katılan katılımcılardan şehir merkezinde yaşayan 192 kişi içinden 141 kişi bu soruya belirli derecelere katılmadığını belirtmiş; 32 kişi ise belirli derecelere katıldığını belirtmiştir. Köyde yaşayanlardan ise, 151 kişi katılmadığını, 25 kişi katıldığını belirtmiştir. Verilen cevapların dağılımına bakıldığında köyde yaşayanların tasarruf yapmaya daha meyilli oldukları buna

karşılık şehir merkezindekiler için bu durumun sınırlı seviyede kaldığı görülmektedir. Yapılan t testi analizi de bu sonucu doğrular niteliktedir. Dolayısıyla tasarruf etme konusunda da köyde yaşayanların şehir merkezinde yaşayanlara göre daha rasyonel davrandıkları söylenebilir.

4.2 Araştırmanın Hipotezleri ve Korelasyon Analizi

Hipotezlerin test edilmesi için Korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizi iki değişken arasındaki ilişkinin yönünü belirlemek için kullanılır. Korelasyon katsayısı r ile gösterilir ve -1 ile +1 arasında değerler alır (Kalaycı, 2006: 116).

r = -1 ise tam negatif doğrusal bir ilişki söz konusudur. Bu durumda bir değişken azalırken diğeri artar, tersi durumda da bir değişken artarken diğeri azalır.

r = 1 ise tam pozitif doğrusal bir ilişki vardır, yani iki değişken aynı anda artar ya da aynı anda azalır.

r = 0 ise iki değişken arasında ilişki yoktur.

Araştırma hipotezleri şu şekildedir:

H0: Katılımcıların yaşadıkları yerlere göre tüm sorulara verdikleri puan ortalamaları arasında farklılık yoktur.

H1: Katılımcıların yaşadıkları yerlere göre tüm sorulara verdikleri puan ortalamaları arasında farklılık vardır.

Araştırmada hangi tarafın daha rasyonel ya da irrasyonel olduğunu belirlemeye yönelik sorulan anket soruları arasında yapılan korelasyon analizi sonucunda, sorular arasında anlamlı ilişkiler ortaya çıkmıştır. Korelasyon analizi sonucunda değişkenler arasındaki ilişkinin yönü ve hipotezlerin kabul edilme ya da reddedilme durumları Tablo 18’de özetlenmiştir:

Tablo 18: Korelasyon analizi sonuçları

| | |
|---|---------------------|
| H1: Katılımcıların yaşadıkları yerlere göre “alışveriş yapmak beni mutlu ediyor, ihtiyacım olmasa da giderim” ifadesine verdikleri puanların ortalamaları arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır. (-0,179**) | H0:Red H1:Kabul |
| H2: Katılımcıların yaşadıkları yerlere göre “alışveriş yaptığım yerin rahatlığı alacağım ürün miktarını etkiler” ifadesine verdikleri puanların ortalamaları arasında farklılık yoktur. | H0:Kabul H1:Red |
| H3: Katılımcıların yaşadıkları yerlere göre “moda, satın alma kararlarımı etkiler” ifadesine verdikleri puanların ortalamaları arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır. (-0,350**) | H0:Red H1: Kabul |
| H4: Katılımcıların yaşadıkları yerlere göre “ürünün marka olup olmaması ürüne olan ilgimi etkiler” ifadesine verdikleri puanların ortalamaları arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır. (-0,250**) | H0:Red H1: Kabul |

| | |
|--|---------------------|
| H5: Katılımcıların yaşadıkları yerlere göre “alışveriş sırasındaki ruh halim satın alacağım ürün miktarını etkiler” ifadesine verdikleri puanların ortalamaları arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır. (-0,237**) | H0:Red H1: Kabul |
| H6: Katılımcıların yaşadıkları yerlere göre “ağızdan ağza iletişim tüketim harcamalarımı etkiler” ifadesine verdikleri puanların ortalamaları arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır. (-0,111*) | H0:Red H1: Kabul |
| H7: Katılımcıların yaşadıkları yerlere göre “reklamlar satın alma kararlarımı etkiler” ifadesine verdikleri puanların ortalamaları arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır. (-0,129**) | H0:Red H1: Kabul |
| H8: Katılımcıların yaşadıkları yerlere göre “bir ürüne ihtiyacım olmasa bile sosyal çevreme uyum sağlamak için o ürünü satın aldığım olur” ifadesine verdikleri puanların ortalamaları arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır. (-0,183**) | H0:Red H1: Kabul |
| H9: Katılımcıların yaşadıkları yerlere göre “tüketim harcamalarımda satıcının iyi davranış ve yaklaşımı benim için önemli bir faktördür” ifadesine verdikleri puanların ortalamaları arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır. (0,236**) | H0:Red H1: Kabul |
| H10: Katılımcıların yaşadıkları yerlere göre “tüketim harcamalarımda satış sonrası servis hizmetleri benim için önemli bir faktördür” ifadesine verdikleri puanların ortalamaları arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır. (0,165**) | H0:Red H1: Kabul |
| H11: Katılımcıların yaşadıkları yerlere göre “tüketim harcamalarımda uygun fiyat benim için önemli bir faktördür” ifadesine verdikleri puanların ortalamaları arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır. (0,259**) | H0:Red H1: Kabul |
| H12: Katılımcıların yaşadıkları yerlere göre “tüketim harcamalarımda dış görünüm benim için önemli bir faktördür” ifadesine verdikleri puanların ortalamaları arasında <u>farklılık yoktur.</u> | H0: Kabul H1:Red |
| H13: Katılımcıların yaşadıkları yerlere göre “tüketim harcamalarımda uygun kalite benim için önemli bir faktördür” ifadesine verdikleri puanların ortalamaları arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır. (0,189**) | H0:Red H1: Kabul |
| H14: Katılımcıların yaşadıkları yerlere göre “şu andakinden daha fazla gelire sahip olsaydım daha fazla tüketim yapardım” ifadesine verdikleri puanların ortalamaları arasında farklılık yoktur. | H0: Kabul H1:Red |
| H15: Katılımcıların yaşadıkları yerlere göre “ödeme seçenekleri ve taksit imkanları satın alma davranışımı etkiler” ifadesine verdikleri puanların ortalamaları arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır. (0,126*) | H0:Red H1: Kabul |
| H16: Katılımcıların yaşadıkları yerlere göre “alışverişlerimde genellikle nakit olarak ödeme yaparım” ifadesine verdikleri puanların ortalamaları arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır. (0,309**) | H0:Red H1: Kabul |
| H17: Katılımcıların yaşadıkları yerlere göre “alışverişlerimde genellikle kredi kartı ile ödeme yaparım” ifadesine verdikleri puanların ortalamaları arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır. (-0,326**) | H0:Red H1: Kabul |
| H18: Katılımcıların yaşadıkları yerlere göre “alışverişlerimde genellikle interneti tercih ederim” ifadesine verdikleri puanların ortalamaları arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır. (-0,349**) | H0:Red H1: Kabul |

| | |
|---|----------------------|
| H19: Katılımcıların yaşadıkları yerlere göre “bir ürün hakkında araştırma yapmadan o ürünü satın almam” ifadesine verdikleri puanların ortalamaları arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır. (-0,171**) | H0:Red H1: Kabul |
| H20: Katılımcıların yaşadıkları yerlere göre “alışverişlerime planlı olarak gitmeme rağmen plan dışında da alışveriş yaptığım olur” ifadesine verdikleri puanların ortalamaları arasında farklılık yoktur. | H0: Kabul H1:Red |
| H21: Katılımcıların yaşadıkları yerlere göre “alışverişlerimde mutlaka pazarlık yaparım” ifadesine verdikleri puanların ortalamaları arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır. (0,197**) | H0:Red H1: Kabul |
| H22: Katılımcıların yaşadıkları yerlere göre “alışverişlerimde uzman görüşüne önem veririm” ifadesine verdikleri puanların ortalamaları arasında farklılık yoktur. | H0: Kabul H1:Red |
| H23: Katılımcıların yaşadıkları yerlere göre “sahip olduğum şeylerin miktarı artınca yaşam kalitemin de artacağına inanırım” ifadesine verdikleri puanların ortalamaları arasında farklılık yoktur. | H0: Kabul H1:Red |
| H24: Katılımcıların yaşadıkları yerlere göre “kaliteli ürün pahalı üründür” ifadesine verdikleri puanların ortalamaları arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır. (0,154**) | H0: Red H1: Kabul |
| H25: Katılımcıların yaşadıkları yerlere göre “yaşadığımız toplumda tüketim yapmak kişiye farklı bir kimlik kazandırır” ifadesine verdikleri puanların ortalamaları arasında farklılık yoktur. | H0: Kabul H1:Red |
| H26: Katılımcıların yaşadıkları yerlere göre “gelir seviyem artsa bile hiç tasarrufta bulunmam” ifadesine verdikleri puanların ortalamaları arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır. (-0,140**) | H0:Red H1: Kabul |
| H27: Katılımcıların yaşadıkları yerlere göre “gelirimin %10'una kadar olan kısmını tasarruf ederim” ifadesine verdikleri puanların ortalamaları arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır. (-0,118**) | H0:Red H1: Kabul |
| H28: Katılımcıların yaşadıkları yerlere göre “gelirimin %20'sine kadar olan kısmını tasarruf ederim” ifadesine verdikleri puanların ortalamaları arasında farklılık yoktur. | H0: Kabul H1:Red |

Yapılan korelasyon testleri sonucunda rasyonel ve irrasyonel tüketimi belirlemeye yönelik sorulan soruların kendi içlerinde pozitif ve negatif yönde ilişkiye sahip oldukları dolayısıyla da Bartın' da rasyonel ve irrasyonel tüketimin var olduğu görülmektedir.

4.3 Ortalamaların Demografik Verilerle Analizi

Araştırmanın bu kısmında katılımcılara uygulanmış olan anketteki tüm sorulardan elde edilen puan ortalamaları, yaşanan yer dışındaki diğer demografik veriler için de test edilmiştir. Bunun için iki kategorili olanlara t-testi; ikiden fazla kategorili olanlara F (anova) testi yapılmıştır. Test edilecek hipotezler aşağıdaki gibidir:

H29: "Tüm sorulardan elde edilen puan ortalamaları" cinsiyet değişkenine bağlı olarak farklılık göstermektedir.

H30: "Tüm sorulardan elde edilen puan ortalamaları" yaş değişkenine bağlı olarak farklılık göstermektedir.

H31: "Tüm sorulardan elde edilen puan ortalamaları" eğitim değişkenine bağlı olarak farklılık göstermektedir.

H32: "Tüm sorulardan elde edilen puan ortalamaları" medeni durum değişkenine bağlı olarak farklılık göstermektedir.

H33: "Tüm sorulardan elde edilen puan ortalamaları" meslek değişkenine bağlı olarak farklılık göstermektedir.

H34: "Tüm sorulardan elde edilen puan ortalamaları" aylık ortalama hane halkı geliri değişkenine bağlı olarak farklılık göstermektedir.

H35: "Tüm sorulardan elde edilen puan ortalamaları" ek gelir değişkenine bağlı olarak farklılık göstermektedir.

H36: "Tüm sorulardan elde edilen puan ortalamaları" toplu alışverişe gitme sıklığı değişkenine bağlı olarak farklılık göstermektedir.

Cinsiyet ile medeni durum değişkenleri iki kategorili değişkenlerdir. Bu nedenle tüm sorulardan elde edilen puan ortalamaları ile bu değişkenler arasında farklılık olup olmadığına t testi ile bakılmıştır. Bunun yanında yaş, eğitim, meslek, aylık ortalama hane halkı geliri, ek gelir ve aylık toplu alışveriş sıklığı değişkenleri ikiden fazla kategori içermektedir. Bu nedenle bu değişkenlerin test edilmesinde de F (Anova) testi kullanılmıştır.

Yapılan testler sonucunda, yaşanan yer dışındaki diğer demografik sorular ile anket sorularına verilen cevapların ortalamaları arasında farklılık olup olmadığına bakılarak eğitim durumu, medeni durum ve aylık toplu alışveriş yapma sıklığı faktörleri altındaki bazı grupların diğerlerinden farklı davranışlar sergilediği tespit edilmiştir:

❖ Bir okul bitirmeyenler ile yüksek lisans düzeyinde eğitim görmüş olanlar arasında,

❖ Evli ile bekar olanlar arasında ve

❖ Ayda iki defa toplu alışverişe gidenler ile beşten daha fazla gidenler arasında gidenler; ayda üç defa gidenler ile yine beşten daha fazla gidenler arasında farklılık olduğu görülmüştür.

5. Sonuç

İnsanlar yaşamlarının her anında tüketim yapmak zorundadırlar. Ancak mal ve hizmetler içerisinde hangilerini tüketiceklerine karar vermeleri konusunda kişisel ve kişisel olmayan bazı faktörlerden etkilenmektedirler. Bu etkileyiciler bazen bireyi tüketim rasyonelitesinden uzaklaştırmaktadır. Özellikle sosyal ve psikolojik faktörlerin satın alma kararlarına etki etmek anlamında payı oldukça büyüktür. Dolayısıyla rasyoneliteden uzaklaşmaya temel sebep de bu

faktörlerdir. Bununla birlikte, tüketicilerin yaşadıkları yerler de satın alma kararlarını etkileyen önemli etkenlerden biridir. Tüketim rasyonelitesi ile ilgili olarak yürütülen bu çalışmada araştırmanın yapılacağı şehir olarak Bartın tercih edilmiştir. Bartın İl'i merkez ve köylerinde yaşayan bireylere, hazırlanan anket uygulanmıştır. Anket sonuçlarından elde edilen veriler istatistiksel yöntemlerle analiz edilmiş, analiz sonuçları yorumlanmıştır. Buna göre:

Çalışmada katılımcılara yöneltilen soruların birçoğunun şehir merkezi ve köyde yaşayan tüketiciler için farklı etkileri olduğu görülmüştür. Örneğin; şehir merkezinde yaşayan tüketicilerin, ihtiyaç dışında alveriş yapmaları, satın alma kararlarında ruh hallerinin etkili olması, modayı takip etmeleri, markaya önem vermeleri, ağızdan ağıza iletişimden etkilenmeleri, reklamlardan etkilenmeleri, sosyal çevrelerine uyum sağlamak için tüketim yapmaları ve nakit paradan çok kredi kartı kullanımına önem vermeleri gibi nedenlerden dolayı bu konularda irrasyonel tüketime yöneldikleri buna karşılık köyde yaşayan tüketicilerin bu konularda rasyonel tüketim içerisinde oldukları görülmüştür.

Bununla birlikte; “alışveriş yapılan yerin rahatlığı”, “ürünün dış görünümü”, “gelir düzeyinin yükselmesi durumunda tüketim miktarının artırılması”, “plan dışında alışveriş yapma”, “uzman görüşüne önem verme”, “fazla tüketimin kaliteli yaşam sağlayacağı ve kişiye farklı bir kimlik kazandıracağı” gibi konularda hem şehir merkezinde yaşayan hem de köyde yaşayan tüketicilerin benzer görüşte oldukları tespit edilmiştir.

Bu veriler ışığında yapılan analizler sonucunda şehir merkezinde yaşayan tüketicilerin, köyde yaşayanlara kıyasla irrasyonel tüketime daha yatkın oldukları, köyde yaşayanların ise satın alma kararlarında rasyonel tutum içerisinde oldukları tespit edilmiştir. Köyde yaşayanların daha rasyonel davranışlar sergilemesinde etkili olan faktörlerin marka konusunda henüz önyargılarının oluşmaması, reklam promosyon vb. etkileyici unsurlara daha az maruz kalmaları vb olduğu değerlendirilmektedir.

Köy ve merkez karşılaştırmasından sonra genel olarak Bartın halkı için rasyonellik durumuna bakıldığında ise halkın satın alma kararlarında genel olarak rasyonel tutum içerisinde oldukları görülmüştür.

Kaynakça

BAUMAN, Z. (2006). *Küreselleşme, Toplumsal Sonuçları*. Çev., Abdullah Yılmaz. İstanbul: Ayrıntı Yayınları.

BÖHÜRLER, A. (1992). Tüketizm. *İzlenim Dergisi*. 1 (34) <https://www.izlenim-haftalik-siyasi-haber-dergisi-sayi-1-yil-1-5-mart-1994-dergi8101867.html> Son. Erişim Tarihi:09.09 2107

ÇAKIR,M. (2017). Yeşil Ürün Grupları Çerçevesinde Marka Ve Markalama Kararları, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi | Journal of Social Sciences Institute

| Year - Yıl 2017 | Number - Sayı 9, <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/341106> Erişim Tarihi:22.10.2017

ÇINAR, R., & Çubukcu, İ. (2009). Tüketim Toplumunun Şekillenmesi ve Tüketici Davranışları: Karşılaştırmalı Bir Uygulama. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13 (1), 277-300.

DURMAZ, Y. (2008). *Tüketici Davranışı*. Ankara: Detay Yayıncılık.

DURNİNG, A. (1998). *Ne Kadarı Yeterli? Tüketim Toplumu ve Dünyanın Geleceği*. Çev., Sinem Çağlayan. Ankara: Tema Vakfı Yayınları.

KALAYCI, Ş. (2006). *SPSS Uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*. Ankara: Asil Yayınları

KAVAS, A., Katrinli, A., Özmen, Ö., Timurcanday. (1995). Tüketici Davranışları. (3. Baskı). *Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Yayınları. Yayın No: 468*.

KELLNER, D. (1992). *Popular Culture And The Construction Of Postmodern Identities*. (Der.) Lash, S. ve Friedman, J. Modernity, Oxford: Basil Blackwell

KELLNER, D. & Best S. (1997). *The Postmodern turn*. 27.08.2017 tarihinde https://books.google.com.tr/books/about/The_Postmodern_Turn.html?id=d_arS8LsAtIC&redir_esc=y veritabanından alınmıştır.

KURU, H. A. (2014). *Tüketim Rasyonalitesi ve Isparta Uygulaması*. Yüksek Lisans Tezi. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

ÖRÜCÜ, E. & Tavşancı, S. (2001). Gıda Ürünlerinde Tüketicinin Satın Alma Eğilimini Etkileyen Faktörler ve Ambalajlama. *Muğla Üniversitesi SBE Dergisi*, (3). <http://www.sobbiad.mu.edu.tr/index.php/asd/article/viewFile/59/64> Son Erişim Tarihi: 17.10.2017

PENPECE, D. (2006). *Tüketici Davranışlarını Belirleyen Etmenler: Kültürün Tüketici Davranışları Üzerine Etkisi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kahramanmaraş: Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

SOLOMON, M. R., Bamossy G., Askegaard S. & Hogg M. K. (1999). *Consumer behaviour a european perspective*. New York: Prentice Hall.

T.C Bartın Valiliği.(2016). Bartın İstatistikleri 2015, Yayın no:10.

TEK, Ö. B. (1991). *Pazarlama İlkeleri Ve Uygulamalar*. (Özel Basım). İzmir: Memleket Matbaası.

TEK, Ö. B. (1997). *Pazarlama İlkeleri, Global Yönetimsel Yaklaşım Türkiye Uygulamaları*. İstanbul: Beta Yayınevi.

YAZICIOĞLU, Y. & Erdoğan, S. (2004). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.

YILDIZ, Z. & Kuru, H.A. (2015). Rasyonel- İrrasyonel Tüketimin Belirleyicileri ve Isparta'da Bir Araştırma. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(20).s.657-681

Türk Bankacılık Sisteminde Toplam Faktör Verimliliği Üzerine Ampirik Bir İnceleme¹

Doç. Dr. Hüdaverdi BİRCAN

Cumhuriyet Üniversitesi İ.İ.B.F, İşletme Bölümü
hbircan@gmail.com

Öğr. Gör. Ebuzer ARSLAN

Cumhuriyet Üniversitesi, Yıldızeli Meslek Yüksek Okulu
ebuzerarslan@gmail.com

Özet: *Bu çalışmada, üretkenliğe zaman boyutunu katarak 2003-2015 yıllarında aktif faaliyeti bulunan 17 bankaya ilişkin, teknik etkinlik ve teknik etkinlikteki değişme, teknolojik değişme ve toplam faktör verimliliğindeki değişme endekslerini hesaplayarak bankaların verimlilikleri karşılaştırılmıştır. Yapılan hesaplamalar ve karşılaştırmalar sonucunda yıllar itibariyle bankaların ortalama toplam faktör verimliliğindeki değişimi etkileyen en önemli etkinliğin teknolojik etkinlik olduğu saptanmıştır. Bununla birlikte toplam faktör verimliliğindeki değişimi etkileyen ikinci önemli unsur ise teknik etkinliğin bileşenlerinden olan ölçek etkinliğidir. Bankacılık sektörünün mevcut teknolojiyi ve teknolojideki yenilikleri takip ettiklerini fakat teknoloji geçişlerinde de ölçeklerini koruyan (uygun ölçekte faaliyet gösteren) bankaların teknolojiyi etkin kullanarak mevcut girdilerle daha fazla çıktı üretebileceği veya fiili çıktılarını daha az girdilerle üretebileceği tespit edilmiştir.*

2003-2015 dönemlerine baktığımızda Şekerbank ve Anadolu Bankası dışında diğer bankalar bu süreci iyi yönetmişlerdir. En fazla etkinlik ilerlemesi gösteren banka Citibank olurken; en az ilerleme gösteren banka Şekerbank olmuştur.

Anahtar Kelimeler: *Malmquist Endeksi, Türk Bankacılık Sektörü, Performans, Etkinlik*

¹ Bu çalışma Doç. Dr. Hüdaverdi Bircan'ın danışmanlığında hazırlanmış olan "Bankaların Etkinlik ve Performansının Veri Zarflama Analizi İle Ölçülmesi" başlıklı yüksek lisans tezinden uyarlanmıştır.

An Empirical Review on Total Factor Productivity in Turkish Banking System

Abstract: *In this study, efficiency of banks was compared by calculating change in technical efficiency and technical activity, change in technological change and total factor productivity for 17 banks with active activity in 2003-2015 by adding time dimension to productivity. As a result of the calculations and comparisons made, it was determined that the most important event that affected the change in the average total factor productivity of the banks over the years was technological activity. However, the second important factor affecting the change in total factor productivity is the scale effect, which is one of the components of the technical activity. It has been found that the banking sector follows the current technological and technological innovations, but the banks that maintain their scale in the transition of technology (operating at the appropriate scale) can produce more output with existing inputs or produce less with the actual outputs. When we looked at the periods 2003-2015, other banks except Şekerbank and Anadolu Bank managed this process well. While Citibank is the bank with the most activity progressing; The least progressing bank has been Şekerbank.*

Key Words: *Malmquist Index, Turkish Banking Sector, Performance, Efficiency*

GİRİŞ

Hizmet sektöründe yoğun rekabet koşulları altında faaliyette bulunan bankalar, çeşitli amaçları ve hedefleri olan karar birimleridir. Başarılarını artırmak, istedikleri amaç ve hedeflerine ulaşabilmek için en uygun ve doğru kararları almaları gerekir. Yöneticiler çoğu zaman kararlarını geçmiş deneyimleri, sezgileri ve gözlemlerinden faydalanarak almaktadırlar. Karar vermede ve sorun çözmede bilimsel yöntemlerden biri olan çok amaçlı karar verme modellerini de kullanmaktadırlar. Bu modelleri kullanarak bankalar, etkinlik ve verimliliklerini ölçebilir, bu sonuçlara bağlı olarak sağlanan hizmetlere ilişkin kararlar alarak düzenleme yapabilirler. Çünkü bankaların, buldukları konumdan daha iyi bir konuma gelebilmesi için uygun kaynak bileşenin sağlanması gerekir.

En uygun kaynak bileşenin oluşturulmasına olanak sağlayacak Malmquist Toplam Faktör Verimliliği Endeksi, aynı konuda faaliyet gösteren ve benzer girdi ve çıktıları kullanan karar birimlerden süreçlerini etkin olarak kullanan ve kullanmayan birimlerin belirlenmesi için uygulanan bir yöntemdir. Ayrıca etkinlik ölçümüne zaman boyutu dâhil edilerek, teknik etkinlik ve teknik etkinlikteki

değişim, teknolojik değişim ve toplam faktör verimliliğindeki değişim endeksleri Malmquist Toplam Faktör Endeksi ile hesaplanabilmektedir.

1.Literatür İncelemesi

Aigner ve Chu'nun (1968) çalışmalarında; doğrusal tabanlı programlama yaklaşımının parametrik üretim sınırını belirlenmesi ve Toplam Faktör Verimliliğindeki değişimin etkinlik değişimi ve teknolojik değişim bileşenlerinin toplamı olarak yazılabileceğini göstermişlerdir.

Caves, Christensen ve Diewert'te (1982) çalışmalarında; tanımladıkları Malmquist Toplam Faktör Verimliliği endeksinin ölçümü için VZA tabanlı bir teknik geliştirmişlerdir. Ayrıca Toplam Faktör Verimliliği endeksinin etkinlik değişimi ve teknik değişime olarak iki bileşenden oluştuğunu da göstermişlerdir.

Öncü ve Aktaş (2007) çalışmalarında, bankacılık sektöründe yeniden yapılandırmanın yoğun olarak yaşandığı 2001-2005 yıllarında yeniden yapılandırma sürecinde bankacılık sektörünü Kamu, Özel ve Yabancı sermayeli olmak üzere üç bölümde verimlilik performansını ölçmek için Toplam Faktör Verimliliği Malmquist endeksi kullanmışlardır. Analizin sonucunda, 2001-2005 döneminde etkinlik artışından üç sermaye yapısı içinde teknolojik ilerleme nedeniyle verimlilik kazanımı elde edildiğini ortaya koymuşlardır.

Vergil ve Abasız (2008) çalışmalarında, 1968-2006 dönemi yıllık verileri kullanılarak Türkiye için Toplam Faktör Verimliliğinin tahmini ve Toplam Faktör Verimliliğinin büyüme üzerine etkisi Collins Bosworth Varyans Ayrıştırması kullanılarak analiz etmişlerdir. Araştırma diğer çalışmalardan farklı olarak; talepteki dalgalanmalar ve durağan durumdaki bir ekonomi göz önüne alındığında, TFV düzeyinin büyüme üzerinde pozitif yönde etki ettiği ayrıca büyümenin diğer üretim faktörlerine göre daha çok fiziki sermaye birikiminden kaynaklandığı tespit edilmiştir.

Ateş ve Esmer (2009), çalışmalarında 2009 küresel finans krizi öncesi ve sonrasında Türkiye'de faaliyet gösteren 13 konteyner terminalinin etkinlik değişimini Veri Zarflama Analizini (VZA) kullanarak hesaplamış olup, etkinlik değerlerinin dönem içindeki değişimini ise Malmquist Toplam Faktör Verimliliği Endeksinin kullanarak hesaplamışlardır. Araştırmanın sonucunda 13 terminalden yalnızca İzmir limanı VZA CCR, çıktı yönelimli analize göre her üç yılda da etkin olarak tespit edilmiş olup, endekse yönelik değerler çalışmada belirtilmiştir.

Lorcu (2010), 2003–2007 dönemini kapsayan çalışmasında, İstanbul Sanayi Odasının (İSO) her yıl açıkladığı 500 büyük firma içinde yer alan, 14 otomotiv ve yan sanayi firmasına ait, çalışan sayısı, net aktifler girdi, vergi öncesi kar, ihracat ve brüt katma değer değişkenleri ise çıktı değişkeni olarak kullanmıştır. Malmquist toplam faktör verimliliği endeksinin hesaplayarak ilgili sektöre ait teknik etkinliğin yüksek olması, teknolojideki olumlu gelişmeler,

yönetmel etkinliğin sağlanması ve uygun ölçek büyüklüğünde faaliyet gösterme başarısı, firma ya da sektör açısından sadece ekonomik verimliliği ve etkinliği değil aynı zamanda yüksek rekabet gücünü de beraberinde getireceği sonucuna ulaşmıştır.

Gencer ve Aras (2011) çalışmalarında, Muğla ilinde faaliyet gösteren 12 mermer işletmesinin 2005-2009 dönemlerini kapsayan verileri üzerinden Veri Zarflama Analizi ile Malmquist TFV endeksi hesaplamaları yapmışlardır. Çalışmanın sonucunda Muğla ili mermercilik sektörüne yönelik olarak gerçekleştirilen etkinlik ve verimlilik analizi çalışması sonucunda işletmelerin %67'si etkin bulunmuştur.

Akyüz ve Diğerleri (2013) çalışmalarında, Borsa İstanbul (BİST)'te işlem gören 11 mevduat bankasının 2007-2011 yıllarındaki verimliliklerini Malmquist Toplam Faktör Verimlilik Endeksi Yöntemi kullanarak belirlemeye çalışmışlardır. Çalışmada girdi seti olarak mevduat, özsermaye, faiz giderleri; çıktı seti olarak net kar ve faiz gelirleri değişkenlerini kullanılmıştır. Çalışmanın sonucunda (TFVD), artış gösteren bankalarda etkinlik skoruna göre bir sıralama yapılarak, en etkin banka ve etkin olmayan bankalar tespit edilmiştir.

2.Malmquist Toplam Faktör Verimliliği (TFV)

Veri zarflama yöntemiyle yapılan etkinlik ölçme yaklaşımının zaman boyutu bulunmamaktadır. Diğer bir ifadeyle, analizler belirli bir zaman için gerçekleştirilmektedir. Ancak verimlilik değerlendirme sürecinde cevap aranması gereken önemli konulardan biride, zaman içinde etkinliğin nasıl değiştirdir.

Malmquist Toplam Faktör Verimliliği endeksi ortak teknolojiye göre her bir veri noktasının nispi farklarının oranlarını hesaplayarak, iki veri noktası arasındaki ilişkinin panel veriyle değerlenebilmesi halinde toplam faktör verimliliğindeki değişim incelenebilmektedir. Caves ve diğerleri tarafından (1982) geliştirilen bu endeks, 1953'te İsvetli ekonomist ve istatistikçi olan Sten Malmquist uzaklık fonksiyonları yardımıyla endeks kurma fikrini ortaya koymuştur. Sten Malmquist'in soyadını alarak Malmquist adı verilmiştir. Bu endeks için uzaklık fonksiyonu kullanılmakta olup endeks ile uzaklık fonksiyonları arasındaki ilişki bu noktada ortaya çıkmaktadır. Uzaklık fonksiyonu birden fazla girdi ve çıktıyla üretim yapan üretim teknolojilerini tanımlamada kullanılmaktadır. Girdi uzaklık fonksiyonu, çıktı vektörü verildiğinde, oransal olarak en çok daralan girdi vektörüne bağlı olarak üretim teknolojisini tanımlamaktadır (Malmquist, 1953). Benzer olarak, çıktıya göre uzaklık fonksiyonu, \vec{x} le üretilebilecek mümkün \vec{y} lerin kümesi $\Omega(\vec{x})$ ile gösterilmek üzere (Tarım, 2001: 151),

$$d_0(\vec{x}, \vec{y}) = \min \left\{ \delta I \frac{\vec{y}}{\delta} \in \Omega(\vec{x}) \right\}$$

şeklinde tanımlanmaktadır. Uzaklık fonksiyonu $d_0(\vec{x}, \vec{y})$ 'nün alacağı değerler y vektörü $\Omega(\vec{x})$ sınırı üzerinde ise 1; \vec{y} vektörü $\Omega(\vec{x})$ içindeki teknik etkin olmayan bir noktayı tanımlıyorsa > 1 ; ve \vec{y} vektörü $\Omega(\vec{x})$ dışındaki mümkün olmayan bir noktayı tanımlıyorsa < 1 'dir. İzlenerek esas alınan s dönemi ve izleyen t dönemi arasındaki çıktıya göre Malmquist Toplam Faktör Verimliliği değişim endeksi, uzaklık fonksiyonu çerçevesinde (Fare ve Diğerleri: 1994),

$$m_0(\vec{x}_s, \vec{y}_s, \vec{x}_t, \vec{y}_t) = \sqrt{\frac{d_0^s(\vec{x}_t, \vec{y}_t)}{d_0^s(\vec{x}_s, \vec{y}_s)} \times \frac{d_0^t(\vec{x}_t, \vec{y}_t)}{d_0^t(\vec{x}_s, \vec{y}_s)}}$$

yukarıdaki fonksiyon yardımıyla hesaplanır (Cingi ve Tarım, 2000: 10, Kula ve diğerleri, 2007: 193). Uzaklık fonksiyonu, girdi vektörü verildiğinde, oransal olarak en çok genişleyen girdi vektörüne bağlı olarak üretim teknolojisini tanımlamaktadır. Denklemde s ve t dönemlerinin geometrik ortalamasıdır. Bu gösterimde $d_0^s(\vec{x}_t, \vec{y}_t)$ t dönemi gözleminin s dönemi teknolojisine olan uzaklığını ifade ederken $d_0^t(\vec{x}_s, \vec{y}_s)$ s dönemi gözleminin t dönemi teknolojisine olan uzaklığını temsil etmektedir. $m_0(\vec{x}_s, \vec{y}_s, \vec{x}_t, \vec{y}_t)$ Fonksiyonunun değerinin 1'den büyük olması s döneminden t dönemine Toplam Faktör Verimliliğinde büyüme olduğunu, yani verimlilik artışı olduğunu; 1'den küçük olması ise aynı dönemler dikkate alındığında Toplam Faktör Verimliliğinde azalma olduğunu, yani verimlilik düşüşü olduğunu göstermektedir (Yalçınar, ve Diğerleri, 2004: 181).

Malmquist Toplam Faktör Verimliliği (TFV) endeksinin tanımladığı bileşenlerden ilki karar birimlerinin etkin sınıra ulaşma sürecinin bir parçası olan teknik etkinlik değişimi (TED) ve ikincisi etkin sınırın zaman içinde değişimini tespit etmeye yönelik olarak kullanılan teknolojik değişimdir. (TD) (Tarım, 2001: 152). Teknolojik ilerleme bir üretim biriminin; teknolojik yenilikler ortaya koyarak ya da başka üretim birimlerince geliştirilen teknolojik yenilikleri aynen veya geliştirerek kullanması sonucunda üretim imkânları eğrisini genişletmesine olanak sağlamaktadır. Teknik etkinlik, üretim biriminin mevcutta kullandığı teknolojiyi maksimum şekilde kullanabilme yeteneğini tanımlamaktadır. Üretim biriminin mevcut teknolojiyi maksimum şekilde kullanması daima mümkün olmayabilir. Böyle bir durumda üretim biriminin teknik etkinlik düzeyinde düşüş oluşabilmektedir. Teknik etkinlik düzeyinde oluşacak bir düşüş, teknolojik ilerleme değerinden daha yüksek olursa, Toplam Faktör Verimliliği düzeyinde de bir düşüş oluşmamaktadır (Saygılı ve diğerleri, 2001: 36).

Malmquist Toplam Faktör Verimliliği endeksinin teknik etkinlikteki değişim ve teknolojik değişim olarak ayrılması her iki faktörün Toplam Faktör

Verimliliğine olan katkısının belirlenmesine yardımcı olacaktır. Bu bağlamda eşitlik aşağıdaki gibi yazılabilir:

$$m_0(\vec{x}_s, \vec{y}_s, \vec{x}_t, \vec{y}_t) = \frac{d_0^t(\vec{x}_t, \vec{y}_t)}{d_0^s(\vec{x}_s, \vec{y}_s)} \cdot \sqrt{\frac{d_0^s(\vec{x}_t, \vec{y}_t)}{d_0^t(\vec{x}_s, \vec{y}_s)} \times \frac{d_0^t(\vec{x}_t, \vec{y}_t)}{d_0^s(\vec{x}_s, \vec{y}_s)}}$$

Eşitliğin sağ tarafındaki ilk terim s ve t dönemleri arasındaki çıktıya yönelik etkinlik değişiminin ölçüsüdür. Kök içindeki ifade ise teknolojik değişimi ifade etmektedir.

Bu durumda

$$\text{Teknik Etkinlik Değişimi} = \frac{Y_{A_2}/Y_{A_2}''}{Y_{A_1}/Y_{A_1}''}$$

$$\text{Teknolojik Değişim} = \sqrt{\left(\frac{Y_{A_2}/Y_{A_2}'}{Y_{A_2}/Y_{A_2}} \times \frac{Y_{A_1}/Y_{A_1}'}{Y_{A_1}/Y_{A_1}}\right)}$$

olmak üzere iki ayrı şekilde yazılabilir (Fare ve diğerleri, 1997, Aktaran; Tarım, 2001: 154). Yukarıdaki denkleme dikkat edilirse gözlemlerin değerlendirilmesi yapıldığı dönemle, değerlendirmede kullanılan teknolojinin dönemlerinin farklı olduğu görülecektir. Teknik etkinlik değişimindeki oran s ve t yılları arasındaki teknik etkinlikteki değişimi ölçmektedir. Etkinlikteki değişim t dönemindeki teknik etkinliğin s dönemindeki teknik etkinliğe oranı şeklindedir. Burada teknik etkinlikteki değişim ölçüğe göre sabit getiri varsayımı altında iki dönem arasında her bir gözlem için en iyi üretim sınırını yakalayabilme derecesini ifade etmektedir. Öte yandan teknik etkinlikteki değişimle teknolojik değişimin çarpımı ise toplam faktör verimliliğindeki değişimi vermektedir (Avcı ve Kaya, 2008: 850).

Teknik etkinlik değişimi de kendi içinde saf etkinlikteki değişim ve ölçek etkinliğindeki değişim olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Saf etkinlik, bankaların yönetsel açıdan performansını ifade ederken, ölçek etkinliği bankaların uygun ölçekte faaliyette bulunma başarısını göstermektedir. Bu bağlamda, üretim sürecinin ne derece etkin yapıldığı, etkinliğin zaman içerisinde nasıl değiştiği, verimlilikteki değişimlerin ne kadarının etkinlikteki değişimden ne kadarının teknolojiye bağlı olarak gerçekleştiğini belirlemek için, yapılacak plan ve politikalar bakımından oldukça önemli olmaktadır. Malmquist Toplam Faktör verimliliğindeki artışın veya azalışın nedenlerinin tespit edilmesi de önem arz etmektedir (Deliktaş, 2002: 63).

3.Araştırmanın Amacı Ve Verileri

Bankaların performanslarının değerlendirilmesinde çeşitli finansal rasyoların kullanılması yaygın bir uygulamadır. Bu araştırma için 2003-2015 yıllarında aktif faaliyet gösteren on yedi mevduat bankası (Kamu sermayeli, Özel Sermayeli ve Yabancı Bankalar) seçilmiştir. Araştırmada daha önceki çalışmalardan yola çıkarak bankacılık sektöründen etkinlik ve verimlilik ölçümlerinde sıklıkla kullanılan ve etkinlik ölçümlerinde en iyi sonucu verdiği düşünülen, personel sayısı, şube sayısı, duran varlıklar ve toplam özkaynaklar girdi olarak, net dönem karı, toplam krediler, toplam mevduat, net ücret ve komisyon gelirleri çıktı olarak kabul edilmiştir.

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı, araştırma için seçilen bankaların on üç yıllık verilerinin Malmquist Toplam Faktör verimliliği ile değerlendirilerek etkinliğin zamanla nasıl değiştiği ve değişimin sebeplerini tespit etmeye çalışmaktır.

3.2.Araştırmanın Yöntemi

Bu araştırmada kullanılan girdi ve çıktılara ait veriler, Türkiye Bankalar Birliği'nin sitesinde yayınlanan banka bazında seçilmiş bilanço kalemlerinden alınmış olup Win4Deap programı ile Malmquist Toplam Faktör Verimliliği Endeksi hesaplanmıştır.

3.3.Araştırmada Kullanılan Girdi ve Çıktıların Açıklanması

Yapılan literatür çalışması ve daha önce yapılmış örnek çalışmalar ışığında aşağıda belirlenen dört girdi ve dört çıktı araştırmaya dahil edilmesi tercih edilmiştir.

3.3.1.Girdiler

Duran varlıklar: Bilançolarda aktif sahip olunan varlıkları gösterirken, pasif bu varlıkların sağlandığı kaynakları bünyesinde toplar. Toplam aktif büyüklüğü banka büyüklüğünün en önemli göstergelerindedir. Bankaların toplam aktiflerinden kullanılan krediler çıkarıldığında duran varlıklar elde edilir. Duran varlıklar bankalar için önemli bir girdi kalemidir.

Toplam özkaynak: Bankalar faaliyetinin finansmanında kullandığı kaynakların ne kadarının kendisine ait olduğunu göstermektedir.

Şube sayısı: Teknolojik gelişmelerle beraber elektronik bankacılık, hızlı bir gelişme gösterse dahi, bankacılık işlemlerinin bankalarda yapılması hem alışkanlıktan ve güvenden hem de bazı işlemler için bir zorunluluktan

kaynaklanmaktadır. Aracılık işleminin gerçekleştirilmesi için birçok yerde şubeler açılmaktadır. Bu ise bankaya ek maliyetler getirmektedir.

Personel sayısı: Teknolojik gelişmelerin günbegün hızlı bir şekilde artmasına rağmen bankacılık sektörü emek-yoğun bir çalışmayı gerektirmektedir.

3.3.2.Çıktılar

Toplam Krediler: Bankaların amacı topladıkları mevduatı kredi olarak vermek ve bundan kazanç elde etmektir.

Toplam Mevduat: Tasarruf sahiplerinden toplanan mevduat bankalar aracılığıyla sisteme aktarılmaktadır.

Net kar: Bankaların temel amacı kar elde etmektir. Önemli bir çıktı kalemidir.

Ücret ve Komisyon Gelirleri: Alınan ücret ve komisyonlar bankaların ücret ve komisyon gelirlerini belirlemekte olup önemli bir gelir kalemidir.

4.Bankaların Yıllar İtibariyle Malmquist Toplam Faktör Verimliliği ve Unsurlarındaki Değişim Analizi

2003-2015 döneminde bankacılık sektöründe faaliyette bulunan ve çalışmamıza dahil edilen bankaların Toplam Faktör Verimliliği ve unsurlarındaki değişim (TFVD) endeksleri aşağıdaki Tablo 1'de her biri farklı sütunda gösterilmek kaydıyla, Teknik Etkinlikteki Değişme (TED), Teknolojik Değişme (TD), Saf Teknik Etkinlikteki değişme (SED), "Teknik Etkinlikteki Değişmenin Ölçek Etkinlikteki Değişmeye bölünmesiyle elde edilir ve şu şekilde formüle edilir. $SED = \frac{TED}{ÖED}$, Ölçek Etkinliğindeki Değişme (ÖED), ise $ÖED = \frac{CCR}{BCC}$ şeklinde formüle edilir (Babacan, 2006: 68).

Yapılan çalışma sonucunda 2003-2015 döneminde bankacılık sektöründe faaliyet gösteren 17 bankaya ait her bir değişim endeksinin ortalama değerleri Tablo 1'de verilerek yorumlanmaya çalışılmıştır.

Tablo 1: Tüm Bankaların Malmquist Toplam Faktör Verimliliği ve Unsurlarındaki Ortalama Değişimler Tablosu (2003-2015)

| Bankalar | TED | TD | SED | ÖED | TFVD |
|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| ZİRAAT | 1.013 | 1.023 | 1.000 | 1.013 | 1.037 |
| VAKİF | 1.000 | 1.078 | 1.000 | 1.000 | 1.078 |
| HALK | 1.009 | 1.042 | 1.008 | 1.001 | 1.051 |
| İŞ | 1.006 | 1.070 | 1.000 | 1.006 | 1.077 |
| YAPI KREDİ | 1.000 | 1.022 | 1.000 | 1.000 | 1.022 |
| AK BANK | 1.000 | 1.089 | 1.000 | 1.000 | 1.089 |
| GARANTİ | 1.000 | 1.065 | 1.000 | 1.000 | 1.065 |
| FİNANS | 1.000 | 1.023 | 1.000 | 1.000 | 1.023 |
| TEB | 1.000 | 1.029 | 1.000 | 1.000 | 1.029 |
| CİTİBANK | 1.000 | 1.175 | 1.000 | 1.000 | 1.175 |
| ŞEKERBANK | 0.991 | 0.970 | 0.993 | 0.998 | 0.961 |
| DENİZ | 0.998 | 1.018 | 1.004 | 0.994 | 1.016 |
| HSBC BANK | 1.000 | 1.028 | 1.000 | 1.000 | 1.028 |
| TEKSTİL BANK | 0.976 | 1.054 | 0.992 | 0.984 | 1.029 |
| ALTERNATİF | 1.000 | 1.086 | 1.000 | 1.000 | 1.086 |
| ANADOLU B. | 0.985 | 0.989 | 0.993 | 0.993 | 0.975 |
| BANKMELAT | 0.987 | 1.073 | 1.000 | 0.987 | 1.059 |
| ORTALAMA | 0.998 | 1.048 | 0,999 | 0.999 | 1.046 |

Toplam faktör verimlilik değişim endeksine göre, 2003-2015 döneminde bankacılık sektöründe yıllık ortalama etkinlikte %4,6'lık ilerleme gözlemlenmiştir. Bu dönemde teknolojiye ilişkin ilerleme %4,8 artarken, teknik etkinlikteki %2 azalma, ölçek ve saf etkinliklerdeki %1'lik azalmadan kaynaklandığı tespit edilmiştir. Tek tek bankalara baktığımızda 2003-2015 dönemin ortalama etkinliğinde azalış olan banka sayısı 2 olarak tespit edilmiştir. Bunlar; %3,9 oranıyla Şeker Bank ve %2,5 oranıyla Anadolu Bankası'dır. Bu bankalardaki etkinlik azalışları her iki banka içinde tüm etkinlik seviyelerindeki azalıştan kaynaklanmaktadır.

Bankacılık sektörünün 2003-2015 dönemindeki ortalama teknik etkinlikteki %2'lik azalmanın teknik etkinliğin bileşenleri olan saf etkinlik ve/veya ölçek etkinliğinden kaynaklandığı anlamına gelir. Tablo incelendiğinde bu değişimin her iki etkinlikten kaynaklandığı görülmektedir. Teknik etkinlikteki değişim endeksinin 1'den küçük olması, bankaların incelenen dönemde teknik etkinliklerinde bir gerileme olduğunu yani: aynı miktar girdiyi kullanılarak aynı miktar çıktı üretemeyeceklerini; teknik etkinlikteki değişim endeksinin 1'e eşit olması durumunda bankaların teknik etkinliklerinde bir değişim olmadığını yani aynı girdi miktarıyla aynı çıktıyı üreteceklerini; teknik etkinlikteki değişim endeksinin 1'den büyük olması, bankaların üretkenliklerini artırdıklarını yani

aynı girdi miktarıyla daha çok çıktı üretebildiklerini göstermektedir. Bu dönemde bankacılık sektörünün ortalama teknik etkinliğindeki değişimin anlamı, bankaların çıktılarını aynı girdi miktarını kullanarak üretmesi mümkün değildir. Bankalar çıktılarını, girdi miktarını %2 oranında azalttığına da üretebilmektedirler, teknik etkinliğin bileşenlerine baktığımızda bu durumun ortalama ölçek ve saf etkinliğindeki %1 oranındaki azalmadan kaynaklandığı görülmektedir. Ölçek etkinliğindeki %1'lik azalışın bankaların uygun ölçekte hizmet üretimi yapmadıklarını ve saf etkinlikte %1'lik azalışın ise bankaların yönetim etkinliğinin gerilediğini göstermektedir.

Banka bazında değerlendirme yaptığımızda, teknik etkinliğinde ilerleme olan bankalar Ziraat, Halk ve İş Bankasıdır. Bu bankalardan Ziraat ve İş Bankasının teknik etkinlikteki ilerleme ölçek etkinliğindeki ilerlemeden kaynaklanırken, Halk Bank'ın teknik etkinlikteki ilerleme hem ölçek hem de saf etkinliğindeki ilerlemeden kaynaklanmıştır. Teknik etkinliğinde gerileme olan bankalar Şeker, Deniz, Tekstil, Anadolu ve Bankmelat Bankalarıdır. Bu bankalarının teknik etkinliklerindeki gerilemenin nedenlerine bakıldığında Şeker, Tekstil ve Anadolu bankalarındaki teknik etkinlikteki gerileme saf ve ölçek etkinliklerindeki gerilemeden kaynaklanmıştır. Deniz ve Bankmelat bankalarındaki teknik etkinliğindeki gerileme ise ölçek etkinliğindeki gerilemeden kaynaklandığı tespit edilmiştir. Teknolojik değişim endeksine göre 2003-2015 yılları ortalama teknolojik ilerleme oranı %4,8 olarak ölçülmüştür. Teknolojik gerileme gösteren bankalar Şeker ve Anadolu bankalarıdır. Bu iki bankanın dışındaki diğer bankalar teknolojik etkinlikte ilerleme göstermiştir.

Bu dönemde ortalama toplam faktör etkinlik değişiminde artış olan 15 banka ve etkinlik artışları Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2. : Toplam Faktör Verimliliğinde Artış Olan Bankalar

| Bankalar | TFVD | Bankalar | TFVD | Bankalar | TFVD |
|------------|------|----------|-------|--------------|------|
| ZİRAAT | %3,7 | AK BANK | %8,9 | DENİZ | %1,6 |
| VAKİF | %7,8 | GARANTİ | %6,5 | HSBC BANK | %2,8 |
| HALK | %5,1 | FİNANS | %2,3 | TEKSTİL BANK | %2,9 |
| İŞ | %7,7 | TEB | %2,9 | ALTERNATİF | %8,6 |
| YAPI KREDİ | %2,2 | CITIBANK | %17,5 | BANKMELAT | %0,3 |

Bu dönemde ilerleme sağlayan bankalardan sadece Halk Bankası tüm etkinliklerde ilerleme gösterirken, Deniz Bank'ın teknolojik ve saf etkinliklerinde ilerleme, Ziraat ve İş Bankası'nın da Saf Etkinlik (SED) dışında diğer etkinliklerinde ilerleme olmuş ve geriye kalan on bir banka için ise ortalama etkinliklerdeki ilerlemenin temel nedeni teknolojik etkinlikteki ilerlemeden kaynaklanmıştır. Bunun anlamı ise bankaların gelişen teknolojiyi takip ederek hizmet üretiminde etkin kullandıklarını göstermektedir.

Tablo 3: Yıllara Göre Bankaların Malmquist Toplam Faktör Verimliliği ve Unsurlarındaki Ortalama Değişimler Tablosu

| Yıllar | TED | TD | SED | ÖED | TFVD |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 2003-2004 | 0.978 | 1.189 | 0.986 | 0.992 | 1.162 |
| 2004-2005 | 1.020 | 1.135 | 1.009 | 1.011 | 1.158 |
| 2005-2006 | 0.988 | 1.137 | 0.986 | 1.002 | 1.123 |
| 2006-2007 | 1.005 | 1.027 | 1.008 | 0.997 | 1.033 |
| 2007-2008 | 1.010 | 0.942 | 0.998 | 1.013 | 0.952 |
| 2008-2009 | 1.012 | 1.064 | 1.020 | 0.992 | 1.077 |
| 2009-2010 | 0.986 | 1.057 | 0.986 | 1.000 | 1.042 |
| 2010-2011 | 1.000 | 1.003 | 1.017 | 0.983 | 1.003 |
| 2011-2012 | 1.032 | 0.943 | 1.003 | 1.028 | 0.973 |
| 2012-2013 | 0.975 | 1.012 | 0.995 | 0.980 | 0.987 |
| 2013-2014 | 0.995 | 1.028 | 1.001 | 0.995 | 1.024 |
| 2014-2015 | 0.975 | 1.070 | 0.985 | 0.990 | 1.044 |
| Ortalama | 0.998 | 1.048 | 0.999 | 0.999 | 1.046 |

Tablo 3’de görüldüğü gibi, Toplam Faktör Verimliliğinde üç dönemde gerileme olmuştur. Bunlardan ilki %4,8 oranı ile 2007-2008 dönemi, ikincisi ise %2,7 oranı ile 2011-2012 dönemi, üçüncü ise %1,3 oranı ile 2012-2013 dönemidir. Bu gerilemelerin kaynağı 2007-2008 dönemi için teknolojik etkinlikteki %5,8’lik gerileme ve saf etkinlikteki %2’lik gerilemeden, 2011-2012 dönemdeki gerileme ise teknolojik etkinlikteki %5,7’lik gerilemeden kaynaklandığı, 2012-2013 dönemindeki gerilemenin teknik etkinlikteki %2,5’lik gerilemeden, saf etkinlikteki %5’lik gerilemeden ve ölçek etkinlikteki %2’lik gerilemeden kaynaklandığı görülmektedir. Toplam Faktör Verimliliğindeki en fazla ilerleme %16,20 oranıyla 2003-2004 döneminde gerçekleşmiştir. İlerleme teknolojik etkinlikteki %18,9’luk ilerlemeden kaynaklanmıştır.

Toplam Faktör Verimliliğinin bileşenleri açısından değerler incelendiğinde, teknik etkinlikteki en fazla ilerleme %3,2’lik artış oranı ile 2011-2012 döneminde, en fazla gerileme ise %2,5’lik azalış oranı ile 2012-2013 ve 2014-2015 dönemlerinde gerçekleştiği görülmüştür. Teknolojik etkinlik açısından ise %18,9’luk artış oranı ile en fazla ilerleme 2003-2004 döneminde, en fazla gerileme ise %5,8’lik azalış oranı ile 2007-2008 döneminde gözlemlenmiştir.

Son olarak teknik etkinliğin bileşenlerine bakıldığımızda, saf etkinlikteki en fazla ilerleme %2’lik artış oranı ile 2008-2009 döneminde, en fazla gerileme ise %1,5’lik azalış oranı ile 2014-2015 döneminde gözlemlenmiştir. Ölçek etkinliğindeki en fazla ilerleme %2,8’lik artış oranı ile 2011-2012 döneminde, en fazla gerileme ise %2’lik azalış oranı ile 2012-2013 döneminde gözlemlenmiştir.

5. Sonuç ve Öneriler

Sektöründeki 17 bankayı kapsamına alan bu çalışma, 2003-2015 döneminde bankacılık sektörünün ortalama teknik etkinliğinde %2 oranında gerileme olduğunu ortaya koymuştur. Teknik etkinliğe banka bazında baktığımızda, bankaların %17,65'inin (Ziraat, Halk ve İş Bankalarının) teknik etkinliğinde ilerleme, bankaların %29,40'ının (Şeker, Deniz, Tekstil, Anadolu ve Bankmelat bankalarının) teknik etkinliğinde gerileme olduğu tespit edilmiştir. Geriye kalan bankaların %52,95'lik kısmının teknik etkinliğinde değişim olmamıştır. Teknik etkinlikteki gerilemenin genellikle ölçek etkinliğindeki gerilemeden kaynaklandığı tespit edilmiştir. Bankalar açısından özele indiğimizde Şekerbank, Anadolu Bank ve Tekstil Bank' daki gerilemenin, ölçek etkinlikle birlikte saf etkinlikteki gerilemeden kaynaklandığı tespit edilmiştir. Bu dönemde bankacılık sektöründe %4,8 oranında teknolojik ilerleme gözlemlenmiştir. Bankaların %88,25'i teknolojik etkinlikte ilerleme gösterirken kalan %11,75'i (Şeker ve Anadolu Bank) teknolojik etkinlikte gerileme göstermiştir.

Bankaların toplam faktör verimlilik endeksine bakıldığında 2003-2015 döneminde banka sektörü ortalama %4,6 etkinlik artışı göstermiştir. Buradaki artışın kaynağı teknolojik etkinlikteki ilerlemedir. 2003-2015 döneminde bankaların %11,75'inin etkinliğinde azalış tespit edilirken, geriye kalan %88,25'inin etkinliğinde ilerleme tespit edilmiştir. Bu dönemde en fazla verimlilik artışı sağlayan, banka Citibank'tır. Etkinlik değeri en düşük olan banka ise Şeker Bank'tır. Bankacılık sektörü için ortalama toplam faktör verimliliğinde gerilemenin olduğu dönemler 2007-2008, 2011-2012 ve 2012-2013 dönemleridir. Bu dönemlerdeki gerilemenin temel nedeni teknolojik etkinlik olmakla birlikte, saf ve ölçek etkinliğinden kaynaklandığı tespit edilmiştir. Bankalar bu dönemlerde teknolojik yeniliklere uyum sorunları yaşadıkları veya teknolojiyi etkin şekilde kullanamadıklarını göstermektedir. Ayrıca 2007 yılında başlayan ve 2008 yılının Eylül ayında Lehmann Brothers' in batmasıyla oluşan küresel krizin ve 2011'deki Euro krizlerinin de etkisinin olduğu düşünülmüştür.

Çalışmanın sonucunda bankaların ortalama toplam faktör verimliliğindeki değişimi etkileyen en önemli etkinliğin teknolojik etkinlik olduğu saptanmıştır. Ayrıca teknik etkinliğin bileşenlerinden olan ölçek etkinliğinin de ortalama toplam faktör verimliliğinin değişimini etkilediği görülmüştür. Bankaların gelişen teknolojik yenilikleri veya geliştirilmiş modelleri belirledikleri ölçekte kullanarak mevcut girdilerle daha fazla çıktı veya fiili çıktılarını daha az gidilerle üretmedikleri durumlarda atıl kaldığı tespit edilmiştir. Girdilerin atıl kalması bankalar için daha düşük performans ve verimlilik anlamına gelmektedir. Bankaların gelişen teknolojik yenilikleri geliştirerek veya geliştirilmiş modelleri kullanarak belirledikleri uygun ölçekte

mevcut girdilerle daha fazla çıktı veya fiili çıktılarını daha az girdi ile ürettiklerinde etkinliklerini ve verimliliklerini koruyabilmektedirler.

KAYNAKÇA

AİGNER, D.J. And Chu S. (1968) 'On Estimating The Industry Production Function', American Economic Review, 58: 826-835.

AKYÜZ, Yılmaz, Yıldız Feyyaz, Kaya Zübeyde, (2013), "Veri Zarflama Analizi (VZA) ve Malmquist Endeksi İle Toplam Faktör Verimlilik Ölçümü: BİST'te İşlem Gören Mevduat Bankaları Üzerine Bir Uygulama", Atatürk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt:27, Sayı: 4 ss. 110-130

ATEŞ, Alpaslan; Esmer, Soner, (2013), "Türk Konteyner Terminalleri Üzerinde 2009 Yılı Küresel Finans Krizinin Etkileri", Sayıştay Dergisi, ISSN: 1300-1981, Sayı: 91, Ekim – Aralık

AVCI, M. Ali, ve Kaya, Ayşen, (2008). "Geçiş Ekonomileri ve Türk Tarım Sektöründe Etkinlik ve Toplam Faktör Verimliliği Analizi (1992-2004)", Ege Akademik Bakış Dergisi: 8.

BABACAN, Adem, (2006). "Türkiye'deki Üniversitelerin VZA yöntemiyle Verimlilik Analizi", Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmış Doktora Tezi, Sivas

CAVES, Douglas, W., Christensen, Laurits.R., and Diewert, W. Erwin, (1982). "The economic theory of index numbers and the measurement of input, output and productivity". *Econometrica*, 50. Ss.1393-1414

CİNGİ, Selçuk. , TARIM, Armağan, (2000). "Türk Banka Sisteminde Performans Ölçümü: DEA-Malmquist TFP Endeksi Uygulaması", Türkiye Bankalar Birliği Araştırma Tebliği, Sayı: 2000-01, Mayıs.

DELİKTAŞ, Ertuğrul, (2002). "Türkiye Özel Sektör İmalat Sanayinde Etkinlik ve Toplam Faktör Verimliliği Analizi", *ODTÜ Gelişme Dergisi*, Cilt. 29, No: 3-4, ss. 247-284

GENCER, Cevriye ve Aras, Gonca, (2011), "Muğla İlindeki Mermer İşletmelerine Yönelik Veri Zarflama Analizi Örnek Olayı", İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi, Ekonometri ve İstatistik Dergisi, Sayı:13, ss. 139-153

KULA, Veysel, ve Özdemir, Letife (2009), "Çimento Sektöründe Göreceli Etkinsizlik Alanlarının Veri Zarflama Analizi Yöntemi ile Tespiti", Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt: 8, Sayı: 1.

LORCU, Fatma (2010), "Malmquist Toplam Faktör Verimlilik Endeksi: Türk Otomotiv Sanayi Uygulaması", İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt:39, Sayı:2, ss. 276-289

MALQUIST, Sten (1953), "İndex Numbers And İndifference Curves." Trabojas de Estatistica 4, ss.209-242

ÖNCÜ, Semra ve Aktaş, Rabia (2007) "Yeniden Yapılandırma Döneminde Türk Bankacılık Sektöründe Verimlilik Değişimi", Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt 14, Sayı 1.

ROLF, Fare, S, Grosskopf, And P. Roos. (1997), "Malmquist Productivity Indexes: A Survey Of And Theory And Practice. In R. Fare, S. Grosskopf, And R. R. Russell, Editors, Index Numbers: Essays İn Honour Of Sten Malmquist. Kluwer Academic Publishers, Boston.

ROLF, Fare, S, Grosskopf, M. Norris, And Z, Zhang. (1994), "Productivity Grovth, Technical Progress And Efficiency Changes İn Industrialised Countries." American Economic Review 84, ss.66-83.

SAYGILI, Şeref, Cihan, Cengiz. ve Yurtoğlu, Hasan. (2008). "Verimlilik ve Büyüme: Türkiye Ekonomisi İçin Ülke Karşılaştırmalı Bir Analiz", Sayıştay Dergisi Sayı: ss. 43.

TARIM, Armağan, (2001), "Veri Zarflama Analizi: Matematiksel Programlama Tabanlı Görelî Tetik, İşletme Performansını Belirlemede Veri Zarflama Analizi",

VERGİL, Hasan Ve Abasız, Tezcan. (2008), "Toplam Faktör Verimliliği, Hesaplanması Ve Büyüme İlişkisi: Collins Boswort Varyans Ayrıştırması". Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi: Ss.160-188.

YALÇINER, Kürşat, Atan, Murat, Kayacan, Murat, Boztosun, Derviş, (2004) "İMKB 30 Endeksinde Etkinlik Analizi (Veri Zarflama Analizi -VZA) ile Hisse Senedi Seçimi", First International Manas University Conferance in Economics, 23rd-24th September, Bishkek /Kyrgyzstan

Sağlık Kuruluşlarında Hizmet Kalitesinin Hasta Memnuniyetine Etkisi: Bartın Devlet Hastanesi Örneği

Yrd. Doç. Dr. Yusuf BİLGİN

Bartın Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü,
yusufbilgin@bartin.edu.tr

Öğr. Gör. Murat GÖRAL

Bingöl Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü,
mgoral@bingol.edu.tr

Özet: Bu araştırmanın amacı, sağlık kuruluşlarında hizmet kalitesinin hasta memnuniyeti üzerindeki etkisini incelemektir. Nicel araştırma yönteminin kullanıldığı araştırmanın evrenini, Bartın devlet hastanesinden sağlık hizmeti alan hastalar oluşturmaktadır. Araştırmada kolayda örnekleme tekniği kullanılmış ve araştırma verileri, hastalara uygulanan yüz yüze anketler yoluyla elde edilmiştir. Elde edilen veriler SPSS 18.0 ve Lisrel 8.7 paket programları kullanılarak analiz edilmiştir. Analiz sonucunda, sağlık kuruluşunda hizmet kalitesini oluşturan bileşenlerden etkileşim kalitesinin hasta memnuniyeti üzerinde yüksek düzeyde anlamlı bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Buna karşın hizmet kalitesi bileşenlerinden fiziksel çevre kalitesinin ve çıktı kalitesinin hasta memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı saptanmıştır. Elde edilen sonuçlardan yola çıkılarak sağlık kuruluşu yöneticilerine önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar kelimeler: Hizmet kalitesi, hasta memnuniyeti, sağlık kuruluşu, Bartın

Impact of Service Quality on Patient Satisfaction in Healthcare Organizations: Case of Bartın State Hospital

Abstract: The aim of this study is to examine the effect of service quality on patient satisfaction in healthcare organizations. In the research, quantitative method was used. Research population covers the patients receiving healthcare services from the Bartın state hospital. In this study, convenience sampling method was used and research data was obtained from patients getting healthcare service in the hospital through face-to-face questionnaire technique. Obtained data were analyzed using SPSS 18.0 and Lisrel 8.7 packet programs. As a result of the analysis, it was confirmed that the interaction quality which from the components of service quality in the healthcare organizations had a significant effect on patient satisfaction. Nevertheless, it was determined that physical environment quality and output quality which from the components of service quality in the healthcare

organizations did not have any significant effect on the patient satisfaction. In this direction, some suggestions were made to the managers of the healthcare organizations based on the results of the research.

Key words: Service quality, patient satisfaction, healthcare organizations, Bartın.

1. Giriş

Sağlık kuruluşlarında hizmet kalitesi, rekabet avantajı ve sürdürülebilirliğin temel unsurlarından birisi olarak literatürde sıklıkla ele alınan konulardan birisidir. Son yıllarda sağlık alanında yapılan yasal düzenlemeler ve özel sağlık kuruluşlarının sayısının artması ile sağlık hizmetleri sunan kuruluşlar için kalitenin önemi her geçen gün artırmaktadır. Sağlık hizmetleri, zamanında ve doğru bir şekilde alınması durumunda bireylerin daha sağlıklı ve mutlu olmalarına doğrudan katkı sağlamaktadır. Bu nedenle hastalar imkânları doğrultusunda en nitelikli sağlık hizmeti alabilecekleri sağlık kuruluşlarını tercih etmektedir. Dolayısıyla sağlık kuruluşlarının tercih edilebilir olmak için hastaların istek ve beklentileri doğrultusunda sunmuş oldukları hizmetlerin kalitesini artırmak ve memnuniyetlerini sağlamaya yönelik çalışmalar yürütmeleri gerekmektedir. Sağlık kuruluşlarında sunulan hizmetlerin kalitesindeki artış hastaların memnuniyetlerini ve sağlık kuruluşunu tekrar tercih ve tavsiye etme davranışlarını pozitif yönlü etkilediğinden (Ramez, 2012), sunulan hizmetlerin kalitesi sağlık kuruluşları için önemli bir rekabet üstünlüğü aracı olmaktadır.

Bununla birlikte, sağlık kuruluşlarında sunulan hizmetlerin kalitesinin sadece sağlık hizmeti veren kuruluşların karlılığı ve rekabetçiliği açısından değerlendirilmesi eksik bir yaklaşımdır. Çünkü sağlık kuruluşları sağlık hizmeti talep eden hastalara, başka bir ifadeyle müşterilerine diğer ürün ve hizmetlerle kıyaslanamayacak düzeyde önemli ve hayati hizmetler sunmaktadır. Sağlığını kaybetmiş bireyler için yaşamlarında sahip oldukları diğer olanaklar büyük ölçüde anlamsız hale gelmektedir. Dolayısıyla hizmet kalitesi, hem kar amacı güden hem de kar amacı gütmeyen sağlık kuruluşları açısından bir rekabet üstünlüğü aracı olmanın ötesinde en iyi şekilde yerine getirilmesi gereken bir sosyal sorumluluk olarak görülmelidir.

Literatürde sağlık kuruluşlarında sunulan hizmet kalitesinin ve sunulan hizmetlerin kalitesinin hasta memnuniyetine etkisinin incelendiği çok sayıda araştırma bulunmaktadır (Jain ve Gupta, 2004; Yağcı ve Duman, 2006; Özer ve Çakıl, 2007; Zerenler ve Öğüt, 2007; Demirel ve diğ., 2009; Öz ve Uyar, 2014, Aksoy, 2014). Buna ek olarak, sağlık kuruluşlarında hizmet kalitesinin ölçümüne ilişkin KQCAH (Sower ve diğ., 2001) ve PubHosQual (Aagja ve Garg, 2010) gibi önerilen ölçüm modelleri de bulunmaktadır. Ayrıca, sağlık kuruluşlarında hizmet kalitesinin ölçümünde hastaların beklentileri ve algıları arasındaki farklılığa dayanan SERVQUAL (Parasuraman ve diğ., 1988) ve doğrudan hastaların almış oldukları hizmetlerin kalitesine ilişkin algılarına dayanan SERVPERV

(Cronin ve Taylor, 1992) ölçüm modelleri de yaygın bir şekilde kullanılmaktadır. Bu çalışmada ise sağlık kuruluşlarında hizmet kalitesinin ölçümünde Brady ve Cronin (2001) tarafından ortaya konulan üç boyutlu doğrusal ölçüm modeli kullanılmıştır. Bu bakımdan araştırma, sağlık kuruluşlarında hizmet kalitesi ölçümüne ilişkin özgün bir bakış açısı sunmaktadır.

Bu araştırmanın amacı, sağlık kuruluşlarında hizmet kalitesinin hasta memnuniyeti üzerindeki etkisini incelemektir. Araştırmanın literatür kısmında, sağlık kuruluşlarında hizmet kalitesi, hizmet kalitesi bileşenleri ve hasta memnuniyeti konuları ele alınmış ve elde edilen bilgiler doğrultusunda araştırma hipotezleri geliştirilmiştir. Yöntem bölümünde, araştırmanın evren, örnekleme, veri toplama araçları, veri toplama süreci ve veri analizine ilişkin bilgiler sunulmaktadır. Daha sonra verilerin analizi neticesinde araştırma özelinde ortaya çıkan bulgular ortaya konulmuştur. Son olarak, çalışmada elde edilen sonuçlar açıklanmış ve sağlık kuruluşları yöneticilerine önerilerde bulunulmuştur.

2. Literatür Taraması

2.1. Hizmet Kalitesi

Hizmet kalitesi, kabul gören tanımıyla müşterilerin hizmet sağlayıcının performansından beklentileri ile aldıkları hizmetlere yönelik değerlendirmeleri arasındaki farklılıktır (Lehtinen ve Lehtinen, 1982; Parasuraman ve diğ., 1985; 1988; 1994; Bitner ve diğ., 1994;). Yani bir hizmetin kaliteli olarak nitelendirilmesi sunulan hizmeti satın alan bireylerin beklentilerini karşılama ya da aşması anlamına gelmektedir. Başka bir ifade ile bir iş ne kadar iyi yapılırsa yapılsın ortaya çıkan işin kalite düzeyi ile ilgili değerlendirmeyi yapacak temel unsur ise müşteridir (Derin ve Demirel, 2013). Müşteri değerlendirmeleri ise subjektiftir ve yalnızca hizmet satın alınan işletmeye bağlı olarak ortaya çıkmayan, müşterinin o an içinde bulunduğu psikolojik durumdan kişilik özelliğine kadar birçok faktörün etkisi altında kalan bir olgudur. Bu kapsamda, hizmet kalitesine ilişkin yapılan çalışmalarda müşterilerin beklentilerini ve algılarını etkileyen temel unsurlara odaklanılmakta ve bu unsurların etkin yönetimi ile sunulan hizmetlerin kalitesi artırılmaya çalışılmaktadır (Dabholkar ve diğ., 1996; Angur ve diğ., 1999; Lim ve Tang, 2000; Bhat ve Malik, 2007).

Grönroos (1984) müşterilerin hizmet kalitesi algısının teknik kalite ve fonksiyonel kaliteden oluştuğunu belirtmiştir. Teknik kalite, hizmet çıktılarının kalitesini, yani müşterinin gerçekte hizmetten ne aldığını ifade ederken; fonksiyonel kalite, işletmenin hizmeti nasıl sunduğunu, yani müşteri ve işletme arasındaki etkileşimi ifade etmektedir (Sharma ve Patterson, 1999). Lehtinen ve Lehtinen (1982) hizmet kalitesinin üç boyuttan oluştuğunu belirtmişlerdir. Bunlar; fiziksel kalite (hizmetlerin fiziksel yönü-bina, teçhizat vs.), kurumsal kalite (işletmenin imajı ve profili) ve etkileşim kalitesidir (müşterilerle iletişim kuran personel ve müşteriler arasındaki iletişimler). Lehtinen ve Lehtinen (1991)

daha sonraki çalışmalarında ise müşteriler ve hizmet sağlayıcılar arasındaki etkileşimden ortaya çıkan hizmet kalitesini; süreç kalitesi ve çıktı kalitesi şeklinde iki boyut olarak ifade etmişlerdir. Parasuraman ve diğerleri (1988) ise hizmet kalitesinin temel belirleyicilerini SERVQUAL olarak isimlendirdikleri hizmet kalitesi ölçüm modelinde, fiziksel unsurlar, güvenilirlik, yanıt verebilirlik, güvence ve empati olmak üzere beş başlık altında toplamışlardır. SERVQUAL ölçüm modeli, sağlık kuruluşlarında hizmet kalitesine yönelik araştırmalarda da yaygın bir şekilde kullanılmaktadır (Sohail, 2003; Butt ve Cyrill, 2010). Buna ek olarak, sağlık kuruluşlarında hizmet kalitesi ölçümüne yönelik SERVQUAL ölçüm modeli esas alınarak geliştirilen PRIVHEALTHQUAL (Ramsaran-Fowdar, 2008) ve KQCAH (Sower ve diğ., 2001) ölçüm modelleri de bulunmaktadır. Aagja ve Garg (2010) kamu hastanelerinde hizmet kalitesinin ölçümü için giriş süreci, tıbbi hizmet süreci, genel servis, taburcu işlemleri süreci ve sosyal sorumluluk boyutlarından oluşan PubHosQual ölçüm modelini önermiştir.

Duggirala (2008) yapmış olduğu araştırmada, gelişmekte olan ülkelerde sağlık hizmetlerinin kalitesini personel kalitesi, donanım kalitesi, yönetsel kalite, tedavi süreci, güvenlik, tedavi sonrası çıktı kalitesi ve sosyal sorumluluk olarak belirlemiştir. Otani ve Kurz (2004) ise sağlık kuruluşlarında hizmet kalitesini giriş süreci, doktor bakımı, hemşire bakımı, aileye ve arkadaşlara ilgi, çevrenin hoşnutluğu ve tahliye işlemleri şeklinde ifade etmişlerdir. Araslı ve diğerleri (2005), kamu ve özel hastanelerde hizmet kalitesini ölçtükleri araştırmada, hizmet kalitesi boyutlarını; empati, acil ihtiyaçlara öncelik verme, personel ve hastalar arasındaki ilişki, profesyonellik, yiyecek hizmetleri ve fiziksel çevre olarak belirlemişlerdir. İşletmelerde hizmet kalitesinin çok boyutlu ve doğrusal bir ölçüm aracı ile ölçülmesi gerektiğini belirten Brady ve Cronin (2001) ise hizmet kalitesini oluşturan boyutları; etkileşim kalitesi, fiziksel çevre kalitesi ve çıktı kalitesi olarak tanımlamışlardır. Etkileşim kalitesi; tutum, davranış ve uzmanlık alt boyutlarından oluşurken fiziksel özellikler boyutu; çevresel koşullar, tasarım ve sosyal faktörler alt boyutlarından oluşmaktadır. Çıktı kalitesi boyutu ise bekleme süresi, somut çıktılar ve değer alt boyutlarından oluşmaktadır. Bu araştırmada, sağlık kuruluşlarında hizmet kalitesinin ölçümünde Brady ve Cronin (2001) tarafından ortaya konulan etkileşim kalitesi, fiziksel çevre kalitesi ve çıktı kalitesinden oluşan üç boyutlu ölçüm modeli kullanılmıştır. Literatürde hizmet işletmelerinde hizmet kalitesinin bu boyutlar açısından incelendiği araştırmalar oldukça sınırlıdır (Chahal ve Kumari, 2010; Hwang ve Ok, 2013; Wu ve Mohi, 2015).

2.1.1. Etkileşim Kalitesi

Hizmetlerin soyutluğu ve üretim ve tüketiminin eş zamanlı olması müşteriler ve hizmet sunucuları arasındaki etkileşimleri önemli kılmaktadır (Brady & Cronin, 2001). Çünkü hizmeti sunan personelin istekliliği, iletişim becerisi ve gerçekleştirmiş olduğu eylemlerdeki uzmanlık düzeyi gibi faktörler müşterilerin tüketmiş oldukları hizmetlerin kalitesine ilişkin algılarını

etkilemektedir (Grönroos, 1990). Bu bakımdan etkileşim kalitesi, hizmetin doğasında var olan sunucu ve müşteri arasındaki iletişim düzeyi olarak ifade edilebilir (Kang ve James, 2004). Lemke ve diğerleri (2011) etkileşim kalitesini müşterinin hizmeti tüketme sürecinde hizmet sağlayıcılarının tutumlarına ilişkin algıları şeklinde tanımlamıştır.

Yapılan araştırmalarda etkileşim kalitesinin hizmet kalitesinin önemli bir unsuru olduğu ortaya konulmuştur. Bitner (1992) etkileşim kalitesini müşterilerin fonksiyonel kalite algılarının belirleyicisi olarak ifade etmiştir. Lehtinen ve Lehtinen (1991) ise etkileşim kalitesinin fiziksel kalite ve kurumsal kalite ile birlikte hizmet kalitesinin üç önemli bileşeninden birisi olduğunu belirtmiştir. Parasuraman ve diğerleri (1988) tarafından ortaya konulan SERVQUAL ölçüm modelinde ise etkileşim kalitesi kendisini heveslilik, güvence, güvenilirlik ve empati boyutlarında göstermektedir (Hwang ve Ok, 2013). Brady ve Cronin (2001) işletmelerde etkileşim kalitesinin personelin tutum, davranış ve uzmanlık düzeyleriyle ilişkili olduğunu belirtmiştir. Wu ve Mohi (2015) ise etkileşim kalitesinin kişilerarası etkileşim, problem çözme becerisi ve profesyonel yetenekler bileşenlerinden oluştuğunu dile getirmiştir. Kişilerarası etkileşim, müşterinin işletmeye gelişinden ayrılışına kadar geçen süreçte personelden görmüş olduğu samimiyet ve yardım severliği ifade ederken (Clemes ve diğ., 2009) problem çözmenin odağında personelin müşterilerin problemleri ve şikâyetleriyle başa çıkabilme yetenekleri bulunmaktadır (Mohi, 2012). Profesyonel beceriler ise işletme personelinin hizmet sunumunda yapmış oldukları işte sahip oldukları uzmanlık düzeyini göstermektedir (Wu ve Mohi, 2015).

2.1.2. Fiziksel Çevre kalitesi

Fiziksel çevre kalitesi, hizmetin fiziksel unsurlarından kaynaklanan kalite boyutunu ifade etmektedir (Lehtinen ve Lehtinen, 1991). Hizmet pazarlaması karmaşasının önemli bir bileşenini oluşturan fiziksel kanıtlar, soyut olan hizmetlerin müşterilere sunumundaki somut göstergelerdir. Dolayısıyla bir işletmenin hizmet sunumunda kullandığı fiziksel unsurlar, müşterilere sunulan ürün ve hizmetlerin kalitesi hakkında bir fikir vermektedir (Bitner, 1992). Brady ve Cronin (2001) işletmelerde fiziksel çevre kalitesinin ambiyans koşulları, tasarım ve sosyal faktörlerden oluştuğunu ifade etmiştir. Ambiyans ve estetik, hizmet sunulan ortamda görsel olmayan ancak müşterilerin duyularını etkileyen sıcaklık, koku ve müzik gibi öğeleri içermektedir (Bitner, 1992; Barber vd., 2011). Tasarım, hizmet sunulan ortamın yerleşim düzeni açısından kullanılabilirliğini ve hizmet sunumunda kullanılan araç gereçler açısından görsel çekiciliğini ifade etmektedir (Brady ve Cronin, 2001). Sosyal faktörler ise sunulan hizmetlerden yararlanan müşterilerin diğer müşteriler üzerindeki etkileri olarak ifade edilebilir. Hizmet kalitesi algısında sosyal faktörler, işletmeyi tercih eden müşterilerin sosyal statüleri, giyim kuşamları ya da bir bebeğin ağlaması veya yüksek sesle konuşulması gibi müşteri davranışlarını kapsamaktadır.

Buna ek olarak, Wu ve Mohi (2015) hizmet işletmelerinde temizliğin fiziksel çevre kalitesinin önemli bir unsuru olduğunu ve müşterilerin hizmet kalitesi algılarında belirleyici bir faktör olduğunu belirtmiştir.

2.1.3. Çıktı Kalitesi

Çıktı kalitesi, müşterinin hizmeti alma süreci tamamlandıktan sonra elde ettiği deneyimi ifade etmektedir (Grönroos, 1984). Anderson ve diğerleri (1994) çıktı kalitesinin müşterilerin istek ve ihtiyaçlarının karşılanma düzeyi ile ilgili olduğunu belirtmiştir. Hizmet kalitesinin boyutlarını süreç kalitesi ve çıktı kalitesi olarak ifade eden Lehtinen (1983) ise çıktı kalitesini kendi içerisinde somut çıktı ve soyut çıktı şeklinde iki gruba ayırmıştır. Örneğin; bir oto yıkama hizmeti ve saç kesim hizmeti somut çıktıları olan hizmetlerdir. Bu hizmetlerin çıktıları göz ile görülebilir ve kolayca ölçülebilir. Dolayısıyla bu tür hizmetlerin çıktıları somut olduğundan hizmet sürecine dâhil olmayan kişilerin değerlendirmesi mümkündür. Ancak turizm gibi soyut çıktıları olan sektörler için bu durum geçerli değildir. Çünkü bu sektörlerde hizmetin çıktısı deneyimdir. Deneyimler ise kişiseldir ve hizmet sürecine dâhil olmayan kişilerin hizmet ile ilgili değerlendirme yapmaları oldukça güçtür (Kandampully ve Solnet, 2015: 77).

Brady ve Cronin (2001) işletmelerde çıktı kalitesinin bekleme süresi, somut göstergeler ve değer açısından ele alınabileceğini ifade etmiştir. Bekleme süresi bir hastanın sağlık hizmeti alabilmesi için beklemesi gereken süreyi ifade etmektedir. Değerlilik ise müşterilerin tüketilen ya da kullanılan bir ürün ya da hizmetin diğer yönlerine bakılmaksızın genel olarak iyi ya da kötülüğüne dair kanaatleridir (Brady ve Cronin, 2001). SERVQUAL ölçüm modelinde de önemli bir yer tutan somut göstergeler ise hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde birer ölçüttür (Parasuraman ve diğ., 1985). Chahal ve Kumari (2010) ise sağlık işletmelerinde çıktı kalitesinin alt boyutlarını bekleme süresi, hasta memnuniyeti, sadakat ve imaj olarak belirlemiştir. Çıktı kalitesi bu araştırmada, tedavi deneyimi, tedavi kalitesi ve tedavi çeşitliliği olarak ele alınmıştır. Somut göstergeler ve değer boyutları tedavi deneyiminin önemli belirleyicilerindedir. Tedavi çeşitliliği ise sağlık kuruluşlarında hizmet kalitesinin önemli bir unsurudur. Günümüzde hastayı kabul eden hastanenin teşhiste, tedavide ve bakımda yetersiz kalması ve hastanın bu koşulları sağlayan bir diğer hastaneye nakledilmesi sıklıkla karşılaşılan bir durumdur. Ertan ve diğerleri (2010) tarafından ortaya konulan hastaların birçok kez yetersiz ve uygunsuz ön tanımlarla sevk ediliyor olması bulgusu, sağlık kuruluşlarında tedavi çeşitliliğinin hizmet kalitesinde belirleyici olduğu görüşünü desteklemektedir.

2.2. Hasta Memnuniyeti

Memnuniyet, müşterinin hizmet aldığı işletmeye karşı sahip olduğu bir değerlendirme ve duygusal tepkidir (Oliver, 1997). Günümüz rekabet koşullarında varlıklarını ve karlılıklarını devam ettirmek isteyen tüm işletmeler için müşterilerin zihinlerinde oluşan ve tüketim davranışlarını büyük ölçüde

yönlendiren bu değerlendirmelerin olumlu yönlü olması oldukça önemlidir. Müşterilerin sunulan hizmetlerden memnun olmaları işletmenin tekrar tercih edileceğinin garantisi değildir. Ancak memnun müşterilerin hizmet sunan işletmeyi tekrar tercih etme olasılıklarının memnun olmayan müşterilerden yüksek olduğu açıktır (Stevens ve diğ., 1995). Bu durum, sağlık hizmetleri özelinde düşünüldüğünde işletmeler için hukuki yaptırımlar da dâhil olmak üzere ciddi sonuçlar meydana getirebilme ihtimali olan ve üzerinde önemle durulması gereken bir konudur. Çünkü sağlık kuruluşlarının müşterisi olan hasta, sağlık hizmetlerinden faydalanma ihtiyacı bulunan kişidir. Sağlık ihtiyacı ise diğer ihtiyaçlarla kıyas kabul etmeyecek düzeyde önemlidir. Hastalar her ne kadar klasik tüketim döngüsünden ayrılmış olsalar da sağlık kuruluşlarının müşterisi olarak memnuniyetleri kuruluşların devamı için esas teşkil etmektedir (Owusu ve diğ., 2010).

Donabedian (1992) hasta memnuniyetini, hastanın değer ve beklentilerinin ne düzeyde karşılandığı konusunda bilgi veren ve asıl otoritenin hasta olduğu bakımın kalitesini gösteren temel ölçüt olarak tanımlamıştır. Diñç ve diğerleri (2009) ise hasta memnuniyetinin tüm basamaklarda hastanın aldığı hizmetten beklediği fayda, katlanmaktan kurtulduğu külfet, hizmetten beklediği performans ve hizmet sunumunun sosyo-kültürel değerlere uygunluğunu içerdiğini belirtmiştir. Bir sağlık kuruluşu için hasta memnuniyeti, hastaya ihtiyaç duyduğu düzeyde sağlık hizmetinin sunumuna ek olarak, hastayı en kısa sürede iyilik haline ulaştırabilme, hastalıklardan korunmasına yardımcı olacak önlemleri alma ve bilinçlendirme düzeyi olarak tanımlanabilir.

3. Araştırma Hipotezlerinin Oluşturulması

3.1. Etkileşim Kalitesinin Hasta Memnuniyetine Etkisi

Hizmetin doğası gereği üretildiği anda tüketilmesi, hizmeti sunan çalışanı müşterilerin hizmet kalitesi algısında belirleyici bir unsur haline getirmektedir. Çalışanın becerisi, istekliliği, iletişim yeteneği, görünümü ve davranışları müşteriyle güçlü bir ilişkinin geliştirilmesinin ve memnuniyetinin sağlanmasının önemli bir koşuludur (Jap, 2001). Literatürde müşteri ile personel arasındaki ilişkilerin müşteri memnuniyetini doğudan etkilediğine ilişkin bulgular bulunmaktadır (Jamel ve Naser, 2002). Benzer şekilde, sağlık kuruluşlarında hizmet sunan personel, hasta tatmininde kritik bir rol oynamaktadır (Gerrard ve Cunningham, 2001). Sağlık kuruluşlarında etkileşim kalitesi, hasta ile sağlık hizmeti sağlayıcısı arasındaki iki yönlü akışı ifade etmektedir (Kang ve James, 2004). Kısa ve Tokgöz (2007: 282) hasta ve doktor arasındaki olumlu ilişkinin hastaların doktorların önerilerine yaklaşımlarını etkilediğini belirtmiştir. Varinli ve Çakır (2004:37) doktorların bilgi düzeyinin ve hastaya hastalığı ile ilgili açıklama yapma davranışlarının algılanan kalite ve hasta tatminini önemli ölçüde etkilediğini tespit etmiştir. Zerenler ve Öğüt (2007) hastanelerde doktorların kontrolleri, doktora güven duyma, doktorların saygı, nezaket ve anlayışları ve doktorlarla görüşme kolaylığının algılanan hizmet kalitesi açısından olumlu

etkiye sahip olduğunu belirlemiştir. Buna ek olarak, Prakash (2010) doktorlarla zayıf iletişim ve empati eksikliğinin hasta memnuniyetsizliğine yol açtığını ortaya koymuştur.

Doktorların yanı sıra tedavi süresince hastaların doktorlardan daha fazla etkileşimde buldukları hemşireler ve yardımcı personel de hastaların aldıkları hizmetten memnuniyetini belirleyen unsurlardandır (Yılmaz, 2001). Kavuncubaşı (2000: 191) hasta ve sağlık personeli etkileşiminin hasta tatmini ve hizmet kalitesini etkileyen en önemli faktör olduğunu belirtmiştir. Benzer şekilde, Kumaraswamy (2012) çalışanların desteğinin hastaların hizmet kalitesi algısında belirleyici olduğunu belirtmiştir. Dinç ve diğerleri (2009) sağlık kuruluşlarında personelin yeterliliğinin ve nezaketinin hasta memnuniyetini etkilediğini ortaya koymuştur. Buna ek olarak, Papatya ve diğerleri (2012) hastaların demografik özelliklerine göre de bu etkinin farklılık gösterdiğini saptamıştır. Elde edilen bulgular doğrultusunda;

H₁: “Sağlık kuruluşlarında etkileşim kalitesi hasta memnuniyetini etkilemektedir” şeklindedir.

3.2. Fiziksel Çevre Kalitesinin Hasta Memnuniyetine Etkisi

Hizmetler soyut olmakla birlikte her hizmet sunucusu hizmetin sunumu için uygun bir ortama ve fiziksel unsurlara ihtiyaç duymaktadır. Bu anlamda fiziksel çevre, personellerin ve fiziksel ortamın görünümü ve hizmetin sunumunda kullanılan araç ve gereçler gibi hizmetin fiziksel unsurları olarak ifade edilmektedir (Santos, 2002: 294). Hizmetin sunulduğu ortamın ve fiziksel unsurların kalitesi müşterilerin hizmet kalitesi algılarını önemli ölçüde etkilemektedir. Literatürde fiziksel çevre kalitesinin müşteri memnuniyetin sağlanmasında önemli rol oynadığı yapılan araştırmalarda ortaya konulmuştur. Benzer şekilde sağlık kuruluşları özelinde yapılan araştırmalarda da fiziksel çevre kalitesinin hasta memnuniyeti üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir (Vandamme ve Leunis, 1993:44; Demirel ve diğ., 2009; Cruz ve Melleiro, 2010). Boshoff ve Gray (2004:33) yapmış olduğu araştırmada hastanenin ve odaların temizliği, zarafeti, dekoru ve hastane personelinin kılık kıyafeti gibi dış görünümüne dair fiziksel olguların hastaların memnuniyetinde önemli rol oynadığı sonucuna ulaşmıştır. Sohail (2003:202) hastaların hizmet kalitesi algılarının hastanede kullanılan ekipmanların modernliği, odaların fiziksel özellikleri ve hastane personelinin görünüşü ile ilişkili olduğunu saptamıştır. Yağcı ve Duman (2011) ise devlet ve özel üniversite hastanelerini karşılaştırdıkları araştırmada, fiziksel kalite ile hasta memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Bu kapsamda:

H₂: “Sağlık kuruluşlarında fiziksel çevre kalitesi hasta memnuniyetini etkilemektedir” şeklindedir.

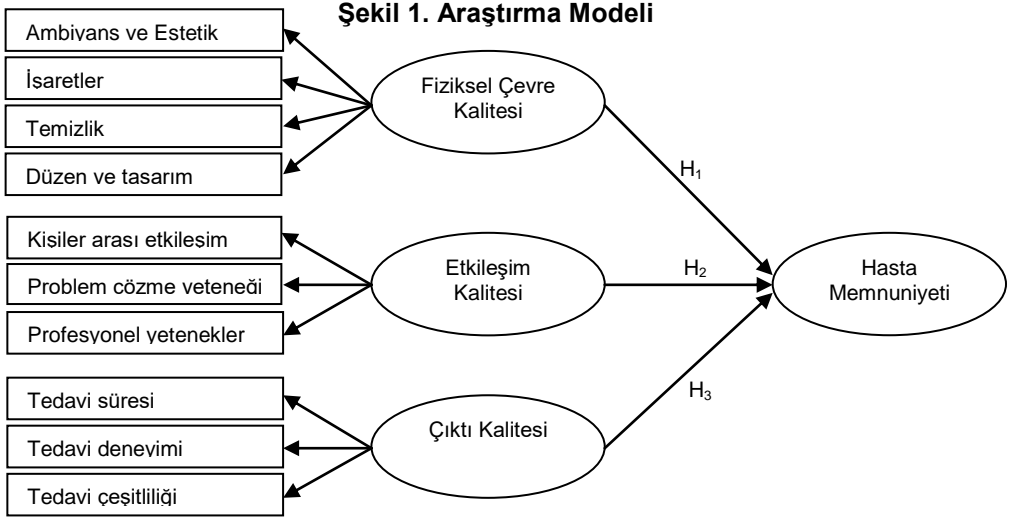
3.3. Çıktı Kalitesinin Hasta Memnuniyetine Etkisi

Çıktı kalitesi müşterilerin almış oldukları hizmetlere ilişkin üstünlük algısını yansıtmaktadır (Brady ve Cronin, 2001). Hizmet kalitesinin bileşenlerini süreç kalitesi ve çıktı kalitesi olarak ifade eden Lehtinen (1983), çıktı kalitesini müşterinin hizmet deneyiminden memnuniyeti olarak ifade etmiştir. Sağlık kuruluşlarında çıktı kalitesi hastaların sağlıklarına kavuşabilme düzeyi ile ölçülebilir. Ancak böyle bir ölçüm hastalığın mahiyeti ve rehabilite edilebilirlik düzeyine göre farklılıklar içereceğinden doğru sonuçlar ortaya çıkarmayabilir. Bu noktada sağlık hizmetlerinin çıktısının hastaların tedavi sürecinde yaşamış oldukları deneyim açısından da ele alınması gerekmektedir. McAlexander ve diğerleri (1994) sağlık hizmetlerinde bir hizmetin çıktısını teknik bakım yani tıbbî bilim ve bilginin bir sağlık probleminin teşhis ve tedavisinde ne kadar iyi uygulandığı şeklinde ifade etmiş ve teknik bakımın hastaların hizmet kalitesi algısında ilk sırada yer aldığını belirtmiştir. Lavanya ve Ahmed (2015) hasta memnuniyetinin bekleme süresi ile ters orantılı olduğunu tespit etmiştir. Bir sağlık kuruluşunun hastalarına sağlayabildiği tedavi çeşitliliği çıktı kalitesini etkileyen bir diğer unsurdur. Hastanın bir hastanede sunulan tüm hizmetlerden memnuniyeti ise almış olduğu sağlık hizmetinin performansına bağlıdır. Yani tedavi süreci ne kadar olumlu tamamlanırsa hastanın memnuniyeti o denli artacaktır. Hatta tedavi neticesi olumlu sonuçlanan bir hastanın tedavi sürecindeki olumsuzlukları önemsemeyeceği bile öngörüülebilir. Bu kapsamda, çıktı kalitesinin hasta memnuniyetinin önemli belirleyicilerinden birisi olduğu ifade edilebilir. Baker ve Streatfield (1995) hasta memnuniyetinin hastanın beklentileri, değerleri ve tecrübelerine bağlı olarak ortaya çıkan çıktı kalitesinin bir yansıması olduğunu belirtmiştir. Bu doğrultuda;

H₃: “Sağlık kuruluşlarında çıktı kalitesi hasta memnuniyetini etkilemektedir” şeklindedir.

3. Yöntem

Bu araştırmanın amacı, sağlık kuruluşlarında hizmet kalitesinin hasta memnuniyetine etkisini Bartın Devlet Hastanesi özelinde incelemektir. Hizmet kalitesinin Brady ve Cronin (2001) tarafından ortaya konulan üç boyutlu doğrusal modellerle test edildiği araştırmada nicel yöntem kullanılmıştır. Araştırmanın değişkenlerinin, değişkenler arasındaki ilişkilerin ve araştırma hipotezlerinin testi için önerilen araştırma modeli şekil 1’de gösterildiği gibidir.



3.1. Evren ve Örneklem

Bu araştırmanın evrenini, Bartın devlet hastanesinden 01.05.2017-15.06.2017 tarihleri arasında sağlık hizmeti alan hastalar oluşturmaktadır. Evreni oluşturan hastaların Bartın ilinde sağlık hizmeti sunan devlet hastanesini tercih sıklıklarına, isimlerine, cinsiyetlerine, yaşlarına ve rahatsızlıklarına ilişkin sistematik bir veriye ulaşılamamıştır. Bu sebepten ötürü araştırmaya dâhil edilecek katılımcıların seçiminde araştırmada kolayda örneklem yöntemi kullanılmıştır.

3.2. Veri Toplama Araçları

Araştırma verileri, anket tekniği kullanılarak elde edilmiştir. Araştırma anketi üç kısımdan oluşmaktadır. Birinci kısımda, katılımcıların tanımlayıcı özelliklerinin yer aldığı cinsiyet, yaş, eğitim ve gelir durumu gibi demografik bilgiler bulunmaktadır. İkinci kısımda, katılımcıların sağlık kuruluşundan almış oldukları hizmetlerin kalitesini ölçmeye yönelik ifadeler bulunmaktadır. Bu ifadeler, Brady ve Cronin (2001) tarafından işletmelerde hizmet kalitesini ölçmek amacıyla ortaya konulan üç boyutlu doğrusal modeli hizmet işletmeleri için uyarlayan Wu ve Mohi (2015) tarafından ortaya konulan araştırmadan yararlanılarak oluşturulmuştur. Hizmet kalitesi ölçeği üç kısımdan oluşmaktadır. Birinci kısım, etkileşim kalitesidir. Etkileşim kalitesi, kişilerarası etkileşim ($\alpha = .90$), problem çözme becerileri ($\alpha = .83$) ve profesyonel yetenekler ($\alpha = .83$) olmak üzere toplam 15 ifadeden oluşmaktadır. İkinci kısım, fiziksel çevre kalitesidir. Fiziksel çevre kalitesi, ambiyans ve estetik ($\alpha = .92$), menü tasarımı ($\alpha = .85$), temizlik ($\alpha = .86$) ve düzen ve tasarım ($\alpha = .80$) olmak üzere 24 ifadeden oluşmaktadır. Üçüncü kısım ise çıktı kalitesidir. Çıktı kalitesi, yemek

deneyimi ($\alpha = .88$), yemek kalitesi ($\alpha = .88$) ve menü çeşitliliği ($\alpha = .86$) olmak üzere 16 ifadeden oluşmaktadır. Katılımcıların sağlık kuruluşundan almış oldukları hizmetlerin kalitesine ilişkin algıları beşli derecelendirme ölçeği kullanılarak (1=beklediğim çok altında, 3=beklediğim gibi, 5=beklediğim çok üstünde) ölçülmüştür. Araştırma ölçeğinin üçüncü kısmını ise hastaların sağlık kuruluşundan memnuniyetleri oluşturmaktadır. Hastaların sağlık kuruluşundan memnuniyetleri; genel olarak hastaneden memnuniyet, hastane çalışanlarından memnuniyet ve doktorlardan memnuniyet olmak üzere üç ifade ile beşli derecelendirme ölçeği (1= Hiç memnun değilim, 3= Ne memnunum ne memnun değilim, 5= Çok memnunum) kullanılarak ölçülmüştür.

3.3. Veri Toplama ve Analiz

Araştırma ölçeğinin oluşturulmasının ardından araştırma verileri 01.05.2017-15.06.2017 tarihleri arasında sağlık hizmeti alan hastalara sağlık hizmetini almalarının ardından yüz yüze anket uygulaması yoluyla toplanmıştır. Araştırma verilerinin toplanması sürecinde Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümünde öğrenim gören ve Pazarlama Araştırmaları dersini alan 53 öğrenciden destek alınmıştır. Bu kapsamda, ders içeriğiyle uyumlu bir şekilde öğrencilerle toplantılar düzenlenmiş ve konuya ilişkin bilgiler verilerek veri toplama sürecindeki kritik noktalar teorik ve uygulamalı bir şekilde aktarılmıştır. Devam eden süreçte araştırma anketi öğrenciler tarafından ilk olarak 57 katılımcıya uygulanmış ve elde edilen veriler analiz edilmiştir. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda, ölçekte yer alan tüm ifadeler için Cronbach' Alpha değeri .95 çıkmıştır. Bu sonuç, araştırma ölçeğinin güvenilir olduğunu göstermektedir. Ön testin ardından araştırma ölçeği belirtilen tarihler arasında sağlık hizmeti alan 517 hastaya uygulanmıştır. Ancak 18 anket formunda önemli ölçüde bilgi eksikliği bulunduğu ya da rastgele doldurulmuş olduğu anlaşıldığından bu anketler veri setine dâhil edilmemiş ve araştırma verileri 499 hastadan elde edilmiştir. Elde edilen verilerin analizinde SPSS 18.0 ve Lisrel 8.7 paket programları kullanılmıştır.

4. Bulgular

4.1. Demografik Bulgular

Araştırmaya katılan 499 katılımcının 217'si (% 43.5) kadın, 282'si (% 56.5) erkektir. Katılımcıların 131'i (% 26.3) 18-25 yaş aralığında, 123'ü (% 24.6) 26-35 yaş aralığında, 99'u (%19.8) 36-45 yaş aralığında ve 146'sı (% 29.4) 46 ve üstü yaş aralığındadır. Katılımcıların 121'i (% 24.2) ilköğretim, 61'i (% 12.2) orta öğretim, 121'i (%24.2) lise, 167'si (% 33.5) üniversite ve 22'si (% 4.4) ise yüksek lisans-doktora düzeyinde öğrenime sahiptirler. Katılımcıların 7'si ise öğrenim durumlarını belirtmemişlerdir. Katılımcıların gelir durumları incelendiğinde ise 212'sinin (% 42.5) 1500 TL ve altı gelire, 132'sinin (% 26.5) 1501-2500 TL arası gelire, 79'unun (% 15.8) 2501-3500 TL arası gelire, 31'inin (% 6.2) 3501-4500 TL arası gelire ve 34'ünün (% 6.4) 4501 TL ve üzeri gelire

sahip oldukları belirlenmiştir. Katılımcılardan 11'i (% 2.2) ise araştırma ölçeğinde gelir düzeylerine ilişkin bilgilerine yer belirtmemişlerdir.

4.2. Açıklayıcı Faktör Analizi

Sağlı kuruluşunda sunulan hizmet kalitesinin hasta memnuniyetine etkisini incelemek amacıyla ilk olarak, araştırmada kullanılan ölçüm araçlarının yapı geçerliliği test edilmiştir. Bu kapsamda, araştırma ölçeğinde yer alan hizmet kalitesi ve hasta memnuniyetine ilişkin verilere Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) uygulanmıştır. Elde edilen verilerin faktör analizine uygunluğunu test etmek amacıyla KMO ve Barlett testleri yapılmıştır. Analiz sonucunda, hizmet kalitesi değişkenine ilişkin veriler için KMO .962 ve Barlett testi χ^2 değeri 14844.964 ($p < .000$) çıkmıştır. Müşteri memnuniyetine yönelik veriler için KMO .712 ve Barlett testi χ^2 değeri 569.327 ($p < .000$) çıkmıştır. Bu değerler, elde edilen verilerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir (Kalaycı, 2016: 322).

Araştırma verilerinin analizinde ilk olarak, hizmet kalitesi ölçüm modelinde yer alan ifadeler AFA uygulanmıştır. Sağlık kuruluşunda hizmet kalitesi ölçüm modeli, toplam 10 faktörden oluşan üç boyutlu bir yapıyı içermektedir. Bu sebepten ötürü açıklayıcı faktör analizinde, hizmet kalitesine ilişkin veriler Maksimum Likelihood ve Direct Oblimum döndürme yöntemi kullanılarak 10 faktörle sınırlandırılmıştır. Açıklayıcı faktör analizinde faktör öz değerlerinin en az 1 ve faktör yükünün en az 0.40 olması göz önünde bulundurulmuştur. Belirlenen kriterlere uyum sağlamayan hizmet kalitesine ilişkin ifadeler; A5, A24, A25, A37, A43 ve A44 analizden çıkarılmıştır. İfadelerin veri setinden çıkarılmasının ardından toplam varyansın % 72.293'ünü açıklayan 10 faktörlü bir yapı elde edilmiştir. AFA sonucunda ortaya çıkan kişilerarası etkileşim, problem çözme becerisi ve profesyonel yetenekler faktörleri hizmet kalitesinin etkileşim kalitesi boyutunu ifade etmektedir. Bu faktörler toplam varyansın % 49.761'ini açıklamaktadır. Ambiyans ve estetik, işaretler, temizlik ve tasarım ve düzen faktörleri ise hizmet kalitesinin fiziksel çevre kalitesi boyutunu oluşturmaktadır. Bu faktörler toplam varyansın % 13.672'sini açıklamaktadır. Tedavi süresi, tedavi kalitesi ve tedavi çeşitliliği faktörleri ise hizmet kalitesinin çıktı kalitesi boyutunu oluşturmaktadır. Çıktı kalitesine ilişkin faktörler toplam varyansın % 8.860'sını açıklamaktadır. Ortaya çıkan faktör yapısında tüm faktörler altında yer alan ifadelerin faktör yükleri .443 ile ,881 arasında değişmektedir. Hizmet kalitesini oluşturan faktörlerin güvenilirlik düzeyleri ise .770 ve ,888 arasındadır.

Daha sonra müşteri memnuniyetine ilişkin üç ifadeye faktör analizi uygulanmıştır. AFA sonucunda, müşteri memnuniyetine ilişkin üç ifadenin bir boyut altında toplandığı ve bu ifadelerin toplam varyansı açıklama düzeyinin 74.623 olduğu görülmüştür. Bu değişkeni oluşturan ifadelerin faktör yükleri .887 ile .836 arasında çıkmıştır. Faktörün güvenilirlik düzeyi ise $\alpha = .829$ çıkmıştır. Bu

değerler, ölçüm aracının güvenilirlik düzeyinin oldukça yüksek olduğunu göstermektedir.

4.3. Doğrulayıcı Faktör Analizi

Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA), önceden belirlenmiş ya da kurgulanmış bir yapının mevcut verilerle ne derece doğrulandığını incelemeyi amaçlamaktadır (Seçer, 2015:223). Bu kapsamda, sağlık kuruluşunda hizmet kalitesi ve hasta memnuniyetine ilişkin Açıklayıcı Faktör Analizinde (AFA) ortaya konulan yapıyı test etmek amacıyla AFA sonuçlarına göre düzenlenmiş verilere DFA uygulanmıştır. Sağlık kuruluşunda hizmet kalitesinin üç boyut ve bu boyutları oluşturan on faktörlü bir yapı ile ölçülmesinden ötürü hizmet kalitesi ile ilgili elde edilen verilere ikinci düzey DFA uygulanmıştır. Hasta memnuniyetine ilişkin verilere ise birincil düzey DFA uygulanmıştır. İkinci düzey doğrulayıcı faktör analizinde gözlenen değişkenlerden elde edilen faktörler (birinci düzey faktörler) içsel, bu faktörlerin oluşturduğu yapı ise (ikinci düzey faktörler) dışsal değişkenler olarak tanımlanmıştır. Tablo 1'de sağlık kuruluşunda hizmet kalitesine ve hasta memnuniyetine ilişkin verilere uygulanan DFA sonuçları gösterilmektedir.

Tablo 1. Hizmet Kalitesi ve Hasta Memnuniyetine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

| Boyutlar/Alt boyutlar, Kodlar ve İfadeler | Standart Değerler | t- değeri | Hata Varyansı | Ortalama |
|---|-------------------|-----------|---------------|----------|
| Etkileşim Kalitesi | | | | |
| Kişilerarası etkileşim ($\alpha = .893$) | | | | |
| A1 Hastane çalışanlarının tutumlarındaki hoşluk | .83 | 29.80 | .31 | 2.94 |
| A2 Hastane çalışanlarının davranışlarındaki hoşluk | .84 | 32.85 | .29 | 2.99 |
| A3 Hastane çalışanlarının bakım ve görünümü | .70 | 16.24 | .51 | 3.27 |
| A4 Hastane çalışanlarının sempatkliğı ve güven vericiliğı | .85 | 21.70 | .28 | 2.98 |
| A5 Hastane çalışanlarının özel isteklerle ilgilenmeleri | -- | -- | -- | -- |
| Problem çözme becerisi ($\alpha = .922$) | | | | |
| A6 Hastane çalışanlarının sorunlarla ve şikâyetlerle başa çıkma yetkisi | .78 | 19.05 | .38 | 2.85 |
| A7 Hastane çalışanlarının sorunlar ve şikâyetlerle başa çıkma yeteneğı | .83 | 28.17 | .31 | 2.83 |
| A8 Hastane çalışanlarının üstün hizmet sunumu | .88 | 22.09 | .22 | 2.78 |
| A9 Hastane çalışanlarının müşterilerin istek ve ihtiyaçlarına duyarlılığı | .86 | 21.42 | .26 | 2.89 |
| A10 Hastane çalışanlarının | .79 | 19.26 | .37 | 2.64 |

müşterilerden özür dileyebilmeleri
(gerektiğinde)

Profesyonel yetenekler ($\alpha = .904$)

| | | | | | |
|-----|--|-----|-------|-----|------|
| A11 | Doktorların sorulan sorulara cevap verebilme kabiliyeti | .79 | 19.13 | .37 | 3.30 |
| A12 | Doktorların rahatsızlıklar hakkında bilgi sahibi olmaları | .88 | 22.30 | .22 | 3.31 |
| A13 | Doktorların iyi eğitilmiş ve tecrübeli olmaları | .85 | 21.29 | .28 | 3.31 |
| A14 | Doktorların konuşmalarının anlaşılabilirliği | .78 | 18.87 | .40 | 3.40 |
| A15 | Hastane koşullarında gerçekleştirilecek ya da gerçekleştirilemeyecek işlemlerin hastaya söylenmesi | .73 | 17.36 | .47 | 3.43 |

Fiziksel Çevre Kalitesi

Ambiyans ve estetik ($\alpha = .888$)

| | | | | | |
|-----|--|-----|-------|-----|------|
| A16 | Hastanede kullanılan renkler (duvar, yer, masa vs.) | .71 | 15.09 | .50 | 2.88 |
| A17 | Hastanenin düzeni ve bekleme alanlarının yeterliliği | .82 | 17.03 | .33 | 2.67 |
| A18 | Hastanenin iç dekorasyonu | .86 | 17.79 | .27 | 2.75 |
| A19 | Bekleme alanlarındaki koltukların rahatlığı | .79 | 16.60 | .37 | 2.83 |
| A20 | Hastanenin aydınlatılması | .73 | 15.36 | .46 | 3.17 |
| A21 | Hastanenin sıcaklığı | .57 | 11.92 | .47 | 3.39 |

İşaretler ($\alpha = .830$)

| | | | | | |
|-----|---|-----|-------|-----|------|
| A22 | Hastanede levhaların kolay okunabilirliği | .79 | 10.74 | .38 | 3.31 |
| A23 | Doktor ve hasta isim listelerinin anlaşılabilir olması | .90 | 15.06 | .19 | 3.31 |
| A24 | Hastanede yabancı dilde açıklamaların olması | -- | -- | -- | -- |
| A25 | Yönlendirme levhalarının hastanenin kalitesini yansıtması | -- | -- | -- | -- |

Temizlik ($\alpha = .867$)

| | | | | | |
|-----|--|-----|-------|-----|------|
| A26 | Hastanede ekipmanların kalitesi (yatak, röntgen vs.) | .78 | 17.51 | .39 | 3.07 |
| A27 | Doktorlar tarafından kullanılan tedavi ekipmanlarının hijyenikliği | .84 | 19.67 | .18 | 3.13 |
| A28 | Tedavi odalarının temizliği ve çekiciliği | .91 | 18.54 | .49 | 2.93 |
| A29 | Tuvaletlerin bakım ve temizliği | .72 | 16.49 | .62 | 2.45 |

Düzen ve Tasarım ($\alpha = .770$)

| | | | | | |
|-----|------------------------------|-----|-------|-----|------|
| A30 | Park alanlarının yeterliliği | .62 | 10.13 | .32 | 2.25 |
| A31 | Hastanenin dış görünüşünün | .79 | 13.04 | .39 | 2.65 |

| | | | | | |
|---|--|-----|-------|-----|------|
| | güzelliği | | | | |
| A32 | Klinikler arası geçişlerde koridorlarının işlevselliği | .78 | 13.00 | .40 | 2.36 |
| Çıktı Kalitesi | | | | | |
| Bekleme Süresi ($\alpha = .869$) | | | | | |
| A33 | Tedavi için sıra beklenmemesi | .76 | 17.46 | .42 | 2.54 |
| A34 | Hasta ile makul sürede ilgilenilmesi | .87 | 19.77 | .25 | 2.71 |
| A35 | Tedavi hizmetinin sunulmasının beklenenden kısa sürmesi | .80 | 18.23 | .36 | 2.81 |
| A36 | Doktorların bilgilendirme levhalarında belirtilen zaman içinde hastalara hizmet etmesi | .74 | 16.74 | .46 | 2.90 |
| Tedavi Deneyimi ($\alpha = .872$) | | | | | |
| A37 | Tedavi bitiminde iyileşme veya rahatlama hissi | -- | -- | -- | -- |
| A38 | Kullanılan ekipmanların yeniliği ve işlevselliği | .69 | 12.38 | .52 | 2.88 |
| A39 | Doktorların hastaların ne istediğini bilen bir niteliğe sahip olması | .71 | 14.76 | .49 | 2.89 |
| A40 | Doktorların yaklaşımının pozitifliği ve sakinleştiriciliği | .76 | 15.59 | .43 | 3.07 |
| A41 | Tedavinin hastaların beklentilerini karşılama düzeyi | .80 | 16.33 | .36 | 3.05 |
| A42 | Sağlık hizmetlerinin hijyenik bir şekilde sunulması | .79 | 16.25 | .37 | 3.04 |
| Tedavi Çeşitliliği ($\alpha = .812$) | | | | | |
| A43 | Sunulan sağlık hizmetlerini tamamlayan olanakların (eczane, ulaşım vs.) çeşitliliği | -- | -- | -- | -- |
| A44 | Hastanedeki verilen sağlık hizmetlerinin kolay ulaşılamayan sağlık hizmetleri olması | -- | -- | -- | -- |
| A45 | Hastaların ihtiyaçlarını karşılayan çok çeşitli tedavi seçeneklerinin olması | .76 | 16.67 | .42 | 2.87 |
| A46 | Hastanede özel kliniklerde alınması mümkün olmayan hastalıklarla ilgili sağlık hizmetlerinin sunulması | .81 | 17.59 | .34 | 2.74 |
| A47 | Hastanenin geniş bir doktor grubuna sahip olması | .74 | 15.94 | .46 | 2.89 |
| Memnuniyet ($\alpha = .844$) | | | | | |
| M1 | Genel olarak sağlık hizmeti alınan hastaneden memnuniyet | .79 | 19.07 | .37 | 3.37 |
| M2 | Genel olarak hastane çalışanlarından memnuniyet | .85 | 20.79 | .27 | 3.54 |
| M3 | Genel olarak doktorlardan memnuniyet | .72 | 17.00 | .47 | 3.38 |

DFA'da sınanan bir modelin uyumluluğunu incelemek için birçok uyum indeksinden yararlanılmaktadır. Bu çalışmada, DFA sonucunda ortaya çıkan modelin uyumu Ki kare uyum testi NFI, GFI, CFI, IFI, RFI, AGFI ve RMSEA uyum değerleri açısından incelenmiştir. Tablo 2'de sağlık kuruluşunda hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetine ilişkin ayrı ayrı gerçekleştirilen DFA uyum değerleri gösterilmektedir.

Tablo 2. Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyetine İlişkin DFA Uyum İyiliği Değerleri

| | χ^2 | χ^2/df | RMSEA | NFI | CFI | IFI | RFI | GFI | AGFI |
|--|-----------------------------------|-------------|-------|------|------|------|------|-----|------|
| Üç boyutlu hizmet kalitesi ölçeği (İkinci Düzey) | 1992.67 | 2.61 | 0.057 | 0.98 | 0.99 | 0.99 | 0.98 | .89 | .86 |
| Müşteri memnuniyeti (Birinci Düzey) | P= 1.00, Model uyumu mükemmeldir. | | | | | | | | |

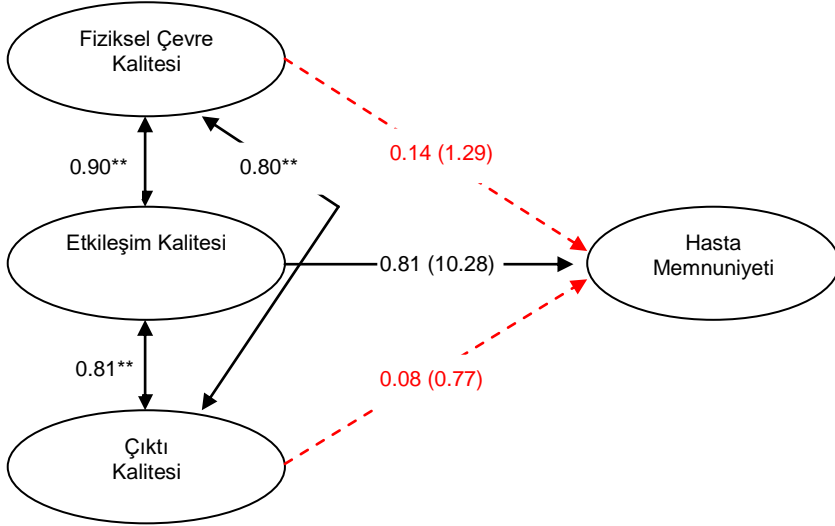
Tablo 2'de gösterildiği gibi sağlık kuruluşunda hizmet kalitesine ilişkin gerçekleştirilen DFA sonucunda 47 ifade, 10 içsel ve 3 dışsal değişkenden oluşan modelin uyum indeksleri ($\chi^2=1992.67$, $sd=762$, $p= .000$, $\chi^2/sd = 2.61$) anlamlıdır. Model uyumluluğunun testi sürecinde χ^2 'ye katkı sağlayacağı belirlenen A1-A2, A6-A7, A20-A21 ve A26-A28 ifadeleri arasında modifikasyon yapılmıştır. Ortaya çıkan değerler model uyumunun iyi olduğunu göstermektedir. Modelde yer alan ifadelerin tamamında faktör yükleri 0.57 ile 0.91 arasında değişim göstermektedir. Ayrıca, modelde yer alan içsel faktörler ve gözlenen değişkenleri oluşturan ifadeler arasındaki t değerlerine bakıldığında değerlerin 10.13 ile 32.85 arasında değişiklik gösterdiği ve kırmızı ok ile gösterilen herhangi bir değişkenin bulunmadığı görülmüştür. Bu durum, modelde yer alan gözlenen değişkenlerin tamamının 0.05 düzeyinde anlamlı olduğunu göstermektedir. Sağlık kuruluşunda müşteri memnuniyeti değişkenine uygulanan birinci düzey DFA sonucunda ise üç ifadenin memnuniyet gizil değişkeni tam olarak açıkladığı ve model uyumunun mükemmel olduğu belirlenmiştir.

4.4. Önerilen Modelin Testi

Sağlık kuruluşlarında hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisine ilişkin önerilen modelin testi için Doğrulamalı Faktör Analizinde doğrulanmış ölçüm modelleri arasında yol şeması oluşturulmuştur. Oluşturulan yol şeması sonucunda ortaya çıkan uyum indeksleri model uyumunun kabul edilebilir olduğunu göstermektedir. Şekil 2'de araştırmanın değişkenleri arasındaki

yapısal modelin sonuçlarına yönelik standartlaştırılmış katsayılar ve t değerleri gösterilmektedir.

Şekil 2. Araştırmanın Değişkenleri Arasındaki Yapısal Modelin Sonuçları



Uyum indeksleri: $\chi^2=2236.70$, $sd=867$, $p<.001$, $Ki-kare = 2.57$, $GFI= 0.85$, $CFI= 0.98$, $IFI= 0.98$, $GFI= .82$, $AGFI= 0.79$, $RMSEA= 0.061$

1. Parantez dışındaki değerler, standartlaştırılmış yol katsayılarını, parantez içerisindeki değerler ise t değerlerini göstermektedir.

2. ----- anlamlı değildir ($p>.05$).

3. ** değişkenler arasındaki kovaryans değerlerini göstermektedir.

Şekil 2’de gösterilen yol analizine ilişkin uyum indeksleri incelendiğinde model uyumunun kabul edilebilir düzeyde olduğu görülmektedir. Yol analizi sonucunda elde edilen bulgular incelendiğinde ise sağlık kuruluşunda fiziksel çevre kalitesinin hasta memnuniyeti üzerinde ($H2$, $\beta= 0.14$, $t= 1.29$) anlamlı bir etkisinin olmadığı belirlenmiştir. Benzer şekilde, çıktı kalitesinin de hasta memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkisinin ($H3$, $\beta= .08$, $t= 0.77$) olmadığı görülmüştür. Bu kapsamda, önerilen $H2$: “Sağlık kuruluşlarında fiziksel çevre kalitesi hasta memnuniyetini etkilemektedir” ve $H3$: “Sağlık kuruluşlarında çıktı kalitesi hasta memnuniyetini etkilemektedir” hipotezleri reddedilerek alternatif hipotezler kabul edilmiştir. Buna karşın yol analizi sonucunda elde edilen bulgular, sağlık kuruluşunda etkileşim kalitesinin hasta memnuniyeti üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı ($H1$, $\beta= .81$, $t= 10.28$) bir şekilde etkilediği tespit edilmiştir. Bu doğrultuda önerilen $H1$: “Sağlık kuruluşlarında etkileşim kalitesi hasta memnuniyetini etkilemektedir” hipotezi kabul edilmiş ve alternatif hipotez reddedilmiştir.

Yol analizi sonucunda elde edilen bulgular, sağlık kuruluşunda hasta memnuniyetini en fazla etkileyen hizmet kalitesi bileşenin etkileşim kalitesi olduğunu göstermektedir. Buna karşın hizmet kalitesi bileşenlerinden fiziksel çevre kalitesinin ve çıktı kalitesinin hasta memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunmadığı görülmektedir. Hizmet kalitesi bileşenleri arasında analiz sonucunda ortaya çıkan kovaryans değerleri incelendiğinde ise sağlık kuruluşunda fiziksel çevre kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi arasında yüzeyde yüksek anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir.

5. Sonuç ve Öneriler

Sağlık kuruluşlarında hizmet kalitesinin hasta memnuniyetine etkisinin Bartın devlet hastanesi özelinde incelendiği araştırmada, sağlık kuruluşunda hizmet kalitesi, etkileşim kalitesi, fiziksel çevre kalitesi ve çıktı kalitesi olmak üzere üç boyut ve bu boyutları oluşturan on faktör altında incelenmiştir. İlk olarak hastaların sağlık kuruluşundan almış oldukları hizmetlerin kalitesine ilişkin değerlendirmeleri incelenmiştir. Yapılan inceleme sonucunda, hastaların hizmet kalitesi algılarının en yüksek olduğu bileşenin etkileşim kalitesi olduğu, hastaların etkileşim kalitesine ilişkin en yüksek algı düzeylerinin ise profesyonel yetenekler faktörüne ilişkin olduğu belirlenmiştir. Hastaların sağlık kuruluşundan almış oldukları hizmetlerin kalitesine ilişkin algı düzeyleri ise hem çıktı kalitesinde hem de fiziksel çevre kalitesinde beklentinin altında çıkmıştır. Bu bileşenleri oluşturan faktörler ele alındığında; hastaların beklentilerini karşılayan tek faktörün yön işaretleri olduğu diğer faktörlerin hasta beklentilerini karşılamada oldukça yetersiz oldukları belirlenmiştir. Araştırmada ayrıca, hastaların genel olarak hastaneden, hastane çalışanlarından ve hastane doktorlarından memnuniyetleri incelenmiştir. Elde edilen veriler, hastaların hastaneden, hastane çalışanlarından ve doktorlardan memnuniyet düzeylerinin iyi olduğunu göstermektedir.

Sağlık kuruluşundan hizmet kalitesine ilişkin elde edilen verilerin hastaların memnuniyetleri üzerindeki etkisine ilişkin gerçekleştirilen yol analizi sonucunda ise fiziksel çevre kalitesinin hasta memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç, Boshoff ve diğerleri (2004: 33), Demirel ve diğerleri (2009) ve Cruz ve Melleiro (2010) tarafından ortaya konulan fiziksel çevre kalitesinin hasta memnuniyetini etkilediği yönündeki araştırma sonuçlarıyla çelişmektedir. Fiziksel çevre kalitesi, hizmet işletmelerinde hizmetin sunum alanını ve hizmet sunumunun fiziksel unsurlarını içermesi itibarıyla önemli bir memnuniyet unsurudur. Bu araştırmada, fiziksel çevre kalitesinin hasta memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkisinin olmaması sağlık hizmetlerinde hastaların önceliğinin rahatsızlığının giderilmesi yani hastalığının tedavi edilmesi olmasından kaynaklanabileceği ifade edilebilir. Bunun yanı sıra yol analizi sonucunda, sağlık kuruluşunda hizmet kalitesi bileşenlerinden çıktı kalitesinin de hasta memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı belirlenmiştir. Bu bulgu, McAlexander ve diğerleri (2014),

Lavanya ve Ahmad (2015) ve Baker ve Streatfield (1995) tarafından ortaya konulan araştırma sonuçlarıyla çelişmektedir. Fiziksel çevre kalitesinin ve çıktı kalitesinin hasta memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkisinin olmaması beklenmeyen bir sonuçtur. Ortaya çıkan bu sonuç, hastaların bu bileşenleri oluşturan boyutlara ilişkin değerlendirmeleriyle birlikte ele alındığında anlam kazanabilir. Bu noktada, hastaların sağlık kuruluşundan almış oldukları hizmetlerin kalitesine yönelik beklenti düzeylerinin fiziksel çevre kalitesi ve çıktı kalitesi açısından düşük olması bu bileşenlerin mevcut haliyle hastaların memnuniyetleri üzerinde bir etki oluşturmaması sonucunu ortaya çıkarmış olabilir.

Diğer yandan elde edilen verilere gerçekleştirilen yol analizi sonucunda, hizmet kalitesi bileşenlerinden etkileşim kalitesinin hasta memnuniyeti üzerinde yüksek düzeyde anlamlı bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır. Bu bulgu, Gerrard ve Cunningham (2001), Kang ve James (2004), Varinli ve Çakır (2004), Prakash (2010) ve Dinç ve diğerleri (2009) tarafından ortaya konulan araştırma sonuçlarıyla örtüşmektedir. Etkileşim kalitesini oluşturan faktörler arasında ise hasta beklentilerini en yüksek düzeyde karşılayan faktörün profesyonel yetenekler faktörü olduğu belirlenmiştir. Sağlık hizmetleri, alıcıları için hayati bir nitelik taşıdığı için diğer hizmet alanlarıyla kıyaslanamayacak düzeyde profesyonellik gerektirmektedir. Buna ek olarak, analiz sonucunda, sağlık kuruluşlarında hizmet kalitesi bileşenleri arasında yüksek düzeyde pozitif bir etkileşim olduğu saptanmıştır.

Elde edilen araştırma sonuçları, Bartın devlet hastanesinde sunulan sağlık hizmetlerinin kalitesinin artırılması gerektiğini ortaya koymaktadır. Bu kapsamda, sağlık hizmetlerinin sunulduğu fiziksel mekânın ve işaretler dışındaki fiziksel unsurların ciddi anlamda iyileştirilmeye ihtiyacı bulunmaktadır. Buna ek olarak, hizmet kalitesi bileşenlerinden çıktı kalitesine ilişkin özellikle hastaların tedavi için bekleme sürelerinin azaltılmasına ve hastanede sunulan tedavi çeşitliliğinin artırılmasına yönelik çalışmalara ağırlık verilmelidir. Burada değinilmesi gereken bir husus, hastaların sağlık kuruluşunda sunulan hizmetlerin kalitesine ilişkin algılarının oldukça düşük olmasına karşın almış oldukları sağlık hizmetlerinden memnun oldukları yönündeki bulgulardır. Bu bulguyu ortaya çıkaran temel dinamiğin sağlık kuruluşunun faaliyet gösterdiği il olan Bartın'da bu düzeyde kapsamlı hizmet sunan sağlık kuruluşunun olmaması olduğu düşünülmektedir. Yapılacak araştırmalarda, sağlık kuruluşlarında hizmet kalitesi bileşenleri arasındaki etkileşimler analiz edilebilir. Buna ek olarak, araştırmada kullanılan üç boyutlu doğrusal hizmet kalitesi ölçüm modeli kullanılarak özel, kamu ve araştırma hastanelerinde hem münferit hem de karşılaştırmalı hizmet kalitesi ölçümleri yapılabilir.

Kaynakça

AAGJA, J.A. & Garg, R. (2010). Measuring Perceived Service Quality for Public Hospitals (PubHosQual) in the Indian context. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 4 (1), pp. 60-83.

AKSOY, A. D. (2014). Sağlık Hizmeti Pazarlamasında Tüketici Memnuniyeti: Hastanede Yatan Yaşlıların Hastane Hizmetlerine İlişkin Görüşleri. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7 (3), ss. 185-196.

ANDERSON, J. C., Rungtusanatham, M. & Schroeder, R. G. (1994). A Theory of Quality Management Underlying the Deming Management Method. *Academy Of Management Review*, 19 (3), pp. 472-509.

ANGUR, M. G., Natarajan, R. & Jahera, J. S. (1999). Service Quality in the Banking Industry: An Assessment in a Developing Economy. *International Journal of Bank Marketing*, 17 (3), pp. 116-123.

ARASLI, H., Mehtap-Smadi, S. & Katircioglu, S.T. (2005). Customer Service Quality in the Greek Cypriot Banking Industry. *Managing Service Quality*, 15 (1), pp. 41-56.

BAKER, R. & Streatfield, J. (1995). What Type of General Practice Do Patients Prefer? Exploration of Practice Characteristics Influencing Patient Satisfaction. *British Journal of General Practice*, 45 (401), pp. 654-659.

BARBER, N., Goodman R. J. & Goh, B. K. (2011). Restaurant Consumers Repeat Patronage: A Service Quality Concern. *International Journal of Hospitality Management*, 30 (1), pp. 329-336.

BHAT, M. A. & Malik, M. Y. (2007). Quality of Medical Services - A Study of Selected Hospital. *NICE Journal of Business*, 2 (2), pp. 69-78.

BİTNER, M. J. (1992). Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. *Journal of Marketing*, 56 (2), pp. 57-71.

BİTNER, M. J., Booms, B. H. & Mohr, L. A. (1994). Critical Service Encounters: The Employee's View. *Journal of Marketing*, 58, pp. 95-106.

BOSHOFF, C. & Gray, B. 2004. The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Buying Intentions in the Private Hospital Industry. *South African Journal of Business Management*, 35 (4), pp. 27-37.

BRADY, M. K. & Cronin, J. J. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, 65 (3), pp. 34-49.

BUTT, M. M. & Cyrill, R. E. (2010). Private Healthcare Quality: Applying A SERVQUAL Model. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 23 (7), pp. 658-673.

CHAHAL, H. & Kumari, N. (2010) Development of Multidimensional Scale for Healthcare Service Quality (HCSQ) in Indian Context. *Journal of Indian Business Research*, 2 (4), pp. 230-255.

CLEMES, M. D., Wu, J. H. C., Hu, B. D. & Gan, C. (2009). An Empirical Study of Behavioral Intentions in the Taiwan Hotel Industry. *Innovative Marketing*, 5 (3), pp. 30-50.

CRONİN, J. J. & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56 (3), pp. 55-68.

CRUZ, W. B & Melleiro, M. M. (2010). Assessment Levels Of The User's Satisfaction in A Private Hospital. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 44 (1), pp. 147-53.

DABHOLKAR, P. A., Thorpe, D. I. & Rentz, J. O. (1996). A Measurement of Service Quality for Retail Stores Development and Validation. *Journal of Academy of Marketing Science*, 24 (1), pp. 3-16.

DEMİREL, Y., Yoldaş, M. A. & Divanoğlu, S. U. (2009). Algılanan Hizmet Kalitesinin Tatmin, Tavsiye Davranışı ve Tercih Üzerine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *Akademik Bakış*, 16, ss. 1-14.

DERİN, N. & Demirel, E. T. (2013). Sağlık Hizmetlerinde Kalitenin Göstergesi Olan Hasta Memnuniyetine Yönelik Ölçek Geliştirme Çalışması. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 6 (2), ss. 1111-1130.

DİNÇ, D., Ünalın, P. C., Topsever, P. & Özyavas, S. (2009). Hasta Memnuniyeti ve Yönetim Sistemi: Çözüm Ortağı Hekim. *Türkiye Aile Hekimliği Dergisi*, 13 (2), ss. 93-98.

DONABEDİAN, A. (1992). Quality Assurance in Health Care: Consumers' Role. *Quality in Health Care*, Vol. 1, pp. 247-251.

DUGGİRALA, M., Rajendran, C. & Anantharaman, R. N. (2008). Patient-Perceived Dimensions of Total Quality Service in Healthcare. *Benchmarking: An International Journal*, 15 (5), pp. 560-583.

ERTAN, C., Akgün, F. S. & Yücel, N. (2010). Bir Üniversite Hastanesi Acil Servisine Yapılan Sevklerin İncelenmesi. *Türkiye Acil Tıp Dergisi*, 10 (2), ss. 65-70.

GERRARD, P. & Cunningham, B. (2001). Bank Service Quality: A Comparison between A Publicly Quoted Bank and Government Bank in Singapore. *Journal of Financial Services Marketing*, 6 (1), pp. 50-66.

GRÖNROOS, C. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18 (4), pp. 36-44.

GRÖNROOS, C. (1990). *Service Management and Marketing*. Lexington Books, Lexington, MA.

HWANG, J. & Ok, C. (2013). The Antecedents and Consequence of Consumer Attitudes toward Restaurant Brands: A Comparative Study between Casual and Fine Dining Restaurants. *International Journal of Hospitality Management*, 32, pp. 121-131.

JAIN, S. K. & Gupta, G. (2004). Measuring Service Quality: SERVQUAL vs. SERVPERF Scales. *The Journal for Decision Makers (VIKALPA)*, 29 (2), pp. 25-37.

JAMEL, A. & Naser, K. (2002). Customer Satisfaction and Retail Banking: An Assessment of Some of the Key Antecedents of Customer Satisfaction in Retail Banking. *International Journal of Bank Marketing*, 20 (4-5), pp. 146-160.

JAP, S. D. (2001). The Strategic Role of the Sales Force in Developing Customer Satisfaction across the Relationship Lifecycle. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 21(2), pp. 95-108.

KALAYCI, Ş. (2016). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. 8. Baskı. Dinamik Akademi. Ankara.

KANDAMPULLY J. & Solnet D. (2015). *Service Management Principles for Hospitality and Tourism*. 2nd Edition. Kendall Hunt Publishing Company. Iowa, USA.

KANG, G. & James, J. (2004). Service Quality Dimensions: An Examination of Grönroos's Service Quality Model. *Managing Service Quality*, 14 (4), pp. 266-277.

KAVUNCUBAŞI, Ş. (2000). *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi*. Siyasal Kitabevi. Ankara.

KISA, A. & Tokgöz, N. (2007). *Sağlık Kurumları Yönetimi*. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Yayınları, Eskişehir.

KUMARASWAMY, S. (2012). Service Quality in Health Care Centres: An Empirical Study. *International Journal of Business and Social Science*, 3 (16), pp. 141-150.

LAVANYA, L. & Ahmed, N. (2015). A Study to Find the Level of Satisfaction of Patients in Hospitals. *IOSR Journal Of Humanities and Social Science*, 20 (7), pp. 61-76.

LEHTINEN, J. (1983). Customer Oriented Service System. Unpublished Working Paper. Service Management Institute, Helsinki.

LEHTINEN, J. R. & Lehtinen, U. (1982). Service Quality: A Study of Quality Dimensions. Unpublished Working Paper, Service Management Institute, Helsinki.

LEHTINEN, U. & Lehtinen, J. R. (1991). Two Approaches to Service Quality Dimensions. *The Service Industries Journal*, 11 (3), pp. 287-303.

LEMKE, F., Clark, M. & Wilson, H. (2011). Customer Experience Quality: An Exploration in Business and Consumer Contexts Using Repertory Grid Technique. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 39 (6), pp. 846-869.

LIM, P. C. & Tang, N. K. H. (2000). A Study of Patients' Expectations and Satisfaction in Singapore Hospitals. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 13 (7), pp. 290-299.

MCALEXANDER, J. H., Kaldenberg, D. O. & Koenig, H. F. (1994). Service Quality Measurement. *Journal of Healthcare Marketing*, 14 (3), pp. 34-40.

MOHI, Z. (2012). An Analysis of Restaurant Patrons' Experiences in Malaysia: A Comprehensive Hierarchical Modelling Approach. Unpublished PhD Thesis. Lincoln University, Canterbury, New Zealand.

OLIVER, R. L. (1997). Satisfaction: A Behavioural Perspective on the Consumer. McGraw Hill, New York.

OTANI, K. & Kurz, S. (2004). The Impact of Nursing Care and Other Healthcare Attributes on Hospitalized Patient Satisfaction and Behavioural Intentions. *Journal of Healthcare Management*, 49 (3), pp. 181-97.

OWUSU, F. N., Nwankwo, S. & Dason, B. (2010). Measuring Service Quality and Patient Satisfaction with Access to Public and Private Healthcare Delivery. *International Journal of Public Sector Management*, 23 (3), pp. 203-220.

ÖZ, M. & Uyar, E. (2014). Sağlık Hizmetleri Pazarlamasında Algılanan Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyeti Üzerinde Ağızdan Ağıza Pazarlamanın Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 16 (26), ss. 123-132.

ÖZER, A. & Çakıl, E. (2007), Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler, Tıp Araştırmaları Dergisi, 5 (3), ss. 140-143.

PARASURAMAN, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64 (1), pp. 12-40.

PARASURAMAN, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing, 49, pp. 41-50.

PARASURAMAN, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1994). Reassessment of Expectations as A Comparison Standard in Ensuring Service Quality: Implications for Further Research. Journal of Marketing, 58 (2), pp. 111-124.

PRAKASH, B. (2010). Patient Satisfaction. Journal of Cutaneous and Aesthetic Surgery, 3 (3), pp. 151-155.

RAMEZ, W. S. (2012). Patients' Perception of Health Care Quality, Satisfaction and Behavioral Intention: An Empirical Study in Bahrain. International Journal of Business and Social Science, 3 (18), pp. 131-141.

RAMSARAN-Fowdar, R. R. (2008). The Relative Importance of Service Dimensions in A Healthcare Setting. International Journal of Health Care Quality Assurance, 21 (1), pp. 104-124.

SANTOS J. (2002). From Intangibility to Tangibility on Service Quality Perceptions: A Comparative Study between Consumers and Service Providers in Four Service Industries. Managing Service Quality, 12 (5), pp. 292-302.

SHARMA, N. & Patterson, P. G. (1999). The Impact of Communication Effectiveness and Service Quality on Relationship Commitment in Consumer, Professional Services. Journal of Services Marketing, 13 (2), pp.151-170.

SOHAIL, M. (2003), Service Quality in Hospitals: More Favorable than You Might Think, Managing Service Quality, 13 (3), pp. 197-206.

SOWER, V., Duffy, J., Kilbourne, W., Kohers, G. & Jones, P. (2001). The Dimensions of Service Quality for Hospitals: Development and Use of the KQCA Scale. Health Care Management Review, 26 (2), pp. 47-59.

STEVENS, P., Knutson, B. & Patton, M. (1995). DINESERV: A Tool for Measuring Service Quality in Restaurants. Journal of Hospitality & Leisure Marketing, 3 (2), pp. 35-44.

VANDAMME, R. & Leunis, J. (1993). The Development of Multiple-item Scale for Measuring Hospital Service Quality. *International Journal of Service Industry management*, 4 (3), pp. 30-49.

VARİNLİ, İ. & Çakır, A. (2004). Hizmet Kalitesi, Değer, Hasta Tatmini ve Davranışsal Niyetler Hakkındaki İlişki-Kayseri’de Poliklinik Hastalarına Yönelik Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17 (2), ss. 33-52.

WU, H. C. & Mohi, Z. (2015). Assessment of Service Quality in the Fast-Food Restaurant. *Journal of Foodservice Business Research*, 18 (4), pp. 358-388.

YAĞCI, M. İ. & Duman, T. (2006). Hizmet Kalitesi - Müşteri Memnuniyeti İlişkisinin Hastane Türlerine Göre Karşılaştırılması: Devlet, Özel Ve Üniversite Hastaneleri Uygulaması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7 (2), ss. 218-238.

YILMAZ, M. (2001). Sağlık Bakım Kalitesinin Bir Ölçütü: Hasta Memnuniyeti. *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 5 (2), ss. 69-74.

ZERENLER, M. & Öğüt, A. (2007). Sağlık Sektöründe Algılanan Hizmet Kalitesi ve Hastane Tercih Nedenleri Araştırması: Konya Örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18, ss. 500-519.

Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Finansal Okuryazarlık Üzerine Etkisinin Yol Analizi ile Belirlenmesi: Lisans Düzeyindeki İşletme Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma

Yrd. Doç. Dr. Mehmet APAN
Karabük Üniversitesi
İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü
mehmetapan@karabuk.edu.tr

Arş. Gör. Sertaç ERCAN
Karabük Üniversitesi
İşletme Fakültesi, Girişimcilik Bölümü
sertacercan@karabuk.edu.tr

Özet: Bu çalışmada, Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Finansal Okuryazarlık üzerine etkisinin belirlenmesi hedeflenmiştir. Bu çerçevede Beş Faktör Kişilik ölçeğinin “dışadönüklük”, “sorumluluk”, “uyumluluk”, “duygusal dengesizlik” ve “deneyime açıklık” boyutlarının “finansal okuryazarlık” boyutu üzerine etkisi analiz edilmiştir. Araştırma verisi, Karabük İlinde lisans düzeyinde işletme eğitimi alan 327 öğrencinin ankete katılması ile sağlanmıştır. Veri setinin analizinde Açıklayıcı Faktör Analizi, Doğrulayıcı Faktör Analizi, Yol Analizi ve Korelasyon Analizi kullanılmıştır. Analiz sonucunda; “dışadönüklük”, “sorumluluk” ve “uyumluluk” boyutlarının “finansal okuryazarlık” boyutu üzerinde etkisinin bulunmadığı tespit edilmiştir. Bununla birlikte “duygusal dengesizlik” boyutunun “finansal okuryazarlık” boyutu üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi bulunduğu, “deneyime açıklık” boyutunun ise “finansal okuryazarlık” üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisinin bulunduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Beş Faktör Kişilik Özellikleri, Finans, Finansal Okuryazarlık, Yol Analizi.

A Research on Business Students in Bachelor Level to Determine the Effect of Five Factor Personality Traits on Financial Literacy

Abstract: In this study, it was aimed to determine the effect of Five Factor Personality Characteristics on Financial Literacy. In this framework, the impact of the dimensions of "Extraversion", "Responsibility", "Compatibility", "Emotional imbalance" and "Experiential openness" dimensions of the Five Factor Personality scale on the "financial literacy" dimension has been analyzed. The research data was obtained by participating in the questionnaire of 327 students who received operating training at undergraduate level in Karabük. Explanatory Factor Analysis, Confirmatory Factor Analysis, Path Analysis and Correlation Analysis were used in the analysis of the data set. As a result of analysis; It has

been found that the dimensions of "extroversion", "responsibility" and "compatibility" have no effect on the "financial literacy" dimension. However, it was determined that the "emotional imbalance" dimension had a negative and significant effect on the "financial literacy" dimension and the "experimental openness" dimension had a positive and significant effect on "financial literacy".

Keywords: *Big Five Personality Traits, Finance, Financial Literacy, Path Analysis.*

Giriş

Finansal okuryazarlık kavramı, son yıllarda finansal piyasalardaki gelişmeler ile demografik gelişmeler ve emeklilik sistemlerine ilişkin tüketicilerin finansal karar alma süreçlerini etkileyecek politika değişiklikleri ile gitgide önem kazanmıştır. Finansal okuryazarlığın önemi, yaşanan 2008 küresel finansal krizidir. Kriz sonrası dönemde karmaşık finansal sistemin daha iyi anlaşılabilir ve daha doğru finansal kararlar alınabilmesi arzusuyla tüm piyasa aktörlerinin finansal okuryazarlığın geliştirilmesine yönelik eğilimleri artmıştır (Karataş, 2017:19-26). Finansal okuryazarlık kavramı için üzerinde fikir birliği sağlanmış henüz bir tanım bulunmamaktadır. Finansal okuryazarlık kavramını kullanan yazar, araştırmacı ve kurumların tanımlamaları farklılık göstermektedir. Ülkelerde kullanılan kavram da bile tam bir uyum söz konusu değildir. Bu açıdan her ülke farklı kavramları tercih etmektedir. İngiltere ve Kanada'da "finansal yeterlilik (financial capability)", ABD ve Avustralya'da "finansal okuryazarlık (financial literacy)" kavramını kullanmaktadır. Diğer yandan bazı yazar ve kurumlar "finansal farkındalık (financial awereness)" kavramını kullanmaktadır. Ayrıca "finansal eğitim (financial education)" kavramı da bu kavramlarla beraber kullanılmaktadır (Gökmen, 2012:17). Bireylerin karar almaları her geçen gün daha da karmaşık hale gelmektedir. Çünkü finansal piyasalardaki fırsatları kendi lehlerine kullanabilmeleri için finansal bilgi düzeyinin yeterli olması gerekir. Ancak komplike finansal ürünler hakkında finansal piyasalarda çalışanlar dahi anlamada zorluk çekebilmektedir. Devletler tarafından bireylerin finansal okuryazarlık seviyelerini artırmak için bilinçlendirme programları devreye alınmaktadır. Bireylerin finansal okuryazarlık düzeylerinin farklılık göstermesi yanında risk alma davranışları da kişilik özellikleri ile doğrudan ilgilidir. Çünkü bazı insanlar riski sever, kimi ise çekingen özelliğe sahiptir.

Çalışmanın bundan sonraki bölümünde beş faktör kişilik özellikleri ve finansal okuryazarlık için kavramsal çerçeve açıklanmış ve yurtiçi ve yurtdışındaki çalışmalar özetlenmiştir. Daha sonra çalışmanın veri, hipotez ve analiz yöntemleri açıklanmıştır. Bundan sonra çalışmada elde edilen ampirik analiz sonuçları açıklanmıştır. Sonuç bölümünde ise bulgu, yorum ve

değerlendirmeler yapılmıştır.

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE VE LİTERATÜR TARAMASI

Yurtiçi ve yabancı literatürde beş faktör kişilik özelliklerini ve finansal okuryazarlık konusunu inceleyen çalışmaların özet hali aşağıda sunulmuştur. Bu çerçevede beş faktör kişilik özelliklerinin finansal okuryazarlık üzerine etkisini inceleyen bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu çalışma ile literatüre katkı sağlanması beklenmektedir.

1.1. Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve İlgili Literatür Taraması

Kişilik özelliklerini ve bireysel farklılıkları ölçmek için literatürde birçok araştırma yapılmıştır. Bunlar arasındaki ilk çalışmalardan biri 1917 yılında yayınlanan Woodworth's Personal Data Sheet (PDS)'dir (Goldberg, 1995; 1999). Bu çalışmadan sonra günümüze kadar çok fazla sayıda ölçek geliştirilmiş ve bazı temel sorulara yanıt aranmıştır. Allport ve Odbert tarafından 1936 yılında yapılan çalışmada yüzlerce kişilik özelliği kategorize edilmeye çalışılmıştır. Bu çalışma beş kişilik özelliğinin de temelini teşkil etmektedir (Pervin ve Oliver, 1999; Tyson ve diğ., 2011; Digman, 1990). Daha sonra ise Cattell, Fiske ile Tupe ve Christal gibi bilim adamlarınca yapılan çalışmalar ile kişilik özelliklerini belirleyen beş adet güçlü faktör tespit edilmiştir (Fiske, 1949; Sinphursukskul ve diğ., 2005; John ve Srivastava, 1999; Tupes ve Christal, 1961). Kişilik özelliklerini belirleme çalışmalarında bir kişiliği tamamen tanımlamak şimdilik mümkün görünmeyebilir. Ancak kişiliğin ele alınması ve bazı özelliklerinin belirlenmesi için bir çerçeve oluşturabilir (Somer, 1998). Bu kapsamda beş kişilik özellikleri, kullanılan en yaygın ve kabul görmüş sınıflandırmalardan biridir. Literatürde bu sınıflandırma için big five, beş temel kişilik özelliği, beş büyük kişilik özelliği veya büyük beşli gibi isimlendirmeler kullanılmaktadır. Bu çalışmada kişilik özelliklerini veya bireysel farklılıkları belirlemek amacıyla "Beş Faktör Kişilik Özellikleri (BFKÖ)" kavramı kullanılmıştır. BFKÖ ölçeği; "dışadönüklük", "uyumluluk", "sorumluluk", "duygusal dengesizlik" ve "deneyime açıklık" boyutlarından oluşmaktadır. Boyutlardan "Dışadönüklük"; girişkenlik, sosyallik, isteklilik, enerji doluluk, neşeli olma, hızlı hareket etme, fiziksel olarak aktiflik, dışarıda vakit geçirmekten hoşlanma, açık sözlülük, kendini ifade edebilme, kendine güvenme, sosyal etkileşim arayışında olma, maceraperest ve konuşkan olma gibi özellikleri tanımlamaktadır (McCrae ve John, 1992; Goldberg, 1990; Somer ve diğ., 2002). "Uyumluluk" boyutu; sempatik, geçimli, sıcakkanlı, bağışlayıcı, cömert, güvenilir, insanlara sevgi ebsleyen, uyumlu, kıskanç olmayan, duygusal olarak olgun, nazik, iyi huylu, cana yakın, hoşgörülü, etik değerlere uygun davranan ve kendi kendine yetebilen gibi özellikleri kapsamaktadır "Sorumluluk" boyutu; kişilerin güvenilirlik, başarıma arzusu, düzenli, sorumluluk sahibi, dikkatli, sabırlı, planlı,

titiz, istikrarlı, mantıklı, tutumlu, geleneklere ve otoriteye bağlı ve düzenli olma özelliklerine sahip olma şeklinde tanımlanmaktadır (Tupes ve Christal, 1961; Somer ve diğ., 2002; Goldberg, 1990). “Duygusal Dengesizlik” boyutu; nevrotiklik belirtileri gösteren, uyumsuz, tükenmişlik hali içerisinde olan, durgun, kıskanç, alıngan, kendine acıyan ve kendini kandıran ve gergin gibi özelliklere sahip bireyleri tanımlamaktadır. Bu boyut duygusal olarak dengesizlik halini ifade etmektedir (Tupes ve Christal, 1961; Somer ve diğ., 2002). “Deneyime Açıklık” boyutu ise zihinsel olarak bağımsız, entelektüel, kültürlü, analitik düşünebilen meraklı, kavrayışı güçlü, kolay algılayabilen, geniş bir ilgi alanına sahip estetik derinliği olan ve hayal gücü yüksek olan bireyleri tanımlamaktadır (McCrae ve John, 1992; Tupes ve Christal, 1961; Somer ve diğ., 2002).

Literatürde; kişilerarası çatışma çözme yaklaşımları (Basım ve diğ., 2009), işletmelerde yıldırma olgusu (Günel, 2010), izlenim yönetimi (Tabak ve diğ., 2010), karar verme stilleri (Deniz, 2011), kişilerarası bağımlılık eğilimi (Ulusoy ve Durmuş, 2011), yardım etme stilleri (Çivitçi ve Arıcıoğlu, 2012), örgütsel muhalefet (Ötken ve Cenkcı, 2013), öznel iyi oluş (Doğan, 2013), tükenmişlik ve çalışan algısı (Ayinde ve Taiwo, 2014), kişilik modelleri (Özsoy ve diğ., 2014), hakemlerin kültürel zekaları (Tüfekçi ve Dinç, 2014), kişilik özelliklerinin duygusal zeka üzerine etkisi (Dehghanan ve diğ., 2014), dönüşümcü liderlik (Akgündüz ve diğ., 2015), yönetsel yaratıcı problem çözme (Myszkowski ve diğ., 2015), dansçıların yeme tutumu (Scoffier-Mériaux ve diğ., 2015), psikolojik güçlendirme (Yazdi ve Mustamil, 2015), muhasebecilik mesleği (Demirci ve diğ., 2015), işkolizm (Şencan, 2016), örgütsel sessizlik (Dilek ve Taşkıran, 2016), girişimcilik eğilimi (Ranwala ve Dissanayake, 2016), açıklanamayan hastalık belirtileri (Dijk ve diğ., 2016), önleyici tıp ve halk sağlığı (Hengartner ve diğ., 2016), ergenlerde tekrar eden kendi kendine yaralanmalarda depresif etkilerin belirtileri (You ve diğ., 2016), iş yaşamında yalnızlık (Çetin ve Alacalar, 2016), İngilizceyi öğrenenler arasında sınav kaygısı (Asmalı, 2017), ebeynler arasında çatışma ve ergenlerin internet bağımlılığı (Zhou ve diğ., 2017), girişimcilerin bilişsel uyumluluğu (Bajwa ve diğ., 2017), kariyer sürelerinin tahmini (Atlı, 2017) gibi çalışmalarda BFKÖ kullanılmıştır.

1.2. Finansal Okuryazarlık ve İlgili Literatür Taraması

Finansal okuryazarlık kavramının tanımı için araştırmacılar arasında farklılıklar bulunmaktadır. Bu çerçevede Capuano ve Ramsay (2011) tarafından finansal okuryazarlık kavramı, temel anlamda bireylerin para hususunda bilinçli, güvenli ve etkin kararlar alabilmesi için finansal kavramları bilmesi ve anlayabilmesinin gerekliliği, Lusardi (2008) ise finansal okuryazarlığı, temel düzey ve ileri düzey olmak üzere ikiye ayırmakta ve faiz oranları, enflasyon, risk kavramı ve riskin çeşitlendirilmesiyle ilgili bilgileri içeren temel düzey finansal okuryazarlık; bireylerin risk ve getiri arasındaki ilişkiyi anlamak gibi temel

finansal kavramların ötesinde tahvil, hisse senedi, yatırım fonları ve bunların işleyişine ilişkin finansal bilgilerin algılanabilmesini da ileri derece finansal okuryazarlık olarak değerlendirmiştir. Diğer yandan Remund (2010) tarafından finansal okuryazarlık kategorize edilerek bireyin; 1) finansal kavram bilgisi, 2) finansal kavramlar hakkında iletişim yeteneği, 3) kişisel finans yönetim becerisi, 4) uygun finansal kararlar alma yeteneği ve 5) gelecekteki finansal ihtiyaçlar için güvenli plan yapabilmesi olarak beş ayrı kategoride incelenmiştir (Baysa ve Karaca, 2016). Finansal okuryazarlık için uluslararası alanda Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (OECD) ve Türkiye'de "Finansal Okuryazarlık ve Erişim Derneği" (FODER) tarafından ülkelerin ülke vatandaşlarının finansal okuryazarlık düzeyleri ile ilgili çalışmalar yapılmaktadır. Böylece bireylerin iyi bir finansal tüketici olması, finansal varlıklarını doğru yönetebilmesi ve doğru finansal kararlar alması sağlanmak hedeflenmektedir.

Finansal okuryazarlık konusunu inceleyen yurtiçi çalışmalar aşağıda özetlenmiştir: Eskişehir, Bursa ve İstanbul' da faaliyet gösteren 5 devlet üniversitesinde öğrenim gören 824 öğrenciye anket uygulanmıştır. Analiz sonucuna göre üniversite öğrencilerinin %31,7'sinin yüksek, %30,1'inin orta, %16'sının ise düşük finansal okuryazarlık seviyesine sahip olduğu belirlenmiştir (Er ve diğ. (2014). Diğer çalışmada Mevlana Üniversitesi, Necmettin Erbakan Üniversitesi ve Selçuk Üniversitesi'ndeki 1127 üniversite öğrencisine anket uygulanmıştır. Çalışmada üniversite öğrencilerinin finansal okuryazarlık düzeyleri ile demografik özellikleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir (Sarıgül, 2014). Nevşehir Hacı Bektaş Üniversitesi İİBF'nde okuyan 185 öğrenciye anket uygulanan çalışmada aylık harcama miktarı ile finansal davranış başarı durumu arasında %31,9'luk anlamlı bir ilişki olduğu, borç kullanma ile demografik değişkenler arasında cinsiyete göre anlamlı bir ilişki olduğu, diğer yandan finansal davranış ile finansal bilgi ve finansal tutum ile finansal bilgi arasında, finansal tutum ile finansal davranış arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Alkaya ve Yağlı, 2015). Üniversite önlisans öğrencileri üzerine yapılan çalışmada öğrencilerin finansal okuryazar olmadıkları ve temel finansal kavramlar hakkında çok az bilgiye sahip oldukları tespit edilmiştir (Çam ve Barut, 2015). Hane halkının finansal okuryazarlık konusunda temel düzeyde bilgilerinin olduğu ancak karmaşık ve bilgiyi gerektiren araç, ürün ve teknikler konusunda yetersizliklerinin olduğu, yatırım araçlarını tanıma ve yatırım yapma hakkında bilgi eksikliği olduğu bu yüzden hisse senedi, tahvil, yatırım fonu gibi menkul değerlerin kullanımının düşük olduğu tespit edilmiştir (Fettahoğlu, 2015). Kota örnekleme yöntemiyle Gaziantep Üniversitesi'ndeki 12 fakülten 480 öğrenci üzerine anket uygulaması yapılmıştır. Çalışmada üniversite öğrencilerinin finansal okuryazarlık düzeylerinin (%48) düşük olduğu, erkek öğrencilerin finansal okuryazarlık düzeyinin bayan öğrencilere göre daha yüksek olduğu, öğrencilerin en fazla bireysel bankacılık konusunda bilgi sahibi olduğu, buna karşın yatırım

konusunda en az bilgili oldukları, güncel finans bilgileri hakkında ise daha fazla duyarlılığa sahip oldukları belirlenmiştir (Kılıç ve diğ., 2015). Akademik personelinin finansal okuryazarlık ve para yönetimi için finansal okuryazar bireyler olmasına rağmen finansal eğitime ihtiyaç duydukları tespit edilmiştir (Öztürk ve Demir, 2015). İstanbul, Ankara ve İzmir'i kapsayan 384 örnekleme bireysel yatırımcıların bilişsel yetenek ve finansal okuryazarlık düzeylerinin Amerika, Almanya ve Hollanda'daki araştırmalar ile karşılaştırıldığında oldukça düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir (Sezer ve Demir, 2015). Borsa İstanbul üzerine 596 örneklem için yapılan analizlerde bireysel hisse senedi yatırımcılarının yaklaşık yarısının finansal okuryazarlık seviyesinin düşük olduğu, temel finansal bilgi kaynağının ebeveyn veya arkadaş tavsiyesi olduğu ve davranışsal önyargı düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir (Ateş ve diğ., 2016). Ekonomi ve finans dersi almış 359 öğrenci üzerine tabakalı rastgele örnekleme tekniği ile anket uygulanmıştır. Bu çalışmada finansal okuryazarlık ile bütçeleme davranışı arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı, öğrencilerin temel düzey finansal okuryazarlıklarının düşük olmadığı ancak ileri düzey finansal okuryazarlık düzeylerinin düşük olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca kız öğrencilerin finansal okuryazarlık seviyelerinin erkek öğrencilerden yüksek olduğu tespit edilmiştir (Barış, 2016). Tokat merkezde bireysel, ticari ve tarımsal olarak segmentte yer alan banka müşterilerinin finansal okuryazarlık düzeylerini belirlemek üzere yapılan çalışmada genel olarak banka segment müşterilerinin finansal okuryazarlık seviyesinin düşük olduğu, tarımsal segmentin finansal okuryazarlık seviyesinin en düşük, buna karşın ticari segmentin finansal okuryazarlık seviyesinin en fazla olduğu tespit edilmiştir (Baysa ve Karaca, 2016). Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi'ndeki 335 öğrenciye uygulanan anketlerin analiz sonuçlarında finansal okuryazarlık ölçeğinin alt boyut puanlarının gelir düzeyi değişkenine göre anlamlı farklılık göstermediği, finansal okuryazarlık alt boyutu olan harcama ile algı arasında pozitif yönlü orta kuvvetli bir ilişki, tutum ile ilgi arasında pozitif yönlü düşük kuvvetli bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Biçer ve Altan, 2016). Doğu Karadeniz Bölgesi'nde 546 kişi üzerine anket uygulaması ile kişilerin finansal davranış ve tutumları ile mobil bankacılık kullanımı arasında anlamlı bir etki ve ilişki olmadığı tespit edilmiştir (Çam ve Çam, 2016). 390 İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrencisi üzerine uygulanan anketle kredi kartı kullanımı ile öğrenim görülen bölüm arasında zayıf ve pozitif yönlü ilişki bulunmasına rağmen gelir seviyesi yüksekliği ile finansal okuryazarlık arasında bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir (Danışman ve diğ., 2016). Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü'ndeki 80 öğrenciye uygulanan anket çalışmasında cinsiyet açısından öğrencilerin finansal okuryazarlık başarı düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı, kredi kartı kullanan öğrenciler ile kredi kartı kullanmayan öğrencilerin finansal okuryazarlık düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmadığı, örgün ve ikinci öğretim öğrencilerinin finansal okuryazarlık düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı sonuçları bulunmuştur (Elmas ve

Yılmaz, 2016). Emekli 250 Türk Silahlı Kuvvetleri mensupları üzerine yapılan çalışmada katılımcıların %78,8 oranında kredi kartı aylık ortalama faiz oranını bildikleri, %48 oranında kredi kartı nakit çekme işlemi yaptıkları ve %67,6 oranında parayı değerlendirmek için en güvenli alternatifin vadeli banka hesabı olarak gördükleri tespit edilmiştir. Ayrıca katılımcıların gazetelerin ekonomi ve finans sayfalarını okudukları ve kredi kartı aylık faiz oranı hakkında bilgi sahibi oldukları ancak kredi kartından nakit çekenlerin oranının yüksek olması nedeniyle rasyonel olmayan finansal kararlar alabildikleri tespit edilmiştir (Kaderli ve diğ., 2016). Pamukkale Üniversitesi Bekilli Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin finansal okuryazarlık düzeyi ve para yönetimi tutumlarını ölçmek için yapılan çalışmada öğrencilerin kredi kartı kullanımının yüksek düzeyde olduğu ve ayrıca daha fazla finansal eğitime ihtiyaç duydukları belirlenmiştir (Özgün ve Sarıtaş, 2016). Dumlupınar Üniversitesi'ndeki 304 öğrenci üzerine kolayda örnekleme yöntemiyle yapılan anket uygulamasında girişimcilik tutumu ile girişimcilik eğilimi arasındaki ilişkide algılanan sosyal desteğin tam aracılık rolü olduğu ve finansal okuryazarlık ile girişimcilik eğilimi arasındaki ilişkide algılanan sosyal desteğin tam aracılık rolü bulunduğu tespit edilmiştir (Sezici ve Çelikkol, 2016). Erciyes Üniversitesi öğrencilerinden sağlanan 200 örneklemin analizinde işletme öğrencilerinin, diğer bölüm öğrencilerinden; erkek öğrencilerin bayan öğrencilerden daha iyi finansal okuryazarlık seviyesine sahip olduğu sonucu belirlenmiştir (Şamiloğlu ve diğ., 2016). Sakarya Üniversitesi, İşletme Bölümü'ndeki 326 öğrenciye tesadüfi seçim yöntemiyle anket uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre; cinsiyet, yaş ve öğrenim görülen sınıf faktörlerinin finansal bilgi düzeyi için istatistiksel olarak anlamlı farklılığa sahip faktörlerden olduğu tespit edilmiştir (Tuna ve Ulu, 2016). Öğretmen adaylarının finansal okuryazarlık düzeyi ile öğrenim görülen bölüm ve devam edilen sınıf arasında anlamlı ilişki gözlemlendiği, ancak ailenin aylık geliri ve cinsiyet arasında anlamlı ilişki olmadığı tespit edilmiştir (Ünal ve diğ., 2016). Kahramanmaraş'ta tesadüfi örnekleme yoluyla 324 çalışan üzerine anket uygulanmıştır. Çalışma sonucuna göre finansal farkındalık ile finansal okuryazarlık arasında pozitif yönde ilişki olduğu ve finansal farkındalıkları arttıkça finansal okuryazarlık seviyelerinin de arttığı yönünde bulgular elde edilmiştir (Yardımcıoğlu ve Yörük, 2016). Kayseri ilindeki bireylerin finansal okuryazarlıkları ile demografik özellikleri arasındaki ilişkiyi belirlemek için 400 kişiye yüz yüze görüşme yöntemiyle anket uygulanmıştır. Çalışmada bireylerin ödenen faiz ve paranın zaman değeri gibi bazı temel finansal konular hakkında bilgi sahibi oldukları, ancak yeterli düzeyde finansal okuryazarlık düzeyine sahip olmadıkları tespit edilmiştir. Bireylerin finansal okuryazarlıkları ile demografik özellikler arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (Aksoylu ve diğ., 2017). Trabzon'da 388 katılımcı üzerine İslami Finansal Okuryazarlık Endeksi oluşturmak için anket uygulanmıştır. Çalışmada İslami finansal okuryazarlık genel endeks değerinin %58 olduğu belirlenmiştir (Er ve Mutlu, 2017).

Finansal okuryazarlık konusunu farklı yönlerden inceleyen yurtdışı çalışmalar aşağıda özetlenmiştir: Amerika Birleşik Devletleri(ABD)'nin Kalifornia, Florida, Kentucky, Massachusetts, Ohio ve Pensilvania'daki 14 yüksekokul ve üniversite kampüslerindeki 1800 öğrenciye anket gönderilmiş ve cevaplanmış 924 anket analiz edilmiştir. Bu araştırmada üniversite öğrencilerinin finansal okuryazarlık düzeyleri cinsiyet ekseninde incelenmiştir. Bu çalışmada bayan öğrencilerin finansal konulara daha az ilgi gösterdikleri, eğitim ve tecrübenin finansal okuryazarlık üzerinde önemli etkisinin olduğu, diğer yandan bayan öğrencilerin finansal konuları öğrenmede daha az istekli oldukları tespit edilmiştir (Chen ve Volpe, 2002). Birleşik Arap Emirlikleri (BAE)'ndeki finansal okuryazarlık ve finansal karar alma düzeyini değerlendirmek için anket uygulaması yapılmıştır. Analiz sonucunda, BAE'de finansal okuryazarlık düzeyinin yetersiz olduğu tespit edilmiştir (Khalil ve diğ., 2012). Endonezya'daki Gadjah Mada Üniversitesi lisans ve lisansüstü öğrencilerinin finansal okuryazarlık düzeyi belirlenmek için 348 anket elde edilmiştir. Anketlerin analiz sonuçlarına göre erkek öğrencilerden ekonomi ve işletme mezunu olanlar, yüksek gelirli öğrenciler ve iş deneyimi fazla olan öğrencilerin daha yüksek bir finansal okuryazarlık seviyesine sahip olduğu, diğer yandan eğitim seviyesi ve akademik alanların finansal okuryazarlık oranı ile pozitif ilişkili olduğu tespit edilmiştir (Lantara ve Kartini, 2015). Bahreyn'deki bireylerin yatırım kararları ile finansal okuryazarlık arasındaki ilişki belirlenmek için 228 bireysel yatırımcı ile anket yapılmıştır. Analiz sonuçlarına göre bireysel yatırımcıların finansal okuryazarlık düzeyinin %38,6 oranında olduğu, kadınların finansal okuryazarlık seviyesinin erkeklerden daha yüksek olduğu, 41-50 yaş grubundaki katılımcıların diğer yaş gruplarına göre daha fazla finansal bilgiye sahip olduğu, finansal okuryazarlık ile eğitim seviyesi arasında yüksek ilişki olduğu tespit edilmiştir. Yüksek finansal okuryazarlık seviyesine sahip katılımcıların finansal ürünler hakkında farkındalık düzeyinin düşük, finansal okuryazarlık seviyesinde olanlara göre yüksek olduğu tespit edilmiştir (Abdeldayem, 2016). Malezya'daki finansal okuryazarlık anlayış düzeyini belirlemek ve finansal okuryazarlık düzeyini artıracak stratejilerin belirlenmesini hedeflemiştir. Veri setinin analiz sonuçlarına göre Malezyalıların finansal okuryazarlık düzeylerinin yüksek olmasına rağmen finansal okuryazarlık bilgisinin yetersiz olduğu tespit edilmiştir (Murugiah, 2016). Kanada'daki göçmenlerin finansal kararları ile finansal okuryazarlığı arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla 13 göçmenle yüz yüze görüşme yapılmıştır. Çalışmada göçmenlerin finansal okuryazarlık düzeylerinin geliştirilmesi ve mantıklı karar alabilmelerinin sağlanması halinde toplumsal değişimin pozitif etkileneceği sonucuna ulaşılmıştır (Durodola ve diğ., 2017).

2. VERİ, HİPOTEZ VE ANALİZ YÖNTEMLERİ

2.1.Araştırmanın Amacı ve Katkı

Çalışmanın amacı; “dışadönüklük”, “sorumluluk”, “uyumluluk”, “duygusal dengesizlik” ve “deneyime açıklık” boyutlarından oluşan beş faktör kişilik özelliklerinin “finansal okuryazarlığı” boyutunu nasıl etkilediği tespit edilmesidir. Böylece çalışmada kişilik özelliklerinin finansal okuryazarlık üzerine etkisi incelenerek literatüre özgün bir katkı sağlamak hedeflenmiştir.

2.2.Anket Tasarımı ve Araştırma Ölçekleri

Araştırma için hazırlanan anket formu üç bölümden oluşmuştur. Anket formunun birinci bölümü katılımcılara ilişkin demografik bilgileri, ikinci bölümü finansal okuryazarlık, üçüncü bölüm ise Beş Faktör Kişilik Ölçeği kapsamındaki ifadelerden oluşmaktadır. Katılımcıların finansal okuryazarlık seviyelerini belirleyebilmek amacıyla Sarıgül (2015) tarafından geliştirilen ve on dört ifadeden oluşan ölçekten yararlanılmıştır. Bu ölçek “Günlük ve haftalık gibi kısa dönemler için harcama planı yapmak gereksizdir” ve “Alışveriş yaparken fiyatları kıyaslarım” gibi ifadelerle katılımcının finansal okuryazarlık seviyesini ölçmeyi hedeflemektedir. Ölçekte olumlu ve olumsuz tutum ifadeler yer almaktadır. Çalışmadaki diğer ölçek ise Beş Faktör Kişilik Ölçeği'dir. Bu ölçek, kırkdört ifadeden meydana gelmektedir (Ulu, 2007). Ölçek, ilk önce John, Donahue ve Kentle (1991) tarafından ortaya konmuş ve daha sonra Benet-Martinez ve John (1998) tarafından geliştirilmiştir. Ölçeğin Türkçe uyarlaması konusunda Alkan (2006) ve Sümer vd. (2005) tarafından yapılmış çalışmalar mevcuttur. Bu çalışmada Ulu (2007) tarafından uygulanan ölçek kullanılmıştır. Ölçek; “dışadönüklük”, “sorumluluk”, “uyumluluk”, “deneyime açıklık” ve “duygusal dengesizlik (nevrotiklik)” olmak üzere beş farklı boyutta kişilik özelliklerini belirlemeyi hedeflemektedir.

2.3.Araştırma Hipotezleri ve Modeli

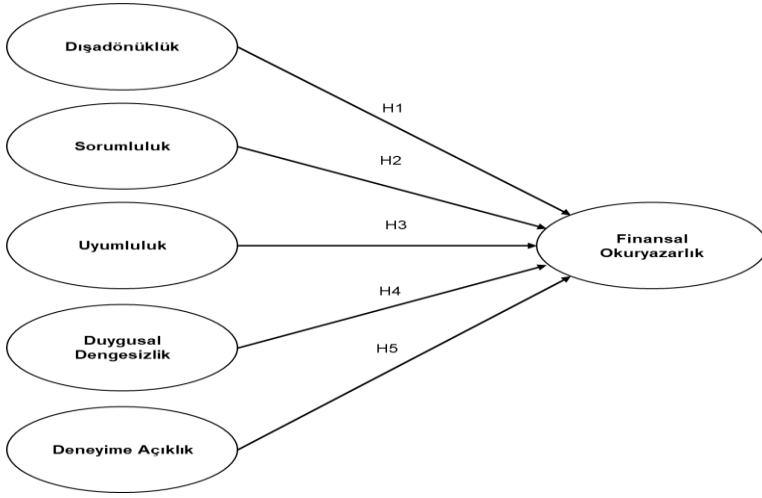
Kavramsal çerçeve ve literatür taraması ile beş faktör kişilik özelliklerinin finansal okuryazarlık üzerindeki etkisini test etmek için oluşturulan hipotezler Tablo 1’de sunulmuştur:

Tablo 1 Araştırma Hipotezleri

| | |
|----|--|
| H1 | “Dışadönüklük” boyutunun “Finansal Okuryazarlık” boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır. |
| H2 | “Sorumluluk” boyutunun “Finansal Okuryazarlık” boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır. |
| H3 | “Uyumluluk” boyutunun “Finansal Okuryazarlık” boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır. |
| H4 | “Duygusal Dengesizlik” boyutunun “Finansal Okuryazarlık” boyutu üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır. |
| H5 | “Deneyime Açıklık” boyutunun “Finansal Okuryazarlık” boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır. |

Hipotezlerin 0,05 anlamlılık düzeyinde önemli bir farklılık gösterip göstermediğini belirleyebilmek amacıyla araştırma verisine yol analizi uygulanmıştır. Araştırmanın bağımlı değişkeni “Finansal Okuryazarlık” iken, “Dışadönüklük”, “Sorumluluk”, “Uyumluluk”, Duygusal Dengesizlik” ve “Deneyime Açıklık” ise bağımsız değişkenleridir. Bu çerçevede araştırmanın tüm değişkenlerini içeren model Şekil 1’de gösterilmiştir.

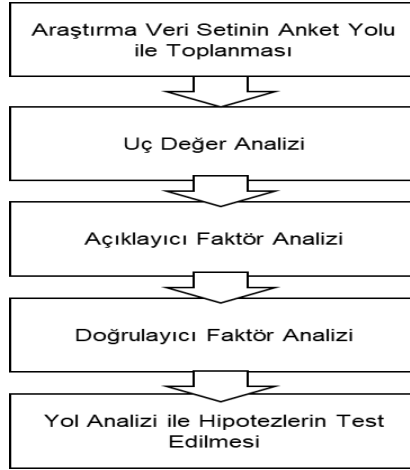
Şekil 1 Araştırma Modeli



2.4. Veri ve Analiz Yöntemleri

Araştırma evreni, 2016-2017 akademik yılında Karabük Üniversitesi İşletme Fakültesi ile İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi’ndeki işletme lisans eğitimi alan öğrencilerinden oluşmaktadır. Örneklem ise bu evrenden kolayda örnekleme yolu ile 375 öğrenciden anket yoluyla sağlanmıştır. Şekil 2’deki araştırma analiz süreci kapsamında ilk önce veri setine uç değerler analizi uygulanmıştır. Böylece örneklemdaki uç değerler içeren anketler analiz dışı tutulmuştur. Uç değer analizi ile yapılan eleme sonrasında veri seti, 325 örneklemden oluşmuştur. Bu araştırma veri seti için Şekil 2’deki sürece göre sırasıyla Açıklayıcı Faktör Analizi, Doğrulayıcı Faktör Analiz ve hipotez testi için Yol Analiz yöntemleri uygulanmıştır.

Şekil 2 Araştırma Analiz Süreci



Şekil 2'deki analiz süreci kapsamında anket formunda yer alan bütün araştırma ifadelerinin faktör analizi yapmaya uygun olup olmadığını belirlemek amacıyla KMO ve Barlett küresellik testi uygulanmıştır. Açıklayıcı faktör analizi için ön şart, değişkenler arasında korelasyon bulunmasıdır. Barlett küresellik testi, değişkenler arasında yeterli oranda ilişki olup olmadığını tespit etmek için kullanılır. Dolayısıyla Barlett testinin p değeri 0,05 anlamlılık derecesinden düşük olduğu durumda değişkenler arasında açıklayıcı faktör analizi yapmak için yeterli düzeyde bir ilişki bulunduğu gösterir. KMO değeri 0 ile 1 arasında değişir. KMO değerinin 1 değerini alması, değişkenlerin birbirlerini mükemmel bir şekilde hatasız tahmin edebileceğini gösterir. KMO örneklem yeterliliğinin kabul edilebilir alt sınırı 0,50+'dir(Albayrak, 2006:133). Ölçeklerin geçerlik çalışması için yapı geçerliğine bakılmış bu kapsamda Beş Faktör Kişilik Özelliği ve Finansal Okuryazarlık ölçekleri için ayrı ayrı Açıklayıcı Faktör Analizi uygulanmıştır. Ayrıca ölçeklerin güvenilirlik analizi ve faktörler arasındaki ilişkinin düzeyini ve yönünü ölçmek için korelasyon tekniğinden yararlanılmıştır. Veri setinin analizinde anlamlılık düzeyi 0,05 olarak alınmıştır. Açıklayıcı Faktör Analizi ile elde edilen faktörler kapsamındaki ifadelerin AMOS programı ile Doğrulayıcı Faktör Analizi için ölçüm modelleri oluşturulmuştur. Bu kapsamda AMOS ile Doğrulayıcı Faktör Analizi sonuçları elde edilmiş ve değişkenler arasındaki korelasyonlar ve regresyon değerleri bulunmuştur. Doğrulayıcı faktör analizi, başta SPSS olmak üzere birçok istatistik programda farklı yöntemler izlenerek yapılabilir. Bu yaklaşımla faktör çözümü beklenen faktör sayısına sınırlanarak, öngörülen değişkenlerin istenilen faktörlerde yüklenmesi beklenir. Ancak burada sadece faktör yapısı ve faktör yükleri incelenebilir. Model uygunluğu ve gizli değişkenler arasındaki ilişkiler incelenemez. Yapısal Eşitlik Modeli ile faktör analizi ve regresyon analizi bir arada kullanılarak model

uygunluğu ve gizli değişkenler arasındaki ilişkiler incelenebilir. Bunun için AMOS (Analysis of Moment Structures) ve LISREL (Linear Structural Relations) gibi paket programlar aracılığı ile faktörler arası ilişkiler ve faktörlerde yer alan değişkenlerin yapısı gibi istatistiki sonuçların elde edilmesi sağlanabilmektedir (Kurtuluş ve Okumuş, 2006:11). Veri setinin analizi için SPSS ve AMOS programları kullanılmıştır.

Araştırma modelindeki hipotezler yapısal eşitlik modellemesi kapsamında oluşturulan yol analizi ile test edilmiştir. Yapısal eşitlik modellemesi gözlenen değişkenler ile örtük değişkenler arasındaki nedensel ilişkilerin test edilmesi, bu değişkenler arasında kurulan modellerin istatistiki olarak bağımlılık ilişkilerinin araştırılması için kullanılan birçok farklı analiz yönteminin kullanıldığı çok değişkenli bir analiz yöntemidir (Tüfekçi ve Tüfekçi, 2006). Yapısal eşitlik çalışmalarının en temel amacı, araştırma veri seti ile kavramsal dünyanın önermelerini eşleştirmek ve bunların birbiriyle ne düzeyde uyumlu olduğunu belirlemektir (Şimşek, 2007:3). Bu kapsamda oluşturulan modellere ilişkin uyum iyiliği, ki kare uyum testi (χ^2/sd), uyum iyiliği indeksi (GFI), düzeltilmiş uyum iyiliği indeksi (AGFI), normlandırılmış uyum indeksi (NFI), Tucker-Lewis indeksi (TLI), karşılaştırmalı uyum indeksi (CFI) ve yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) aracılığıyla test edilmiştir. χ^2/sd değerinin 5'in altında, GFI ve AGFI değerinin 0,85'in üstünde, NFI, TLI, CFI değerinin 0,90'ın üstünde ve RMSEA değerinin ise 0,08'in altında olması kabul edilebilir uyum anlamına gelmektedir (Meydan ve Şeşen, 2011:31-37).

3. AMPİRİK ANALİZLER

Araştırma katılımcılarının %58,1'nin (190 kişi) kadınlardan, %41,9'unun (137 kişi) erkeklerden oluştuğu tespit edilmiştir. Sınıf değişkeni açısından katılımcıların büyük çoğunluğunun 2. ve 3. sınıfta eğitim gördükleri (%80,4), %18,6'lık kesimin ise 4. sınıf öğrenci oldukları belirlenmiştir. Babasının mesleği sorusuna katılımcıların %21,7 oranında (71 kişi) kamu çalışanı, %35,2 oranında (115 kişi) özel sektör çalışanı ve %42,8 oranında (140 kişi) serbest meslek cevabını işaretledikleri tespit edilmiştir. Katılımcıların %72,5'nin iş deneyimlerinin bulunduğu, ancak %27,5'nin ise iş deneyiminin olmadığı belirlenmiştir. Katılımcıların mezun olduktan sonra hangi mesleği yapmak istediklerini tespit amacıyla sorulan soruya verilen cevaplar farklılık göstermektedir. İşbu kapsamda katılımcıların %13,5 (44 kişi) girişimci ve %13,5 (44 kişi) akademisyen olmayı tercih ettikleri tespit edilmiştir. Bunun yanında katılımcıların %11,9 (39 kişi) bankacılık ve finans uzmanı olmayı hedefledikleri tespit edilmiştir. Diğer cevaplar ise %8,0 (26 kişi) Mali Müşavir, %6,4 (21 kişi) özel sektör, %6,1 (20 kişi) Aktüerya ve Sigortacılık, %5,2 (17 kişi) İnsan Kaynakları Uzmanı, %3,7 (12 kişi) kamu personeli, %2,8 (9 kişi) orta düzey yönetici, %2,4 (8 kişi) üst düzey yönetici, %2,1 (7 kişi) Pazarlama uzmanı, %2,1

(7 kişi) Muhasebe, %1,2 (4 kişi) Polis, %1,2 (4 kişi) Halkla İlişkiler Uzmanı, %0,9 (3 kişi) Gümrük Memuru veya Müşavir olmayı hedefledikleri belirlenmiştir. Ancak diğer katılımcılardan %7,0 (23 kişi) bu soruyu cevaplamamış, %1,8 (6kişi) belirsiz cevabını vermiş, %10,1 (33 kişi) katılımcının ise diğer grubunu cevapladığı belirlenmiştir.

Sarıgül (2015) tarafından geliştirilen finansal okuryazarlık ölçeği dört faktörden oluşmaktadır. Fakat bu çalışmada ölçek bütün olarak ele alınmış, alt boyutlar incelenmemiştir. Ölçeğin yapı geçerliliğini doğrulamak için gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi sonucunda faktör yapısını ve uyum iyiliğini olumsuz etkileyen ifadeler ölçekten çıkartılmıştır. Çıkartılan ifadelerin analiz dışında bırakılması ve gerekli düzenlemelerin yapılması sonucunda uyum iyiliğine ilişkin değerler: χ^2/sd 1,52, GFI 0,98, AGFI 0,96, NFI 0,92, TLI 0,95, CFI 0,97 ve RMSEA 0,04 olarak tespit edilmiştir. Bu durumda modeldeki ilişkilerin örneklem verisi ile tutarlı olduğu söylenebilir. Finansal okuryazarlık ölçeğinin güvenilirliği, Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı ile belirlenmiştir. Ölçeğin güvenilirlik katsayısı 0,66 olarak tespit edilmiştir. Bu sonuç ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir (Kalaycı, 2016). Beş faktör kişilik özellikleri ölçeğinin yapı geçerliliği, doğrulayıcı faktör analizi aracılığıyla test edilmiştir. Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda uyum iyiliğini olumsuz etkileyen maddeler çıkartıldıktan sonra verilerin ölçeğin beş faktörlü yapısına uyum sağladığı gözlenmiştir. Bu çerçevede uyum iyiliğine ilişkin kriterlerden χ^2/sd değerinin 2,21, GFI değerinin 0,91, AGFI değerinin 0,88, NFI değerinin 0,81, TLI değerinin 0,86, CFI değerinin 0,88 ve RMSEA değerinin 0,06 olduğu tespit edilmiştir. Sonuç olarak uyum iyiliği kriterlerine göre modeldeki ilişkilerin örneklem verisi ile tutarlı olduğu söylenebilmektedir. Diğer yandan ölçeğe ilişkin faktör yüklerinin ise 0,50 ile 0,95 arasında olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre beş faktör kişilik ölçeğine ilişkin beş faktörlü yapı doğrulanmıştır. Beş Faktör Kişilik Ölçek boyutlarının Cronbach Alfa Güvenilirlik Katsayısı; “Dışadönüklük” boyutu için 0,68, “Sorumluluk” boyutu için 0,44, “Duygusal Dengesizlik” boyutu için 0,60, “Uyumluluk” boyutu için 0,58 ve “Deneyime Açıklık” boyutu için 0,73 olarak belirlenmiştir. Bu bulgulara göre beş faktör kişilik ölçeğine ait dışadönüklük ve deneyime açıklık boyutlarının oldukça güvenilir, uyumluluk boyutunun kabul edilebilir seviyede güvenilir olduğu, sorumluluk boyutunun ise düşük derecede güvenilir olduğu söylenebilir.

Analizlerde beş faktör kişilik özellikleri ve finansal okuryazarlık arasındaki ilişkiyi belirlemek için verilerin ortalama, standart sapma ve korelasyon değerleri aşağıda Tablo 2’de sunulmuştur.

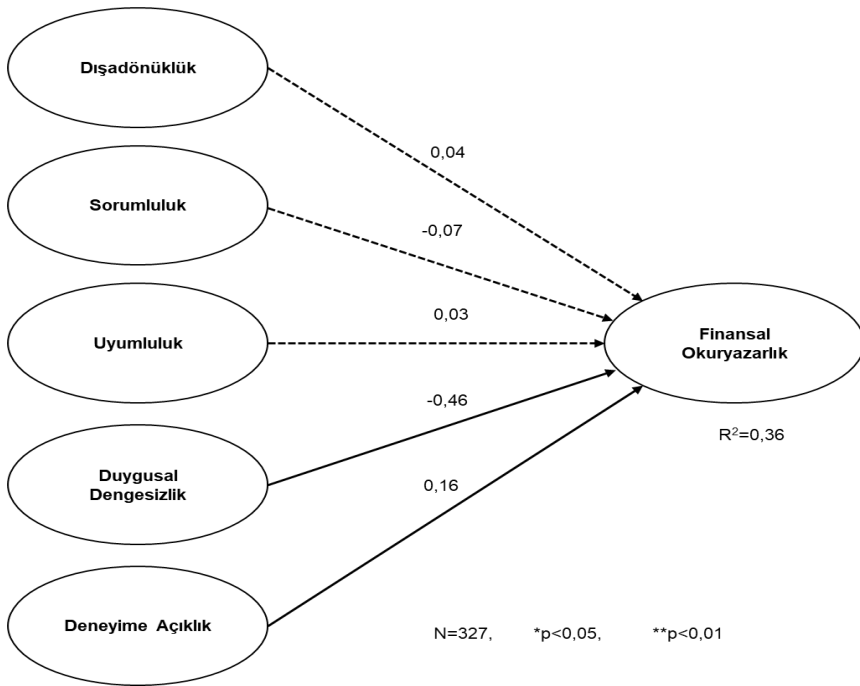
Tablo 2 Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Tablosu

| | X | SS | Dışadönüklük | Sorumluluk | Uyumluluk | Duygusal Dengesizlik | Deneyime Açıklık | Finansal Okuryazarlık |
|-----------------------|------|------|--------------|------------|-----------|----------------------|------------------|-----------------------|
| Dışadönüklük | 3,75 | 0,83 | 1,00 | | | | | |
| Sorumluluk | 3,90 | 0,86 | 0,45* | 1,00 | | | | |
| Uyumluluk | 4,06 | 0,80 | 0,39* | 0,30* | 1,00 | | | |
| Duygusal Dengesizlik | 2,46 | 0,82 | -0,24* | -0,41* | -0,17* | 1,00 | | |
| Deneyime Açıklık | 3,98 | 0,79 | 0,58* | 0,49* | 0,52* | -0,17* | 1,00 | |
| Finansal Okuryazarlık | 3,52 | 0,67 | 0,20* | 0,30* | 0,14* | -0,29* | 0,21* | 1,00 |

N= 327; *p<0,01; X= Ortalama; SS= Standart Sapma

Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Finansal Okuryazarlık üzerindeki etkisi, yol analizi ile incelenmiştir. Yapısal eşitlik modeli kapsamında oluşturulan yol analizi hipotez sonuçları Şekil 3'te gösterilmektedir.

Şekil 3 Yol Analizi Sonuçları



Yol analizine ilişkin uyum iyiliği değerleri incelendiğinde; χ^2/sd değerinin 1,79, GFI değerinin 0,89, AGFI değerinin 0,87, NFI değerinin 0,76, TLI değerinin 0,86, CFI değerinin 0,88 ve RMSEA değerinin 0,04 olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlar incelendiğinde NFI değeri dışındaki tüm uyum iyiliği indekslerinin uygun olduğu görülmektedir. Diğer bulgular uygun olduğu için NFI değerinin de kabul edilebilir bir değer olduğu düşünülmüştür (Meydan ve Şeşen, 2011). Analiz sonucunda elde edilen değerlere göre uyum iyiliği değerlerinin standarda yakın değerler verdiği için oluşturulan yapısal eşitlik modeli kabul edilmiştir.

Çalışmanın ilk üç hipotezi kapsamında beş faktör kişilik ölçeğinin “dışadönüklük”, “sorumluluk” ve “uyumluluk” boyutlarının “finansal okuryazarlık” boyutu üzerindeki etkileri incelenmiştir. Tablo 3 ve Şekil 3’de de yer alan sonuçlar incelendiğinde “dışadönüklük” boyutunun ($H_1:\beta=0,04, p>0,05$), “sorumluluk” boyutunun ($H_2:\beta=-0,07, p>0,05$) ve “uyumluluk” boyutunun ($H_3:\beta=0,03, p>0,05$) “finansal okuryazarlık” boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi tespit edilememiştir. Dolayısıyla, H_1 , H_2 ve H_3 hipotezleri reddedilmiştir. Dördüncü hipotez için tespit edilen sonuçlar incelendiğinde, beş faktör kişilik ölçeğinin “duygusal dengesizlik” boyutunun ($H_4:\beta=-0,46, p<0,01$) “finansal okuryazarlık” boyutu üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Dolayısı ile H_4 hipotezi kabul edilmiştir. Beşinci ve son hipotez testi için bulunan sonuca göre beş faktör kişilik ölçeğinin “deneyime açıklık” boyutunun ($H_5:\beta=0,16, p<0,05$) “finansal okuryazarlık” boyutu üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Böylece H_5 hipotezi de kabul edilmiştir. Hipotez test sonuçlarının R^2 , β , t değeri, p(sig. değeri) değerleri toplu olarak Tablo 3’te özetlenmiştir. Yol analizi sonuçlarını içeren modelde finansal okuryazarlık boyutuna ilişkin varyans açıklama oranının %36 ($R^2=0,36$) olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 3 Hipotez Testleri Sonuçları

| Hipotezler | R^2 | β | t değeri | p (sig.) değeri | Hipotez Testi |
|--|-------|---------|----------|-----------------|---------------|
| H_1 : Dışadönüklük → Finansal Okuryazarlık | 0,36 | 0,04 | 0,48 | 0,502 | Red |
| H_2 : Sorumluluk → Finansal Okuryazarlık | | -0,07 | 2,54 | 0,997 | Red |
| H_3 : Uyumluluk → Finansal Okuryazarlık | | 0,03 | 1,32 | 0,681 | Red |
| H_4 : Duygusal Dengesizlik → Finansal Okuryazarlık | | -0,46** | -3,53 | 0,001 | Kabul |
| H_5 : Deneyime Açıklık → Finansal Okuryazarlık | | 0,16* | 1,05 | 0,029 | Kabul |

N=327, *p<0,05, **p<0,01

SONUÇ

Bireylerin bilinçli bir finansal tüketici olması hedefiyle finansal ürün ve hizmetler için doğru kararlar alabilmesi rasyonel bir davranıştır. Ancak kişilerin kişilik özellikleri birbirinden farklılık göstermektedir. Bu da finansal karar ve risk alma durumunda farklı davranışları doğurmaktadır. Bütün bireylerin genel olarak finansal bilgi düzeylerinin bir sistematik halinde ortalama bir düzeye erişmesi kamu kurumlarınca desteklenmeli ve geliştirilmelidir. Bu da finansal kaynakların yanlış yatırım alanlarına gitmesini önleyecektir. Finansal inovasyonlar ile bazı finansal ürünleri, finans alanında çalışanların takip ve anlaması bile zorlaşması nedeniyle normal bireylerin finansal okuryazarlıklarının geliştirilmesi önem arz etmektedir.

Elde edilen bulgulara göre bireylerin kişilik özellikleri arasında yer alan “dışadönüklük”, “sorumluluk” ve “uyumluluk” boyutlarının “finansal okuryazarlık” boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi tespit edilememiştir. Buna karşın “duygusal dengesizlik” boyutunun “finansal okuryazarlık” boyutu üzerinde negatif yönde, “deneyime açıklık” boyutunun “finansal okuryazarlık” boyutu üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre duygusal açıdan dengesizlik yaşayan bireylerin finansal okuryazarlık için normal davranabilmeleri beklenemez. Diğer yandan yeniliklere açık kişilik özelliklerine sahip bireylerin ise yeterli finansal okuryazarlık düzeylerine sahip olmalarını destekleyecektir. Araştırma kapsamında bu iki hipotezin kabul edilmesi, teoriyle uyumlu bir sonucun tespit edildiğini göstermektedir. Bu sonuçlar daha sonraki araştırmacılara yön gösterici bulgular olarak bilimsel katkı özelliği taşımaktadır. Bununla birlikte araştırmada elde edilen sonuçların geçerliliği, katılımcı sayısı ve kapsamının genişletilerek yapılacak yeni çalışmalara yol gösterici olması beklenmektedir. Bu çerçevede çalışmada kullanılan analiz yöntemleri dışında yeni ve farklı araştırma teknikleri de kullanılacak yeni çalışmalarda farklı sonuçlara ulaşılabilecektir.

KAYNAKÇA

ABDELDAYEM, Marwan Mohamed (2016). *Is There a Relationship between Financial literacy and Investment Decisions in the Kingdom of Bahrain*. Management and Administrative Sciences Review, Cilt:5, Sayı:4, ss.203-221.

AKGÜNDÜZ, Yılmaz, A. Dalgıç ve H.İ. Karakan (2015). *Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Dönüşümcü Liderlik Davranışlarına Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt:7, Sayı:3, ss.83-97.

AKSOYLU, Semra, D.Boztosun, F.Altınışık ve E.H.Baraz (2017). *A Baseline Investigation of Financial Literacy Levels: The Case of Kayseri Province*.

Muhasebe ve Finansman Dergisi, (75), ss.229-246.

ALBAYRAK, Ali Sait (2006), *Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, 1.Baskı, Asil Yayın Dağıtım Ltd.Şti., Ankara.

ALKAN, Neşe (2006). *Reliability and validity of the Turkish version of the Big Five Inventory*. Yayınlanmamış çalışma.

ALKAYA, Aylin ve İbrahim Yağlı (2015). *Finansal Okuryazarlık-Finansal Bilgi, Davranış ve Tutum: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi İİBF Öğrencileri Üzerine Bir Uygulama*. Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt:8, Sayı:40, ss.585-599.

ASMALI, Mehmet (2017). *Big Five Personality Traits and Test Anxiety among English as a Foreign Language Learners*. Iğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, (11), ss.01-21.

ATEŞ, Sinem, A. Coşkun, M. A. Şahin ve M. L.Demircan (2016). *Impact of Financial Literacy on the Behavioral Biases of Individual Stock Investors: Evidence from Borsa Istanbul*. Business and Economics Research Journal, Cilt:7, Sayı:3, ss.01-19.

ATLI, Abdullah (2017). *Five-Factor Personality Traits as Predictor of Career Maturity*. Eurisan Journal of Educational Research, (68), ss.151-165.

AYINDE, Adeboye Titus ve Ololade Doyinsola Taiwo (2014). *Big-five Personality Traits as Correlate of Employees' Perception of Job Burnout among Industrial Workers of Ewekoro Cement Factory, Nigeria*. Journal of Emerging Trends in Economics and Management Sciences, Cilt:5, Sayı:6, ss.550-558.

BAJWA, Sami Ullah, K.Shahzad ve H. Aslam (2017). *Exploring Big Five personality traits and gender as predictors of entrepreneurs' cognitive adaptability*. Journal of Modelling in Management, Cilt:12, Sayı:1, ss.143-161.

BARIŞ, Serap (2016). *Finansal Okuryazarlık ve Bütçeleme Davranışı: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma*. TESAM Akademi Dergisi, Cilt:3, Sayı:2, ss.13-38.

BASIM, H.N., F. Çetin ve A.Tabak (2009). *Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Kişilerarası Çatışma Çözme Yaklaşımlarıyla İlişkisi*. Türk Psikoloji Dergisi, Cilt:24, Sayı:63, ss.20-34.

BAYSA, Eray ve Süleyman Serdar Karaca (2016). *Finansal Okuryazarlık ve Banka Müşteri Segmentasyonları Üzerine Bir Uygulama*. Muhasebe ve Finansman Dergisi, (71), ss.109-126.

BENET-MARTINEZ, Veronica, ve John, O. P. (1998). *Los Cinco Grandes across cultures and ethnic groups: Multitrait-multimethod analyses of the Big Five in Spanish and English*. Journal of personality and social psychology, Cilt:75, Sayı:3, ss.729.

BİÇER, Enis Baha ve Fatih Altan (2016). *Üniversite Öğrencilerinin Finansal Okuryazarlık ile İlgili Tutum ve Davranışlarının Değerlendirilmesi*. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:20, Sayı:4, ss.1501-1517.

CAPUANO, Angelo ve Ian Ramsay (2011). What causes suboptimal financial behaviour? An exploration of financial literacy, social influences and behavioural economics. Financial Literacy Project, University of Melbourne Legal Studies Research Paper Series No:540. (https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1793502)

CHEN, Haiyang ve Ronald P. Volpe (2002). *Gender Differences in Personal Financial Literacy Among College Students*. Financial Services Review, (11), ss.289-307.

ÇAM, Alper Veli ve Abdulkadir Barut (2015). *Finansal Okuryazarlık Düzeyi ve Davranışları: Gümüşhane Üniversitesi Önlisans Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma*. Global Journal of Economics and Business Studies, Cilt:4, Sayı:7, ss.63-72.

ÇAM, Handan ve Alper Veli Çam (2016). *Finansal Okuryazarlığın Mobil Bankacılık Kullanımındaki Rolü: Doğu Karadeniz Bölgesinde Bir Araştırma*. Yönetim Bilişim Sistemleri Dergisi, Cilt:1, Sayı:3, ss.98-105.

ÇETİN, Aysun ve Arzu Alacalar (2016). *İş Yaşamında Yalnızlığı Yordamada Kişilik Özellikleri İle Algılanan Sosyal ve Örgütsel Desteğin Rolü*. Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, Cilt:12, Sayı:27, ss.193-216.

ÇİVİTÇİ, Nazmiye, ve Ahu Arıcıoğlu (2012). *Helping Styles and Personality Traits Based on The Five-Factor Theory of Counselor Candidates*. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt:12, Sayı:23, ss.78-96.

DANIŞMAN, Emre, D.Sezer ve U.T. Gümüş (2016). *Finansal Okuryazarlık Düzeyinin Belirlenmesi: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma*. Kara Harp Okulu Bilim Dergisi, Cilt:26, Sayı:2, ss.01-37.

DEGHANAN, Hamed, H.Abdollahi ve M. Rezaei(2014). *A study on effect of big five personality traits on emotional intelligence*. Management Science Letters, (4), ss.1279-1284.

DEMİRCİ, Şuayyip Doğuş, E. Erol ve F. Zeren (2015). *Muhasebecilik Mesleğine*

Yönelimde Beş Faktör Kişilik Ölçeği: İşletme Öğrencileri Üzerine Bir Uygulama. Optimum Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt:2, Sayı:1, ss.25-37.

DENİZ, M.Engin (2011). *An Investigation of Decision Making Styles and the Five-Factor Personality Traits With Respect To Attachment Styles.* Educational Sciences: Theory & Practice, Cilt:11, Sayı:1, ss.105-113.

DIGMAN, John M.(1990), *Personality Structure: Emergence Of The Five-Factor Model,* Annual Reviews Psychol, Cilt:41, Sayı:1, ss.417-440.

DIJK, S.D.M.van, D.Hanssen, P. Naarding, P.Lucassen, H.Comijs ve R.O. Voshaar (2016). *Big Five Personality Traits and medically unexplained symptoms in later life.* European Psychiatry, (38), ss.23-30.

DİLEK, Yaprak ve Erkan Taşkırıan (2016). *Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Sessizlik Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma.* Bartın Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt:7, Sayı:13, ss.402-434.

DOĞAN, Tayfun (2013). *Beş Faktör Kişilik Özellikleri ile Öznel İyi Oluş.* Doğu Üniversitesi Dergisi, Cilt:14, Sayı:1, ss.56-64.

DURODOLA, Oludamola, P.Fusch ve S.Tippins (2017). *A Case-Study of Financial Literacy and Wellbeing of Immigrants in Lloydminster, Canada.* International Journal of Business and Management, Cilt:12, Sayı:8, ss.37-50.

ELMAS, Bekir ve Hakan Yılmaz (2016). *Finansal Okuryazarlık: Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Üzerine Bir Çalışma.* Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:2, Sayı:1, ss.115-140.

ER, Fikret, F.Temizel, A.Özdemir ve H. Sönmez (2014). *Lisans Eğitim Programlarının Finansal Okuryazarlık Düzeyine Etkisinin Araştırılması: Türkiye Örneği.* Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt:14, Sayı:4, ss.113-125.

ER, Bünyamin ve Mesut Mutlu (2017). *Financial Inclusion and Islamic Finance: A Survey of Islamic Financial Literacy Index.* International Journal of Islamic Economics and Finance Studies, Cilt:3, Sayı:2, ss.33-54.

FETTAHOĞLU, Sibel (2015). *Hane Halkının Finans Eğitimi ve Finansal Okuryazarlık Düzeyleri Üzerine Kocaeli'nde Bir Araştırma.* Muhasebe ve Finansman Dergisi, (67), ss.101-116.

FISKE, Donald W.(1949), *Consistency of the Factorial Structures of Personality Ratings From Different Sources,* [Aktaran: John, Oliver P. ve Sanjay Srivastava,

"The Big Five Trait Taxonomy: History, Measurement and Theoretical Perspectives," Handbook of Personality: Theory and Research, Cilt:2, Sayı:1, 1999, ss.102-138.]

GOLDBERG, Lewis R.(1990a), *An Alternative Description Of Personality: The Big-Five Factor Structure*, Journal Of Personality And Social Psychology, Cilt:59, Sayı:1, ss.1216-1229.

GOLDBERG, Lewis R.(1995b), *What The Hell Took So Long? Donald W. Fiske And The Big- Five Factor Structure, Persongoldbergality Research, Methods, And Theory*, A Festschrift Honoring Donald W. Fiske, ss.29-43.

GOLDBERG, Lewis R.(1999c), *A Broad-Bandwidth, Public Domain, Personality Inventory Measuring The Lower-Level Facets Of Several Five-Factor Models*, Personality Psychology İn Europe, Cilt:7, Sayı:1, ss.7-28.

GÖKMEN, Habil (2012), *Finansal Okuryazarlık*, 1.Baskı, Hiperlink Yayınları, İstanbul.

GÜNEL, Ö. Devrim (2010). *İşletmelerde Yıldırma Olgusu ve Yıldırma Mağdurlarının Kişilik Özelliklerine İlişkin Bir Araştırma*. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 12, Sayı: 3, ss.37-65.

HENGARTNER, Micheal P., W.Kawohl, H.Haker, W.Rössler ve W.Ajdecic-Gross (2016). *Big Five Personality Traits may inform public health policy and preventive medicine: Evidence from a cross-sectional and a prospective longitudinal epidemiologic study in a Swiss community*. Journal of Psychosomatic Research, (84), ss.44-51.

JOHN, Oliver P., ve S.Srivastava (1999). *The Big Five trait taxonomy: History, measurement, and theoretical perspectives*. Handbook of personality: Theory and research, (2), ss.102-138.

JOHN, Oliver P., Donahue, E. M., ve Kentle, R. L. (1991). *The big five inventory: Versions 4a and 54*, institute of personality and social research. University of California, Berkeley, CA.

KADERLİ, Yusuf, U.T.Gümüş ve E.Danişman (2016). *Finansal Okuryazarlık Düzeyinin Belirlenmesi: Türk Silahlı Kuvvetleri Emekli Personeli Üzerinde Bir Araştırma*. Finans ve Bankacılık Çalışmaları Dergisi, Cilt:5, Sayı:5, ss.52-70.

KALAYCI, Şeref (2016). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*, 7. Baskı, Ankara:Asil Yayın Dağıtım.

KHALIL, Ashraf, S.Abdallah, K.Al-hilo ve E.Iroadu (2012). *Investigating*

Financial Literacy among Emiratis. International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering, Cilt:6, Sayı:12, ss.3663-3669.

KARATAŞ, Çiğdem (2017). *Finansal Okuryazarlığın Geliştirilmesinde Merkez Bankalarının Rolü ve Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası İçin Bir Değerlendirme*. TCMB, Uzmanlık Yeterlik Tezi, Ankara.

KILIÇ, Yunus, H.A. Ata ve İ.H. Seyrek (2015). *Finansal Okuryazarlık: Üniversite Öğrencilerine Yönelik Bir Araştırma*. Muhasebe ve Finansman Dergisi, (66), ss.129-150.

KURTULMUŞ, Kemal ve Abdullah Okumuş (2006). *Fiyat Algısının Boyutları Arasındaki İlişkilerin Yapısal Eşitlik Modeli İle İncelenmesi*. Yönetim Dergisi, Cilt:17, Sayı:53, ss.11.

LANTARA, I Wayan Nuka ve Ni Ketut Rai Kartini (2015). *Financial Literacy Among University Students: Empirical Evidence from Indonesia*. Journal of Indonesian Economy and Business, Cilt:30, Sayı:3, ss.247-256.

LUSARDI, Annamaria (2008). *Financial Literacy: An essential tool for informed consumer choice?* Working Paper 14084, National Bureau of Economic Research, ss.1-29 (<http://www.nber.org/papers/w14084>).

McCRAE, Robert R. ve Oliver P. John(1992), *An Introduction to the Five-Factor Model and Its Applications*, Journal of Personality, Cilt: 60, Sayı: 2, ss. 175-215.

MEYDAN, Cem Harun ve Harun Şeşen (2011). *Yapısal eşitlik modellemesi: AMOS uygulamaları*, Ankara: Detay Yayıncılık.

MURUGIAH, Logasvathi (2016). *The Level of Understanding and Strategies to Enhance Financial Literacy among Malaysian*. International Journal of Economics and Financial Issues, Cilt:6, Sayı:S3, ss.130-139.

MYSZKOWSKI, Nils, M. Storme, A. Davila ve T. Lubart (2015). *Managerial creative problem solving and the Big Five personality traits: Distinguishing divergent and convergent abilities*. Journal of Management Development, Cilt:34, Sayı:6, ss.674-684.

ÖTKEN, Ayşe Begüm ve Tuna Cencki (2013). *Beş Faktör Kişilik Modeli ve Örgütsel Muhalefet Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma*. Öneri Dergisi, Cilt:10, Sayı:39, ss.41-51.

ÖZGÜN, Hilal Sarı ve Emel Sarıtaş (2016). *Financial Literacy and Money Management Behaviours: A Research on Vocational College Students*.

Eurasian Academy of Sciences Eurasian Business & Economics Journal, (S1), ss.110-119.

ÖZSOY, Emrah, E. Erol, A. Korkutata ve M. Şeker (2014). *Kişilik Modelleri Boyutlarının Karşılaştırılması: A Tipi ve B Tipi Kişilik ve Beş Faktör Kişilik Modeli*. Uluslararası Hakemli Beşeri ve Akademik Bilimler Dergisi, Cilt:3, Sayı:9, ss.104-116.

ÖZTÜRK, Elvan ve Yusuf Demir (2015). *Finansal Okuryazarlık ve Para Yönetimi: Süleyman Demirel Üniversitesi Akademik Personel Üzerine Bir Uygulama*. Muhasebe ve Finansman Dergisi, (68), ss.113-134.

PERVIN, Lawrence A. ve P.John Oliver (1999), *Handbook Of Personality: Theory And Research*, Elsevier.

RANWALA, R.S., ve D.M.N.S.W.Dissanayake (2016). *Big Five Personality Traits and Entrepreneurial Inclination: A Study Based on Sri Lankan Undergraduates*. Social and Basic Science Research Review, Cilt:4, Sayı:4, ss.84-98.

REMUND, David L. (2010). *Financial Literacy Explicated: The Case for a Clearer Definition in an Increasingly Complex Economy*. The Journal of Consumer Affairs, Cilt:44, Sayı:2, ss.276-295.

SARIGÜL, Haşmet (2014). *A Survey of Financial Literacy Among University Students*. Muhasebe ve Finansman Dergisi, (64), ss.207-224.

SARIGÜL, Haşmet (2015). *Finansal Okuryazarlık Tutum ve Davranış Ölçeği: Geliştirme, Geçerlik ve Güvenirlik*. Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, Cilt:13, Sayı:1, ss.200-218.

SCOFFIER-Mériaux, Stéphanie, C. Falzon, P. Lewton-Brain, E. Filaire ve F. d'Arripe-Longueville (2015). *Big Five Personality Traits and Eating Attitudes in Intensively Training Dancers: The Mediating Role of Internalized Thinness Norms*. Journal of Sports Science and Medicine, (14), ss. 627-633.

SEZER, Durmuş ve Sezgin Demir (2015). *Yatırımcıların Finansal Okuryazarlık ve Bilişsel Yetenek Düzeylerinin Psikolojik Yanılsamalar ile İlişkisi*. Muhasebe ve Finansman Dergisi, (66), ss.69-88.

SEZİCİ, Emre ve Mediha Mine Çelikkol (2016). *Girişimcilik Tutumu ve Finansal Okuryazarlığın Girişimcilik Eğilimi İle Arasındaki İlişkide Algılanan Sosyal Desteğin Aracılık Etkisi*. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Afro-Avrasya Özel Sayısı, ss.419-436.

SINPHURMSUKSKUL, N., O.Froer ve M.Ahlheim (2005), *The Big Five Factor Model In The Context Of Resource Valuation: A Case Study In Mae Rim, Chiang Mai, Northern Thailand,* Conference On International Agricultural Research For Development, Stuttgart, Germany.

SOMER, Oya (1998). *Türkçe'de kişilik özelliği tanımlayan sıfatların yapısı ve beş faktör modeli.* Türk Psikoloji Dergisi, Cilt:13, Sayı: 42, ss. 17-32.

SOMER, O., M. Korkmaz ve A. Tatar (2002). *Beş Faktör Kişilik Envanteri'nin Geliştirilmesi-I: Ölçek ve Alt Ölçeklerin Oluşturulması.* Türk Psikoloji Dergisi, Cilt: 17, Sayı: 49, ss. 21-36.

SÜMER, N. ve H.C.Sümer (2005). *Beş faktör kişilik özellikleri ölçeği* (Yayınlanmamış çalışma).

ŞAMİLOĞLU, Famil, Y.E.Kahraman ve H.Bağcı (2016). *Finansal Okuryazarlık Araştırması: Erciyes Üniversitesi Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma.* Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, ICAFR 16 Özel Sayısı, ss.308-318.

ŞENCAN, Merve Nur Mert (2016). *Beş Faktör Kişilik Özellikleri ile İşkolizm Arasında İlişkinin İncelenmesi: Kamu Sektöründe Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma.* MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt:5, Sayı:3, ss.229-246.

ŞİMŞEK, Ömer Faruk (2007). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş(Temel İlkeler ve LISREL Uygulamaları).* Ankara:Ekinoks Eğitim Danışmanlık Hiz. ve Bas.Yay.Dağ.San. ve Tic.Ltd.Şti.

TABAK, Akif, H.N. Basım, İ. Tatar ve F. Çetin (2010). *İzlenim Yönetimi Taktiklerinde Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Rolü: Savunma Sanayinde Bir Araştırma.* Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, Cilt: 12, Sayı: 27, ss.193-216.

TUNA, Gülfen ve Mehmet Onur Ulu (2016). *Üniversite Öğrencilerinin Finansal Okuryazarlık Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: İşletme Bölümü Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma.* Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, ICAFR 16 Özel Sayısı, ss.128-141.

TUPES, Ernest C. ve Raymond E. Christal(1961), *Recurrent Personality Factors Based On Trait Ratings,* TEXAS, Personnel Laboratory Aeronautical Systems Division Air Force Systems Command, Technical Report, USAF, Lackland Air Force Base.

TÜFEKÇİ, Nezihe ve Ömer Kürşad TÜFEKÇİ (2006). *Bankacılık Sektöründe Farklı Olma Üstünlüğünün ve Müsteri Sadakatinin Yarattığı Değer: Isparta İlinde*

bir Uygulama, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:2, Sayı:4, ss.170-183.

TÜFEKÇİ, Ömer Kürşad ve Mehmet Dinç(2014). *A Research on Determining the Effects of Five Factor Personality Traits of Turkish Football Referees on Cultural Intelligence*. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, Cilt:4, Sayı:5, ss.410-433.

TYSON, P.J., D.Jones ve J. Elcock(2011), *Psychology In Social Context: Issues And Debates*, John Wiley&Sons.

ULU, İnci Pınar (2007). *An Investigation Of Adaptive And Maladaptive Dimensions Of Perfectionism In Relation To Adult Attachment And Big Five Personality Traits*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ortadoğu Teknik Üniversitesi, Ankara.

ULUSOY, Yağmur ve Emine Durmuş (2011). *Investigation of Interpersonal Dependency Tendency in Terms of Five-Factor Personality Traits*. İnönü University Journal of The Faculty of Education, Cilt:12, Sayı:2, ss.01-21.

ÜNAL, Orhan, S.Torun, E.Yavuz ve S.Ediş (2016). *İlköğretim Bölümü Öğretmen Adaylarının Finansal Okuryazarlık Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Turkish Studies International Periodical for the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic ACADEMIC JOURNAL, Cilt:11, Sayı:9, ss.931-946.

YARDIMCIOĞLU, Mahmut ve Ali Yörük (2016). *Türkiye’de Finansal Okuryazarlığın ve Finansal Farkındalığın Durumu”*. Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi, Cilt:9, Sayı:2, ss.173-208.

YAZDİ, Amir M. T. ve Norizah Mustamil (2015). *Empowerment Potential: Big-Five Personality Traits and Psychological Empowerment*. International Business and Management, Cilt:11, Sayı:3, ss.62-69.

YOU, Jianing, M.-P. Li, S. Xu ve W.-H. Hu (2016). *Big Five Personality Traits in the occurrence and repetition of nonsuicidal self-injury among adolescents: The mediating effects of depressive symptoms*. Personality and Individual Differences, (101), ss.227-231.

ZHOU, Yueyue., D. Li, J.Jia, X.Li, L.Zhao, W. Sun ve Y. Wang(2017). *Interparental conflict and adolescent internet addiction:The mediating role of emotional insecurity and the moderadolescentating rol of big five personelaity traits*. Computer in Human Behavior, (73), ss.470-478.

PROMETHEE ve MAUT Yöntemlerinin Karşılaştırılması Üzerine Bir Çalışma: Karadeniz Bölgesi Örneği¹

Yrd. Doç. Dr. Hande KÜÇÜKÖNDER

Bartın Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
İşletme Bölümü, Sayısal Yöntemler A.B.D.
hkucukonder@gmail.com

Öğr. Gör. Pınar ÇELEBİ DEMİRARSLAN

Bartın Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
İşletme Bölümü, Sayısal Yöntemler A.B.D.
pdemirarslan@gmail.com

Özet: Karar verme; çok sayıda alternatif arasından karar vericilerin öncelik sıralaması yaparak optimum alternatifi seçme durumudur. Sıklıkla karşılaşılan çok kriterli karar problemlerinin çözümü için pek çok teknik geliştirilmiştir.

Bu çalışmada çok kriterli karar verme tekniklerinden PROMETHEE ve MAUT yöntemlerinin karşılaştırılması olarak incelenmesi hedeflenmiştir. Bu amaçla, Karadeniz bölgesinde yaşayan bireylerin çalışma hayatına ilişkin karşılaştıkları bazı sorunlar kriter olarak alınmış ve her iki yöntem ile illere göre söz konusu durum açısından iki ayrı sıralama yapılmıştır. Araştırmanın verileri 2013 yılı TÜİK Yaşam Memnuniyeti Araştırmasından alınmıştır. Kriterlerin önem ağırlıklarının belirlenmesinde Entropi yönteminden yararlanılmıştır. Her iki yöntemle elde edilen sıralamalardaki benzerlik durumu Spearman Sıra Korelasyon katsayısı ile incelendiğinde sıralamalar arasında %99.6'lık pozitif yönlü bir ilişki olduğu; her iki yöntemin birbirine çok yakın sıralama yaptığı gözlemlenmiştir.

Anahtar sözcükler: PROMETHEE, MAUT, Entropi, Karadeniz Bölgesi, Çalışma Hayatında Yaşanan Sorunlar

¹ Bu çalışma II. INES International Academic Research Congress 2017'de sözlü bildiri olarak sunulmuş ve gözden geçirilerek yayın için genişletilmiştir.

The Comparison of PROMETHEE and MAUT Methods: Black Sea Region Example

Abstract: *Decision making is to choose an appropriate one among many alternatives according to certain criteria. To give an optimal decision, many techniques have been developed for solving multi-criteria decision problems.*

The aim of this study is to compare the PROMETHEE and MAUT methods, being multi-criteria decision making techniques. For this purpose, some problems related to the working life of the individuals living in the Black Sea region are taken as criteria, and two different rankings are obtained according to the cities by using both methods. The data is taken from 2013 TSI Life Satisfaction Survey. Entropy method is used for weighting process of criteria. As a result, the similarity, computed by the Spearman Rank Correlation coefficient, between the rankings is 99.6%, which means two methods ranked close to each other.

Key words: *PROMETHEE, MAUT, Entropy, Black Sea Region, The Problems Experienced in Working Life*

Giriş

Günümüzde bireylerin yaşam memnuniyetinin belirlenmesinde çalışma hayatı önemli bir yere sahiptir. Bu kavram, bireylerin yaşam gereksinimlerini karşılayabilmesinde zaman ve enerjisinin büyük bir kısmını harcadığı, toplumun farklı alanlarında yer alabilmesi açısından önemli ve bütüncül bir olgu olarak da düşünülebilmektedir. Bu kapsamda iş yapısı, çalışma koşulları, iş ortamı, ücret, işe katılım, sosyal güvence gibi çalışma hayatında birer kalite unsuru olarak değerlendirilebilen birçok faktör bireylerin sağlıklı bir iş-yaşam dengesi kurmasında etkili bir rol oynayabilmektedir (Yüksel, 2004).

Dolayısıyla, çalışma hayatını olumsuz yönde etkileyen bir takım faktörlerin ortadan kaldırılması aynı zamanda bireylerin bu dengeyi optimal bir seviyede tutabilmesinde etken olabilecektir (Akın, Ulukök, & Arar, 2017). Bu bağlamda günümüz iş dünyası için gerek insan kaynaklarının doğru ve etkili bir şekilde kullanılabilmesi gerek de çalışma hayatına ilişkin ortaya çıkan problemlerin zamanında tespit edilip uygun çözüm yollarının geliştirilmesinde verilere dayalı, hızlı ve doğru bir karar verme kaçınılmaz bir hale gelmiştir (Aytaç & Gürsakal, 2015).

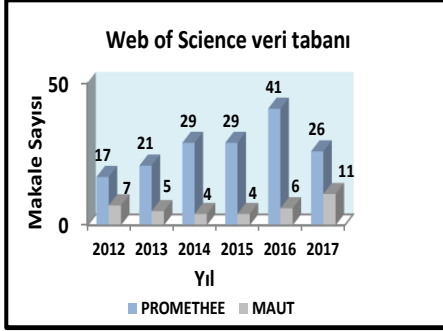
Karar verme; en genel anlamda çeşitli kriterlere ve karar vericilerin beklentilerine bağlı olarak belirli alternatifler arasından en uygun olanının seçilme sürecini kapsamaktadır (Aktaş, Doğanay, Gökmen, Gazibey, & Türen, 2015; Aytaç & Gürsakal, 2015).

Mevcut alternatifler arasından hedef ve amaca en uygun olanın seçim sürecinde bazen tek kriterli bir değerlendirmenin yetersiz kaldığı, birden çok kriterin eş zamanlı olarak incelenmesini gerektiren durumlar söz konusu olabilmektedir. Özellikle de gerçek dünyaya ilişkin karar problemleri gibi doğası gereği tek boyutlu yaklaşımlarla çözülemeyen durumlarda karar problemi daha karmaşık bir yapıya dönüşebilmektedir. Bu tür problemler için en uzlaştırıcı çözümün bulunmasında sıklıkla Çok kriterli karar verme (ÇKKV) yöntemlerinden yararlanılmaktadır (Genç, 2013; Konuşkan & Uygun, 2014).

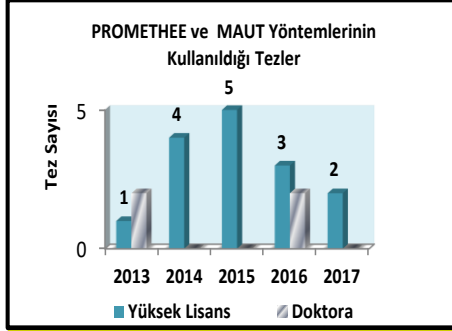
ÇKKV, çok sayıda seçenekten oluşan bir küme içerisinde birbirini ile çelişen birden çok kriterin etkisinin eş zamanlı incelendiği bir seçim yapma süreci olarak tanımlanmaktadır (Ersöz & Kabak, 2010; Ömürbek, Delibaş & Altın, 2017). Bu yöntem aynı zamanda yönetimsel ve mühendislik olmak üzere iki düzeyli dinamik bir süreç olarak da ifade edilebilmektedir. Yönetimsel düzeyde; hedefler tanımlanarak en uygun alternatif seçilirken, mühendislik düzeyinde ise alternatiflerin tanımlanması ve çok kriterli bir sıralamanın yapılması söz konusudur. Bir başka deyişle mühendislik düzeyinde farklı kriterlerinde göz önüne alınmasıyla birlikte alternatiflerden herhangi birisinin seçilmesi ve çok kriterli sıralanması hedeflenmektedir (Aytaç & Gürsakal, 2015). ÇKKV alanında bilinen en eski çalışma Benjamin Franklin tarafından yapılmıştır (Önder & Yıldırım, 2014).

Günümüzde ise çok kriterli karar problemlerinin çözümü için hem nitel hem de nicel birçok faktörün birlikte değerlendirilmesine imkan sağlayan pek çok teknik geliştirilmiştir. Bu yöntemler içerisinde bazıları sahip oldukları basitlik, esneklik, işlem, denge ve yorumlama kolaylığı gibi bazı özelliklerinden ötürü diğer yöntemlere oranla daha fazla kullanım sahası bulabilmişlerdir (Çınar, 2004). Bu özelliklerin yanı sıra karar vericilere görsel olarak da hızlı ve doğru karar vermeleri için destek sağlayan PROMETHEE (The Preference Ranking Organization Method For Enrichment Evaluation) yöntemi günümüzde yaygın kullanılan teknikler arasında yer almıştır.

Son yıllarda özellikle de gerçek dünyaya ilişkin karar problemlerinin çözümlenmesinde yaygın olarak kullanılan bir diğer yöntemde MAUT (Multi-Attribute Utility Theory) yöntemi olmuştur (Konuşkan & Uygun, 2014). Söz konusu bu iki yöntemin kullanıldığı akademik çalışmalar “Web of Science” veri tabanında ve “Yök Tez Arama Motorunda” tarandığında son beş yıl içerisinde PROMETHEE yönteminin MAUT yöntemine nazaran daha sık kullanıldığı gözlemlenmiştir (Şekil1-2).



Şekil 1. Web of Science veri tabanı



Şekil 2. YÖK Tez Tarama Sonuçları

Bu çalışmada ÇKKV tekniklerinden PROMETHEE ve MAUT yöntemleri kullanılarak bölgesel çapta bireylerin çalışma hayatında yaşamış oldukları sorunların illere göre değişiminin incelenmesi hedeflenmiştir. Bu amaçla, Karadeniz bölgesinde yaşayan bireylerin çalışma hayatındaki sorunları altı farklı kriter çerçevesinde ele alınmıştır. Bu kriterler; eksik ücret ödenmesi, çalışma koşulları, ücret miktarı, ücretler arası farklılık, ücretlerin zamanında ödenmesi ve idari konulara ilişkin yaşanan sorunlar şeklindedir.

Bu kapsamda çalışma üç kısımdan oluşmaktadır. İlk kısımda literatürde yer alan PROMETHEE ve MAUT yöntemlerinin kullanıldığı bazı çalışmalara yer verilmiştir. İkinci kısımda ise kriterlerin önem ağırlıklarının belirlenmesi için kullanılan Entropi yöntemi ile illerin sıralanmasında kullanılan PROMETHEE ve MAUT yöntemlerinin işlem adımları ve aşamalarına değinilmiştir. Son olarak uygulama kısmında her iki yöntemle göre elde edilen sıralama sonuçları karşılaştırılmış ve sıralamalardaki benzerlik durumu Spearman Sıra Korelasyon katsayısı ile incelenmiştir.

1. Literatür

Sosyal Bilimler alanında PROMETHEE ve MAUT yöntemlerinin bir arada kullanıldığı sınırlı sayıda çalışmaya rastlanılmış olup söz konusu yöntemler için literatürde yer alan bazı çalışmalar Tablo 1'deki gibi kronolojik sırayla özetlenmiştir.

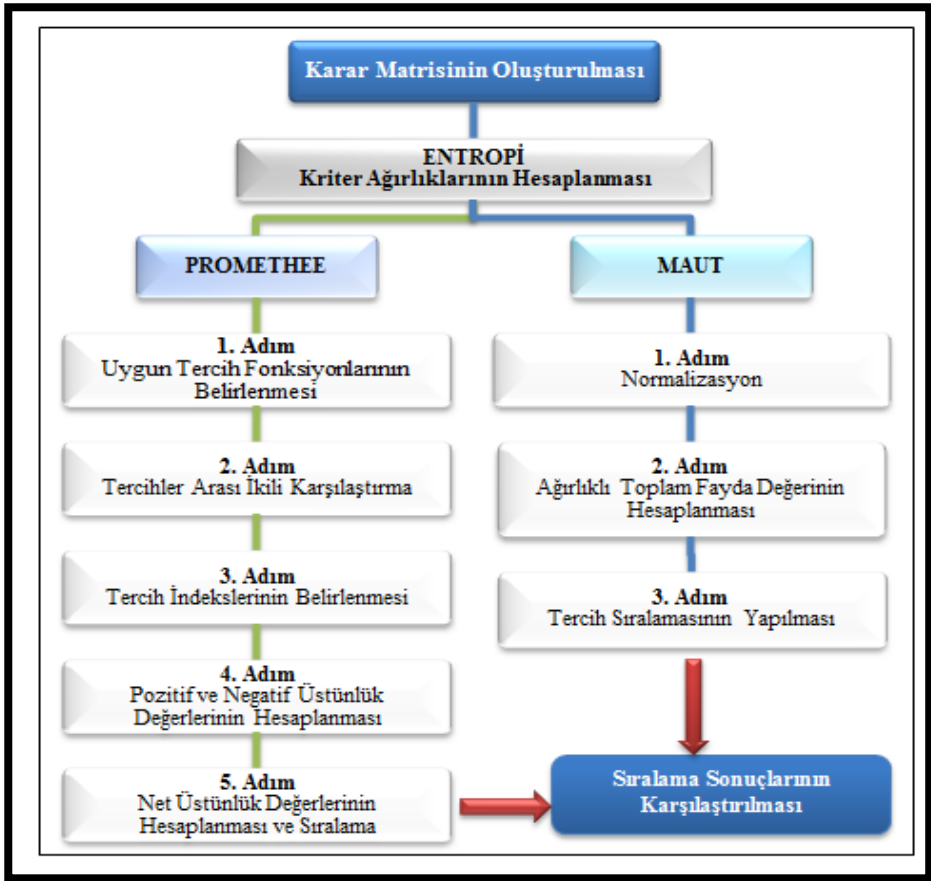
Tablo 1. Literatür Taraması

| YÖNTEM | YAZAR | YIL | İÇERİK |
|---|------------------------------------|------|---|
| PROMETHEE ve MAUT YÖNTEMİNİN BİRLİKTE KULLANILDIĞI ÇALIŞMALAR | Wang, Lin & Lo | 2010 | PROMETHEE ve MAUT yöntemleri karşılaştırmalı olarak ele alınmıştır. |
| | Malloy, Sinsheimer, Blake & Linkov | 2013 | MAUT ve PROMETHEE yöntemleri DECERN programı kullanılarak kıyaslanmıştır. Çalışmada, lehim türleri bazı kriterlere göre sıralandığında MAUT ve PROMETHEE yöntemleri birbirine yakın sonuçlar verdiği bildirilmiştir. İki yöntemde de aynı tür lehim birinci sırada yer alırken, sonuncu sırada yer alan lehim türü farklı bulunmuştur. |
| | Cinelli, Colen & Kirwan | 2014 | Bu çalışmada sürdürülebilirlik değerlendirme araçlarının karşılaması gereken on önemli kritere göre beş farklı ÇKKV yönteminin (MAUT, PROMETHEE, ELECTRE, AHP, DRSA) performansı karşılaştırılmıştır. Araştırmacılar karışık bilgi ve belirsizlik tüm yöntemlerle yönetilebilirken sağlam sonuçların sadece MAUT ile elde edilebileceğini savunmuşlardır. |
| | Laska | 2017 | Bu çalışmada Polonya'da bir rüzgâr çiftliğinin kurulum yerini saptamak için üstünlük sıralaması yapan ELECTRE ve PROMETHEE yöntemleri ile fayda fonksiyonunu temel alan MAUT, AHP ve DEMATEL yöntemleri ve karar destek sistemi kıyaslanmıştır. |
| PROMETHEE YÖNTEMİ | Bilsel, Büyüközkan & Ruan | 2006 | Bu araştırma, hastane web sitelerinin performansını ölçmek için maddi imkanlar, güvenilirlik, cevap verme, güven, empati, bilgi kalitesi ve Web sitelerinin iletişim konularının entegrasyonu gibi yedi ana kriterin AHP ile ağırlıklandırılıp PROMETHEE ile sıralandığı bir kalite değerlendirme modeli sunmaktadır. |
| | Soba | 2012 | En uygun panelvan otomobil seçimi için fiyat, yakıt, maksimum hız, güvenlik, beygir gücü ve performans kriterlerine göre PROMETHEE yöntemi kullanılmıştır. |
| | Genç | 2013 | PROMETHEE yöntemi tanıtılarak, yöntemin geometrik gösterimi olan GAIA düzleminin karar vericiye görsel olarak sunduğu avantajları anlatılmıştır. |
| | Bağcı & Rençber | 2014 | Kamu bankaları ile özel bankalar arasında kârlılık performansları karşılaştırması PROMETHEE yöntemi ile yapılmıştır. Çalışmanın sonucunda kamu bankaları içerisinde en kârlı banka Halk Bankası, özel bankalar içerisinde ise Denizbank birinci sırada yer almıştır. |

| | | | |
|--|--------------------------------------|------|--|
| MAUT YÖNTEMİ | Almeida | 2012 | Bu çalışmada, güvenilirlik ve maliyet gibi çakışan ölçütlerin kombinasyonuna dayalı olarak en iyi bakım aralığını seçerken karar vericileri desteklemek için MAUT yöntemini kullanılmıştır. |
| | Rochat, Binder, Diaz & Jolliet | 2013 | Belediyelerde PET atıkları için en iyi ömür sonu senaryolarının seçimini desteklemek için sistematik olarak üç değerlendirme yöntemi, malzeme akışı analizi (MFA), Ömür Devri Analizi (LCA) ve MAUT yöntemi birleştirilmiştir. Değerlendirmede MAUT yöntemi sosyal ve ekonomik yönleri eklemek için kullanılmıştır. |
| | Alp, Öztel & Köse | 2015 | Bu çalışmada kurumsal sürdürülebilirliğin göstergeleri kriter olarak ele alınıp ENTROPİ yöntemi ile ağırlıklandırılmış ve Linde şirketinin yayımladığı 2009-2012 sürdürülebilirlik raporlarından elde edilen veriler kullanılarak şirketin sürdürülebilirlik performansı yıllara göre sıralanmıştır. |
| | Tunca, Ömürbek, Cömert & Aksoy | 2016 | Bu çalışmada petrol ihraç eden ülkeler örgütü olan OPEC (Organization Of Petroleum Exporting Countries)'i oluşturan 12 üye ülkenin performansları belirli kriterlere göre değerlendirilmiş, kriter ağırlıkları ENTROPİ yöntemi ile belirlenmiş ve MAUT yöntemine göre yapılan sıralamada İran birinci sırada yer almıştır. |
| DİĞER ÇKKV TEKNİKLERİ İLE KULLANIMI | Genç & Masca | 2013 | PROMETHEE ve TOPSIS yöntemleri kullanılarak Avrupa Birliği üye ülkeleri ve Türkiye'nin bazı ekonomik kriterlere göre performans sıralamaları ayrı ayrı elde edilmiş ve iki yöntemin sonuçlarının birbirine çok yakın olduğu belirtilmiştir. |
| | Ploskas, Stiakakis & Fouliras | 2014 | Veri Zarflama ve PROMETHEE yöntemlerini beraber ele alarak, bu yöntemlerin ağırların iç özellikleri bulunmadığında bilgisayar ağı verimliliğini ölçmek için kullanılabileceğini savunmuşlardır. |
| | Yılmaz Kaya & Dağdeviren | 2015 | Bu çalışmada, evrensel tasarım ve teknik gereklilikleri hem ayrı hem de eşzamanlı olarak göz önüne alarak, iş güvenliği donanımlarını değerlendirmek için çok kriterli karar verme yöntemi olan AHP ve bulanık PROMETHEE kullanılmıştır. |
| | Ömürbek, Karaatlı & Balcı | 2016 | Ülkemizde faaliyet gösteren ve aynı zamanda BİST'de (Borsa İstanbul) işlem gören otomotiv sektöründe faaliyette bulunan firmaların performanslarını belirlemek için kriterlerin ağırlıkları ENTROPİ yöntemi ile hesaplanarak, SAW ve MAUT yöntemleri ile ayrı ayrı sıralama elde edilmiştir. Sıralama sonucunda her iki yöntemde de ilk üç sırada aynı firmalar yer aldığı bildirilmiştir. |

2. Yöntem

Bu çalışmada, Karadeniz Bölgesinde yaşayan bireylerin çalışma hayatında karşılaştıkları eksik ücret ödenmesi, çalışma koşulları, ücret miktarı, ücretler arası farklılık, ücretlerin zamanında ödenmesi ve idari konulara ilişkin yaşadıkları sorunlar kriter olarak ele alınmıştır. Kriterler maliyet kriteri olarak değerlendirmeye alınmış ve çalışma hayatında yaşanan sorunların minimize edilmesi hedeflenmiştir. Karar matrisinin alternatiflerini ise Karadeniz bölgesinde yer alan iller oluşturmuştur. Araştırmancın verileri TÜİK “Yaşam Memnuniyeti” anketinden alınmıştır (Yaşam Memnuniyeti Anketi, 2013). Karar matrisinde 6 kriter ve 18 alternatif bulunmaktadır. Çalışmanın yöntem kısmında izlenen işlem adımları Şekil 3’de verilmektedir.



Şekil 3. Yöntem Akış Şeması

2.1. ENTROPİ Yöntemi

Entropi yöntemi, karar matrisindeki verileri kullanarak kriter ağırlıklarının belirlenmesini sağlayan bir ağırlıklandırma yöntemidir. Objektif bir yöntem olması nedeniyle çok sık tercih edilmektedir. Entropi yönteminin aşamaları aşağıdaki gibi verilmiştir (Alp, Öztel, & Köse, 2015).

Aşama 1: m alternatifli ve n kritere sahip bir karar verme probleminin $m \times n$ boyutlu D karar matrisi aşağıdaki gibi verilsin.

$$D = \begin{matrix} & X_1 & X_2 & \dots & X_j & \dots & X_n \\ \begin{matrix} A_1 \\ A_2 \\ \vdots \\ A_i \\ \vdots \\ A_m \end{matrix} & \begin{bmatrix} x_{11} & x_{12} & \dots & x_{1j} & \dots & x_{1n} \\ x_{21} & x_{22} & \dots & x_{2j} & \dots & x_{2n} \\ \vdots & \vdots & \vdots & \vdots & \vdots & \vdots \\ x_{i1} & x_{i2} & \dots & x_{ij} & \dots & x_{in} \\ \vdots & \vdots & \vdots & \vdots & \vdots & \vdots \\ x_{m1} & x_{m2} & \dots & x_{mj} & \dots & x_{mn} \end{bmatrix} \end{matrix} \quad (1)$$

D karar matrisinde yer alan x_{ij} , i . alternatifi j . kritere göre başarı değerini ifade etmektedir ($i = 1, 2, \dots, m, j = 1, 2, \dots, n$).

Aşama 2: Kriterler farklı ölçeklere sahip olabileceğinden dolayı normalleştirme işlemi Eşitlik 2'de verilen denklem aracılığı ile karar matrisindeki her bir girdi için $[0, 1]$ aralığında bir değere dönüştürülmektedir.

$$r_{ij} = \frac{x_{ij}}{\sum_{p=1}^m x_{pj}}, \quad i = 1, 2, \dots, m, \quad j = 1, 2, \dots, n. \quad (2)$$

Aşama 3: Eşitlik 2 ile $R = [r_{ij}]_{m \times n}$ normalleştirilmiş karar matrisi elde edilerek her bir kriter için entropi değeri Eşitlik 3'de verilen denklem aracılığı ile hesaplanmaktadır.

$$e_j = -k \sum_{i=1}^m r_{ij} \ln r_{ij}, \quad j = 1, 2, \dots, n. \quad (3)$$

Denklemden yer alan k değeri $k = \frac{1}{\ln m}$ ile tanımlanan ve $0 \leq e_j \leq 1$ şartını garanti altına alan bir sabiti ifade etmektedir.

Aşama 4: Entropi değeri kullanılarak farklılaşma derecesi d_j , Eşitlik 4'de verilen denklem ile hesaplanmaktadır.

$$d_j = 1 - e_j, \quad j = 1, 2, \dots, n \quad (4)$$

Aşama 5: Son adım olarak, kriter ağırlıklarını hesaplamak için her bir kriterin farklılaşma derecesi toplam farklılaştırma derecesine oranlanarak (Eşitlik 5) kriter ağırlıkları elde edilmektedir.

$$w_j = \frac{d_j}{\sum_{p=1}^n d_j} \quad , j = 1, 2, \dots, n. \quad (5)$$

Eşitlik 5'de yer alan w_j değeri j . kriterin ağırlığını göstermekte olup ve toplamları 1 e eşittir.

2.2. PROMETHEE Yöntemi

ÇKKV tekniklerinden olan PROMETHEE yöntemleri alternatifler arasında ikili karşılaştırmalar yaparak üstünlük sıralaması yapmaya olanak sağlayan bir yöntemdir. Bu yöntemlerden PROMETHEE I ve PROMETHEE II, J. P. Brans tarafından geliştirilmiş ve ilk olarak 1982'de sunulmuştur. İlerleyen yıllarda PROMETHEE III ve PROMETHEE IV yöntemlerini geliştiren J. P. Brans ve B. Mareschal, 1988'de PROMETHEE GAIA görsel interaktif modülünü tanıtmışlardır (Brans & Smet, 2016:188). GAIA düzlemi, PROMETHEE yönteminin sonuçlarını grafikler halinde sunmasından dolayı son yıllarda oldukça tercih edilmekte olup karar vericiye çabuk ve sağlıklı karar almasında yardımcı olmaktadır (Genç, 2013:138). Yine aynı yazarlar 1992 ve 1994 yıllarında PROMETHEE V ve PROMETHEE VI versiyonlarını geliştirmişlerdir. PROMETHEE yöntemi ilk olarak G. Davignon tarafından sağlık hizmetleri alanında uygulanmış ve daha sonra bankacılık, tarım, su kaynakları, yatırım, finansal yönetim, turizm gibi pek çok farklı alanda uygulanmıştır (Brans & Smet, 2016:188-189). PROMETHEE yöntemi kullanımı kolay olması ve kriterlerin orantılı olmasını gerektirmemesi nedeniyle tercih edilen bir yöntemdir (Velasquez & Hester, 2013:62). Bu yöntemi diğer ÇKKV yöntemlerinden ayıran özelliği hem kısmi hem tam sıralama vermesi nedeniyle daha ayrıntılı ve daha basit bir analiz imkanı sağlamasıdır (Şenkayas & Hekimoğlu, 2012:78).

Çalışmada Karadeniz Bölgesi'nde yer alan illerin belirlenen kriterlere göre sıralamasını elde etmek için Visual PROMETHEE programı kullanılarak PROMETHEE II yöntemine göre tam sıralama yapılmış ve daha sonra GAIA düzlemi yardımıyla sonuçların görselleri elde edilmiştir. Yöntemin işlem adımları Brans & Smet (2016) ve Dağ & Yıldırım (2015)'in bildirdiğine göre aşağıdaki gibi verilmiştir.

. 1. Adım: Uygun Tercih Fonksiyonunun Belirlenmesi

Bu adımda karar matrisinde (Eşitlik 1) yer alan her bir kriter için uygun olan tercih fonksiyonu belirlenmektedir. PROMETHEE yönteminde kullanılacak Olağan, U Tipi, V Tipi, Seviyeli, Doğrusal ve Gaussian olmak

üzere 6 farklı tercih fonksiyonu bulunmakta olup fonksiyonlara ait grafiksel gösterim ile denklem açılımları Şekil 4'de sunulmuştur.

| Tip | Parametreler | Fonksiyon | Grafik, $p(x)$ |
|----------------------------|--------------|---|----------------|
| Birinci Tip (olağan) | - | $p(x) = \begin{cases} 0, & x \leq 0 \\ 1, & x > 0 \end{cases}$ | |
| İkinci Tip (U-tipi) | l | $p(x) = \begin{cases} 0, & x \leq l \\ 1, & x > l \end{cases}$ | |
| Üçüncü Tip (V-tipi) | m | $p(x) = \begin{cases} x/m, & x \leq m \\ 1, & x \geq m \end{cases}$ | |
| Dördüncü Tip (Seviyeli) | q, p | $p(x) = \begin{cases} 0, & x \leq q \\ 1/2, & q < x \leq q+p \\ 1, & x > q+p \end{cases}$ | |
| Beşinci Tip (Lineer) | s, r | $p(x) = \begin{cases} 0, & x \leq s \\ (x-s)/r, & s \leq x \leq s+r \\ 1, & x \geq s+r \end{cases}$ | |
| Altıncı Tip (Gaussian) | σ | $p(x) = \begin{cases} 0, & x \leq 0 \\ 1 - e^{-x^2/2\sigma^2}, & x \geq 0 \end{cases}$ | |

Şekil 4. PROMETHEE Tercih Fonksiyonları
Kaynak: (Dağdeviren & Eraslan, 2008)

Bu çalışmada belirlenen kriterler için ortalamadan sapma değerini göz önünde bulundurmak amacıyla her bir kriter için Gaussian Tercih Fonksiyonu seçilmiştir (Eşitlik 6).

$$P(d) = \begin{cases} 0, & d \leq 0 \\ 1 - e^{-\frac{d^2}{2\sigma^2}}, & d \geq 0 \end{cases} \quad (6)$$

2. Adım: Tercihler Arası Karşılaştırmaların Yapılması

Bu adımda her bir kriter için iki alternatifin değerleri arasındaki farklar Eşitlik 7'de verilen denklem aracılığı ile hesaplanmaktadır.

$$d_j(a, b) = g_j(a) - g_j(b) \quad (7)$$

3. Adım: Tercih İndekslerinin Belirlenmesi

Tercih değerleri 0 ile 1 arasında değişmekte olup her bir kriter için 1. adımda belirlenen tercih fonksiyonlarına göre aşağıdaki gibi ifade edilmektedir. A alternatifler kümesinden alınan her bir (a, b) alternatif ikilisi için ortak tercih fonksiyonu a alternatifinin b alternatifine olan tercihini belirtmektedir.

$$P_j(a, b) = F_j[d_j(a, b)] \quad \forall a, b \in A \quad (8)$$

$$0 \leq P_j(a, b) \leq 1 \quad (9)$$

Tercih indekslerini belirlemek için aşağıda Eşitlik 10 ve 11'de yer alan açılımlar kullanılmaktadır.

$$\pi(a, b) = \sum_{j=1}^n P_j(a, b) \cdot w_j \quad (10)$$

$$\pi(b, a) = \sum_{j=1}^n P_j(b, a) \cdot w_j \quad (11)$$

Eşitliklerde yer alan w_j : kriter ağırlıklarını, $\pi(a, b)$: a alternatifinin b alternatifine tercih edilme derecesini ve $\pi(b, a)$: b alternatifinin a alternatifine tercih edilme derecesini belirtmektedir.

4. Adım: Pozitif ve Negatif Üstünlük Değerlerinin Hesaplanması

Pozitif üstünlük $\phi^+(a)$ ve negatif üstünlük $\phi^-(a)$ değerleri aşağıda Eşitlik 12 ve 13'de belirtilen formüller kullanılarak hesaplanmaktadır.

$$\phi^+(a) = \frac{1}{n-1} \sum_{x \in A} \pi(a, x) \quad (12)$$

$$\phi^-(a) = \frac{1}{n-1} \sum_{x \in A} \pi(x, a) \quad (13)$$

Pozitif üstünlük değeri, a alternatifinin diğer alternatiflere göre üstünlüğünü, negatif üstünlük değeri de a alternatifinin diğer alternatifler tarafından ne kadar bastırıldığına bir göstergesidir. Dolayısıyla pozitif üstünlük değerinin yüksek olması o alternatifin seçilmesi gerektiğinin bir göstergesini ifade edecektir.

5. Adım: Net Üstünlük Değerlerinin Hesaplanması ve Sıralamanın Elde Edilmesi

Net üstünlük değeri her bir alternatifin pozitif üstünlük değeri ile negatif üstünlük değeri arasındaki denge olup, iki değer arasındaki fark alınarak hesaplanmaktadır (Eşitlik 14).

$$\phi(a) = \phi^+(a) - \phi^-(a) \quad (14)$$

Burada $\phi(a)$ değerinin yüksek olması, a alternatifinin tercih edilebilirliğinin bir göstergesidir. Net üstünlük değerinin özellikleri aşağıdaki gibi verilmektedir.

$$-1 \leq \phi(a) \leq 1 \quad (15)$$

$$\sum_{x \in A} \phi(a) = 0 \quad (16)$$

Hesaplanan net üstünlük değerleri büyükten küçüğe doğru sıralanması sonucunda istenilen tercih sıralaması elde edilir. Net üstünlük değerleri sıralanırken $\phi(a) > \phi(b)$ ise a alternatifinin b den üstün olduğu, eğer $\phi(a) = \phi(b)$ ise a ve b alternatiflerinin birbirinden farksız olduğu düşünülür.

2.3. MAUT Yöntemi

MAUT yönteminde amaç her bir alternatifin sağladığı yararı belirleyen ortak bir ölçüt elde etmektir (Rochat, Binder, Diaz, & Jolliet, 2013:645). Bu yöntem birbiri ile çelişen birden çok kritere sahip olan karar problemlerinde maksimum faydayı sağlayan çözümü bulmak içinde kullanılabilir (Tunca, Ömürbek, Cömert, & Aksoy, 2016:4). MAUT yöntemi ilk olarak 1967'de Fishburn ve 1974'de Keeney tarafından tanıtılmış olup günümüzde yaygın olarak kullanılan bir yöntemdir (Konuşkan & Uygun, 2014). MAUT yönteminin işlem adımları aşağıdaki gibi verilmiştir (Tunca, Ömürbek, Cömert, & Aksoy, 2016):

1. Adım: Normalizasyon

Karar matrisinde her bir kriterin fayda ya da maliyet kriteri olma durumuna göre en iyi ve en kötü değerleri belirlenmektedir. Fayda kriteri için en iyi değer maksimum en kötü değer minimum değer iken, maliyet kriterleri için en iyi değer minimum en kötü değer maksimum olan değerdir. Belirlenen değer ile aşağıda

Eşitlik 17'de verilen denklem yardımıyla karar matrisinin normalize edilmesi sağlanmaktadır.

$$u_i(x_i) = \frac{x - x_i^-}{x_i^+ - x_i^-} \quad (17)$$

Eşitlik 17'de yer alan,

x_i^+ : Alternatif için en iyi değeri,

x_i^- : Alternatif için en kötü değeri,

x : Alternatifin karar matrisindeki mevcut değerini

ifade etmektedir.

2. Adım: Ağırlıklı Toplam Fayda Değerinin Hesaplanması

Bu adımda her bir alternatif için fayda değerleri Eşitlik 18'de verilen denklem aracılığı ile hesaplanmaktadır.

$$U(x) = \sum_{i=1}^n u_i(x_i) * w_i \quad (18)$$

Eşitlik 18'de yer alan,

$U(x)$: Alternatifin fayda değerini

$u_i(x_i)$: Her alternatifin her bir kriter için normalize değerini

w_i : Her bir kriterin ağırlık değerini

göstermektedir.

3. Adım: Sıralama

Eşitlik 18 aracılığı ile hesaplanan fayda değerleri büyükten küçüğe doğru sıralanarak tercih sıralaması elde edilir. Sıralama sonucunda ilk sırada yer alan alternatif en çok fayda sağlayan alternatifi ifade etmektedir.

3. Bulgular

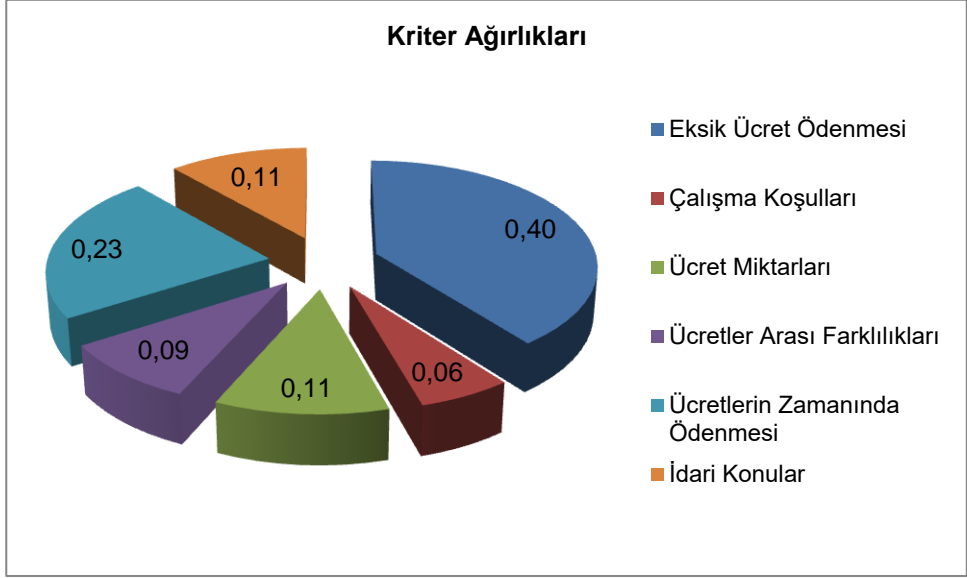
Karar matrisi Tablo 2'de ve Entropi yöntemi ile hesaplanan kriterlerin önem ağırlıkları Şekil 5'de verilmektedir.

Tablo 2. Karar Matrisi

| | Eksik Ücret Ödenm esinde Yaşana n Sorun (%) | Çalışma Koşulla- rında Yaşanan Sorun (%) | Ücret Miktarla- rında Yaşanan Sorun (%) | Ücretler Arası Farklılıkta Yaşanan Sorun (%) | Ücretlerin Zamanın- da Ödenme- sinde Yaşanan Sorun (%) | İdari Konular- da Yaşanan Sorun (%) |
|-----------|---|--|---|--|--|---|
| İLLER | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Amasya | 6.73 | 16.93 | 28.03 | 19.99 | 11.68 | 12.54 |
| Artvin | 11.79 | 10.95 | 17.41 | 20.98 | 16.56 | 11.19 |
| Bartın | 4.74 | 21.09 | 31.25 | 23.32 | 7.65 | 11.32 |
| Bayburt | 5.56 | 19.26 | 33.18 | 29.10 | 7.13 | 12.45 |
| Bolu | 7.61 | 18.11 | 21.85 | 19.71 | 5.12 | 11.90 |
| Çorum | 8.57 | 26.00 | 31.76 | 32.77 | 11.86 | 18.00 |
| Düzce | 25.31 | 28.72 | 27.91 | 27.95 | 25.52 | 29.65 |
| Giresun | 5.48 | 18.27 | 19.79 | 21.75 | 6.98 | 13.33 |
| Gümüşhane | 8.71 | 17.57 | 14.82 | 12.26 | 14.17 | 11.39 |
| Karabük | 7.66 | 24.34 | 31.96 | 28.02 | 9.92 | 14.58 |
| Kastamonu | 3.92 | 18.37 | 23.45 | 17.75 | 7.33 | 13.15 |
| Ordu | 6.56 | 25.08 | 28.63 | 21.13 | 9.57 | 12.50 |
| Rize | 6.93 | 16.65 | 21.54 | 16.29 | 10.32 | 13.52 |
| Samsun | 5.29 | 21.70 | 27.42 | 23.97 | 8.90 | 15.64 |
| Sinop | 2.70 | 14.99 | 8.62 | 11.64 | 4.88 | 9.75 |
| Tokat | 5.06 | 20.82 | 20.22 | 17.87 | 8.59 | 7.83 |
| Trabzon | 3.92 | 21.36 | 28.10 | 22.62 | 8.83 | 13.46 |
| Zonguldak | 7.52 | 25.73 | 36.30 | 31.23 | 11.99 | 15.23 |

Kaynak: (TÜİK, Yaşam Memnuniyeti Anketi)

Tablo 2'de yer alan karar matrisi için ENTROPİ yönteminin işlem adımları sırasıyla uygulandığında kriterlere ait önem ağırlıkları Şekil 5'deki gibi bulunmuştur.



Şekil 5. Entropi Yöntemi ile Hesaplanan Kriter Ağırlıkları

Kriter ağırlıkları incelendiğinde 1. kriterin %40 ağırlık değeri ile eksik ücret ödenmesinde yaşanan sorunların sıralamada diğer kriterlere göre daha etkili olduğu, %6 ağırlık değeri ile çalışma koşullarında yaşanan sorunların ise daha az etkili olduğu görülmektedir (Şekil 5).

3.1. PROMETHEE Yöntemi Uygulama

Entropi yöntemi ile kriterlerin önem ağırlıklarının belirlenmesinin ardından karar matrisine PROMETHEE yöntemi uygulanmıştır. PROMETHEE yöntemi için kriterlere ait tanımlayıcı istatistikler ve tercih parametreleri Tablo 3'de sunulmuştur.

Tablo 3. Kriterlerin tanımlayıcı istatistikleri ve tercih parametreleri

| | Eksik Ücret Ödenmesi | Çalışma Koşulları | Ücret Miktarları | Ücretler Arası Farklılık | Ücretlerin Zamanında Ödenmemesi | İdari Konular |
|-----------------------|----------------------|-------------------|------------------|--------------------------|---------------------------------|---------------|
| Minimum | 2,7 | 10,95 | 8,62 | 11,64 | 4,88 | 7,83 |
| Maximum | 25,31 | 28,72 | 36,3 | 32,77 | 25,52 | 29,65 |
| Ortalama | 7,44778 | 20,33 | 25,12444 | 22,13056 | 10,38889 | 13,74611 |
| Standart Sapma | 4,80146 | 4,32998 | 6,98272 | 5,82144 | 4,67684 | 4,44229 |

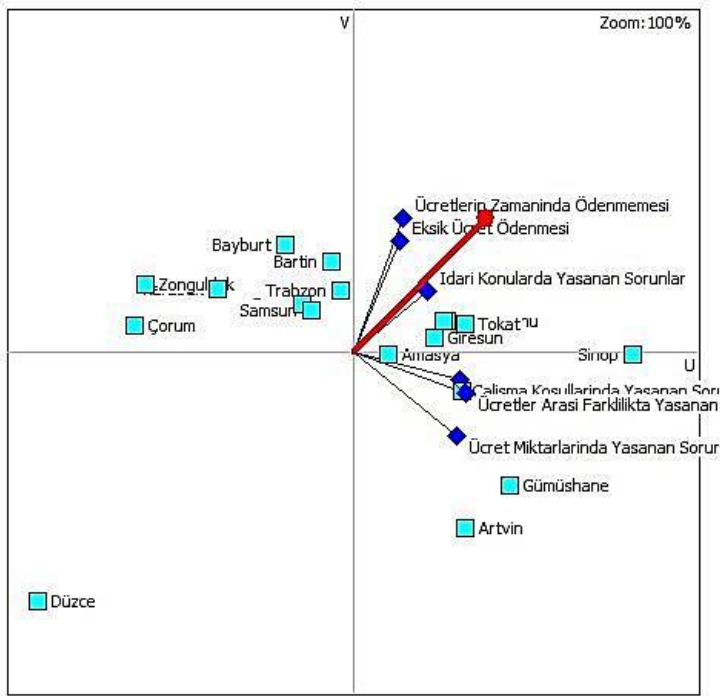
| | Eksik Ücret Ödenmesi | Çalışma Koşulları | Ücret Miktarları | Ücretler Arası Farklılık | Ücretlerin Zamanında Ödenmemesi | İdari Konular |
|---|----------------------------|----------------------|---------------------|--------------------------------|---------------------------------------|------------------|
| Ağırlıklar (W) | 0,40 | 0,06 | 0,11 | 0,09 | 0,23 | 0,11 |
| Tercih fonksiyonu | Gaussian | Gaussian | Gaussian | Gaussian | Gaussian | Gaussian |
| Gaussian | 4,906 | 4,393 | 7,092 | 5,893 | 4,811 | 4,558 |
| Maliyet/Fayda kriteri(Min/Max) | min | min | min | min | min | min |

PROMETHEE yönteminin ilk aşamasında tercih fonksiyonları belirlenirken tüm kriterler için Gaussian fonksiyonu seçilmiştir. Pozitif, negatif ve tam üstünlük değerlerinin hesaplanmasında Visual Promethee programı kullanılmış ve kriterler bakımından illerin sıralaması Tablo 4'deki gibi elde edilmiştir.

Tablo 4. PROMETHEE Yöntemi Net, Pozitif ve Negatif Üstünlük Değerleri

| PROMETHEE Sıra | İller | Phi (Net) | Phi+ | Phi- |
|-------------------|------------------|-----------|--------|--------|
| 1 | Sinop | 0.4526 | 0.4543 | 0.0018 |
| 2 | Tokat | 0.2063 | 0.2406 | 0.0342 |
| 3 | Kastamonu | 0.1967 | 0.2289 | 0.0322 |
| 4 | Giresun | 0.1614 | 0.2008 | 0.0393 |
| 5 | Bolu | 0.1554 | 0.2143 | 0.0589 |
| 6 | Rize | 0.1009 | 0.1700 | 0.0690 |
| 7 | Trabzon | 0.0904 | 0.1659 | 0.0755 |
| 8 | Bartın | 0.0808 | 0.1608 | 0.0800 |
| 9 | Gümüşhane | 0.0498 | 0.2126 | 0.1628 |
| 10 | Samsun | 0.0247 | 0.1269 | 0.1022 |
| 11 | Bayburt | 0.0199 | 0.1387 | 0.1188 |
| 12 | Amasya | 0.0160 | 0.1226 | 0.1066 |
| 13 | Ordu | 0.0017 | 0.1097 | 0.1080 |
| 14 | Karabük | -0.1110 | 0.0740 | 0.1849 |
| 15 | Artvin | -0.1572 | 0.1799 | 0.3372 |
| 16 | Zonguldak | -0.2043 | 0.0598 | 0.2641 |
| 17 | Çorum | -0.2479 | 0.0558 | 0.3037 |
| 18 | Düzce | -0.8362 | 0.0099 | 0.8461 |

Tablo 4'de yer alan sonuçlara göre Karadeniz Bölgesinde çalışma hayatında en az sorunun yaşandığı illerin sırasıyla Sinop, Tokat ve Kastamonu olduğu en çok sorunun yaşandığı illerin ise Zonguldak, Çorum ve Düzce olduğu görülmektedir. Tablo 4'de verilen sonuçların iki boyutlu GAIA düzlemindeki görsel hali Şekil 6 da verilmektedir. Karar problemin daha iyi anlaşılabilmesi açısından GAIA düzlemi ile elde edilen sonuçlar yorumlanırken aynı yönde yer alan olan kriter ve alternatif vektörler için birbiri ile çelişmeyen (uyumlu) farklı yönde olanlar ise birbiri ile çelişen yani uyumsuzluğu ifade ettiği esas alınarak yorumlanmıştır (Genç 2013, Brans & Smet, 2016, Sakarya & Aytekin, 2013).



Şekil 6. GAIA Düzlemi Gösterimi

GAIA Düzlemi grafiğine göre ücretlerin zamanında ödenmemesi kriteri ile eksik ücret ödenmesi kriterleri aynı yönde olup, bu iki kriterin uyumlu (birbiriyle çelişmeyen) kriterler olduğu söylenebilir. Benzer şekilde ücretler arası farklılıkta yaşanan sorunlar ile çalışma koşullarında yaşanan sorunlar aynı doğrultuda yani uyumlu kriterler olarak gözlemlenmiştir. Tokat, Giresun ve Kastamonu illeri karar eksenini ile aynı doğrultuda yer aldıklarından bu illerin sıralamada üst sıralarda yer aldığı yani çalışma hayatında sorunların az yaşandığı iller oldukları söylenebilir. Artvin, Gümüşhane ve Rize illeri, ücret miktarlarında, çalışma

koşullarında ve ücretler arası farklılıkta yaşanan sorunlar bakımından diğer illere kıyasla daha iyi değere sahiptir ve bu üç konuda diğer illere oranla daha az sorun yaşandığı görülmektedir. Tokat, Giresun ve Kastamonu illeri ise ücretlerin zamanında ödenmemesi, eksik ücret ödenmesi ve idari konularda yaşanan sorunlarda diğer illere oranla daha iyi değerler almışlardır ve daha az sorunla karşılaşmışlardır.

3.2. MAUT Yöntemi Uygulama

MAUT yönteminde karar matrisinde yer alan değerler ile kriter ağırlıkları kullanılarak Eşitlik (17) ile elde edilen normalize matris Tablo 5'de verilmiştir.

Tablo 5. MAUT Normalize Matris

| | Eksik Ücret Ödenmesinde Yaşanan Sorun | Çalışma Koşullarında Yaşanan Sorun | Ücret Miktarlarında Yaşanan Sorun | Ücretler Arası Farklılıkta Yaşanan Sorun | Ücretlerin Zamanında Ödenmesinde Yaşanan Sorun | İdari Konularda Yaşanan Sorun |
|-----------|---------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|--|--|-------------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Amasya | 0.82176 | 0.663478 | 0.298772 | 0.604827 | 0.670543 | 0.784143 |
| Artvin | 0.597966 | 1 | 0.682442 | 0.557974 | 0.434109 | 0.846013 |
| Bartın | 0.909774 | 0.429375 | 0.182442 | 0.447231 | 0.865795 | 0.840055 |
| Bayburt | 0.873507 | 0.532358 | 0.112717 | 0.173687 | 0.890988 | 0.788268 |
| Bolu | 0.782839 | 0.597074 | 0.522038 | 0.618079 | 0.988372 | 0.813474 |
| Çorum | 0.74038 | 0.153067 | 0.164017 | 0 | 0.661822 | 0.533914 |
| Düzce | 0 | 0 | 0.303107 | 0.228112 | 0 | 0 |
| Giresun | 0.877046 | 0.58807 | 0.59646 | 0.521533 | 0.898256 | 0.747938 |
| Gümüşhane | 0.734188 | 0.627462 | 0.776012 | 0.970658 | 0.549903 | 0.836847 |
| Karabük | 0.780628 | 0.246483 | 0.156792 | 0.224799 | 0.755814 | 0.690651 |
| Kastamonu | 0.946042 | 0.582442 | 0.464234 | 0.710838 | 0.881298 | 0.756187 |
| Ordu | 0.829279 | 0.20484 | 0.277095 | 0.550876 | 0.772771 | 0.785976 |
| Rize | 0.812915 | 0.679235 | 0.533237 | 0.779934 | 0.736434 | 0.73923 |
| Samsun | 0.885449 | 0.395048 | 0.320809 | 0.416469 | 0.805233 | 0.642071 |
| Sinop | 1 | 0.772651 | 1 | 1 | 1 | 0.912007 |
| Tokat | 0.895621 | 0.444569 | 0.580925 | 0.705159 | 0.820252 | 1 |
| Trabzon | 0.946042 | 0.414181 | 0.296243 | 0.48036 | 0.808624 | 0.74198 |
| Zonguldak | 0.78682 | 0.168261 | 0 | 0.072882 | 0.655523 | 0.660862 |

Tablo 5’de yer alan değerler ve kriter ağırlıkları kullanılarak MAUT yönteminin ikinci adımındaki Eşitlik 18’de verilen denklem yardımıyla her bir alternatifin toplam fayda değeri hesaplanmıştır. Hesaplanan fayda değeri ve MAUT yöntemi uygulanması sonucunda elde edilen sıralama Tablo 6’da sunulmuştur. Bu sonuçlara göre MAUT yönteminde ilk üç sırada sırasıyla Sinop, Kastamonu ve Tokat illeri son üç sırada ise Zonguldak, Çorum ve Düzce illeri yer almaktadır.

Tablo 6. PROMETHEE ve MAUT Yöntemleri Sıralama Sonuçları

| İller | ϕ NET Değeri | PROMETHEE Yöntemi | U FAYDA Değeri | MAUT Yöntemi | Karşılaştırma |
|-----------|-------------------|-------------------|----------------|--------------|---------------|
| Amasya | 0.016 | 12 | 0.69565 | 12 | ☑ |
| Artvin | -0.1572 | 15 | 0.61920 | 14 | ☒ |
| Bartın | 0.0808 | 8 | 0.73955 | 8 | ☑ |
| Bayburt | 0.0199 | 11 | 0.69825 | 11 | ☑ |
| Bolu | 0.1554 | 5 | 0.77758 | 5 | ☑ |
| Çorum | -0.2479 | 17 | 0.53136 | 17 | ☑ |
| Düzce | -0.8362 | 18 | 0.05464 | 18 | ☑ |
| Giresun | 0.1614 | 4 | 0.78575 | 4 | ☑ |
| Gümüşhane | 0.0498 | 9 | 0.72420 | 9 | ☑ |
| Karabük | -0.111 | 14 | 0.61207 | 15 | ☒ |
| Kastamonu | 0.1967 | 3 | 0.81258 | 2 | ☒ |
| Ordu | 0.0017 | 13 | 0.68695 | 13 | ☑ |
| Rize | 0.1009 | 6 | 0.74503 | 6 | ☑ |
| Samsun | 0.0247 | 10 | 0.70398 | 10 | ☑ |
| Sinop | 0.4526 | 1 | 0.97621 | 1 | ☑ |
| Tokat | 0.2063 | 2 | 0.81084 | 3 | ☒ |
| Trabzon | 0.0904 | 7 | 0.74448 | 7 | ☑ |
| Zonguldak | -0.2043 | 16 | 0.55228 | 16 | ☑ |

3.3. Sonuçların Karşılaştırılması

Tablo 6'da yer alan PROMETHEE ve MAUT yöntemleri ile elde edilen sıralama sonuçları arasındaki benzerlik durumu Spearman sıra korelasyonu ile incelenmiş olup bu katsayı Eşitlik 19'da verilen denklem aracılığı ile hesaplanmıştır.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)} \quad (19)$$

Denklemden yer alan, N, birim sayısını, D, iki değişkenin sıralamaları arasındaki farkı, r_s , Spearman sıra korelasyon katsayısını ifade etmektedir (Uyguntürk & Korkmaz, 2012). Analizler SPSS 18.0 paket programı kullanılarak gerçekleştirilmiş olup bulunan sonuçlar Tablo 7'de verilmiştir.

Tablo 7. Spearman Sıra Korelasyon Katsayıları

| Yöntemler | PROMETHEE | MAUT |
|-----------|-----------|---------|
| PROMETHEE | 1,000 | 0,996** |
| MAUT | | 1,000 |

** : Korelasyon 0.01 anlamlılık seviyesinde önemli $p < 0.01$

PROMETHEE ve MAUT yöntemine göre elde edilen sıralamalar arasında %99.6'lık pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmüştür ($p < 0.01$). Bulunan bu korelasyon değeri [0,90-1] arasında olduğundan dolayı ilişkinin çok yüksek olduğu dikkat çekicidir (Kalaycı, 2010:116). Yani bir başka deyişle bu değer 1'e çok yakın olması sebebiyle her iki yöntemin birbirine oldukça yakın bir sıralama yaptığı söylenebilir. Fakat bu durum kriter ağırlıkları değiştirildiğinde benzerlik oranının da değişeceği ile sınırlıdır.

4. Sonuç ve Öneriler

Günümüzde birçok çalışmaya konu olan ve farklı açılardan ele alınan çalışma hayatı, birçok faktörden etkilenebilen aynı zamanda çok boyutlu düşünülmesi gereken sosyal bir konudur.

Dolayısıyla çalışma hayatını etkileyen tek bir kriterden söz etmek olası değildir. Bu yönüyle çalışma hayatında yaşanan sorunlar yalnızca bireyler açısından değil aynı zamanda karar verici konumundaki birçok kişiyi etkileyebilecek nitelikte önemli olabilir. Bu bağlamda, çalışma hayatına ilişkin sorunlar çok sayıda kriterin etkisinden söz edilebilecek çok kriterli bir karar verme problemi olarak düşünülebilir.

Bölgesel çapta gerçekleştirilen bu araştırmada Karadeniz bölgesinde yaşayan bireylerin çalışma hayatında yaşadıkları sorunlar 6 farklı kritere göre değerlendirilmiş ve bölgede yer alan iller arasındaki değişimin incelenmesi hedeflenmiştir.

Bu amaçla, bireylerin çalışma hayatında; eksik ücret ödenmesi, çalışma koşulları, ücret miktarı, ücretler arası farklılık, ücretlerin zamanında ödenmesi ve idari konulara ilişkin yaşadıkları sorunlar karar matrisinin kriterlerini oluşturmuştur. Karadeniz Bölgesinde yer alan 18 farklı il ise karar matrisinin alternatiflerini oluşturarak 6x18 lik bir matris elde edilmiştir. Kriterlerin maliyet kriteri olarak ele alındığı bu çalışmada yaşanan sorunların minimize edilmesi hedeflenmiştir. Bu hedefe yönelik olarak da illerin sıralaması yapılırken en az sorun yaşanan illerden en fazla sorun yaşanana doğru bir sıralama gerçekleştirilmiştir. Kriterlerin önem ağırlıkları Entropi yöntemine göre hesaplanarak PROMETHEE ve MAUT yöntemleri ile iller iki farklı şekilde sıralanmıştır. Elde edilen sıralama sonuçları Spearman Sıra Korelasyonu ile incelenmiş ve sonuçlar arasında %99.6'lık pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmüştür ($p < 0.01$). Bulunan bu değer 1'e çok yakın olması sebebiyle her iki yöntemin birbirine oldukça yakın bir sıralama yaptığı söylenebilir. Fakat bu değer çalışmadaki kriter ağırlıklarına bağlı olarak elde edildiği düşünülürse ağırlıkların değişmesi sonucunda bu değerinde değişebileceği düşünülmektedir.

Sonuç olarak yapılan bu çalışmada, PROMETHEE ve MAUT yöntemi ile yapılan sıralama sonucunda Karadeniz Bölgesinde çalışma hayatında en az sorun yaşanan ilin ilk sırada yer alan Sinop olduğu, en çok sorun yaşanan ilinde son sırada yer alan Zonguldak olduğu belirlenmiştir.

Bu çalışmada ele alınan kriterler ve sayısı sınırlı olup ileriye yönelik olarak farklı sayıda farklı kriterler ele alınarak diğer bölgeler içinde inceleme yapılabilir. Ayrıca karar verme sürecindeki belirsizlikler için bulanık yaklaşımlar kullanılabilir.

5. Kaynaklar

AKIN, A., Ulukök, E., & Arar, T. (2017). İş-Yaşam Dengesi: Türkiye'de Yapılan Çalışmalara Yönelik Teorik Bir İnceleme. *AKÜ İİBF Dergisi*, 19(1), 113-124.

AKTAŞ, R., Doğanay, M. M., Gökmen, Y., Gazibey, Y., & Türen, U. (2015). *Sayısal Karar Verme Yöntemleri*. İstanbul: Beta Yayıncılık.

- ALMEİDA, A. T. (2012). Multicriteria Model for Selection of Preventive Maintenance Intervals. *Quality and Reliability Engineering International*, 28(6), 585–593.
- ALP, İ., Öztel, A., & Köse, M. S. (2015). Corporate Sustainability Performance Measuring with Entropy Based MAUT Method: A Case Study. *The International Journal of Economic and Social Research*, 11(2), 65-82.
- AYTAÇ, M., & Gürsakal, N. (2015). *Karar Verme*. Bursa: Dora Basım.
- BAĞCI, H., & Rençber, Ö. F. (2014). Kamu Bankaları ve Halka Açık Özel Bankaların Promethee Yöntemi İle Kârlılıklarının Analizi. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(1), 39-47.
- BİLSEL, R. U., Büyüközkan, G., & Ruan, D. (2006). A fuzzy preference-ranking model for a quality evaluation of hospital web sites. *International Journal of Intelligent System*, 21(11), 1181–1197.
- BRANS, J. P., & Smet, Y. D. (2016). PROMETHEE Methods. S. Greco, M. Ehrgott, & J. R. Figueira (Dü) içinde, *Multiple Criteria Decision Analysis State of the Art Surveys* (Cilt 1 & 2, s. 187-219). Springer:International Series in Operations Research.
- CİNELLİ, M., Coles, S. R., & Kirwan, K. (2014). Analysis of the potentials of multi criteria decision analysis methods to conduct sustainability assessment. *ECOLOGICAL INDICATORS*, 46, 138-148.
- ÇINAR, Y. (2004). Çok Nitelikli Karar Verme ve Bankaların Mali Performanslarının Değerlendirilmesi Örneği. Yayınlanmayan Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi SBE.
- DAĞ, S., & Yıldırım, B. F. (2015). PROMETHEE. B. F. Yıldırım, & E. Önder (Dü) içinde, *İşletmeciler, Mühendisler ve Yöneticiler için Operasyonel, Yönetimsel ve Stratejik Problemlerin Çözümünde Çok Kriterli Karar Verme Yöntemleri* (s. 177-199). Bursa: Dora.
- DAĞDEVİREN, M., & Eraslan, E. (2008). PROMETHEE Sıralama Yöntemi ile Tedarikçi Seçimi. *Gazi Üniv. Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 23(1), 69-75.

- ERSÖZ, F., & Kabak, M. (2010). Savunma sanayi uygulamalarında çok kriterli karar. *Savunma Bilimleri Dergisi*, 9(1).
- GENÇ, T. (2013). PROMETHEE Yöntemi ve GAIA Düzlemi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İİBF Dergisi*, 15(1), 121-141.
- GENÇ, T., & Masca, M. (2013). Topsis ve Promethee Yöntemleri ile Elde Edilen Üstünlük Sıralamalarının Bir Uygulama Üzerinden Karşılaştırılması. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2), 539-567.
- KALAYCI, Ş. (2010). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- KONUŞKAN, Ö., & Uygun, Ö. (2014). Çok Nitelikli Karar Verme (MAUT) Yöntemi ve Bir Uygulaması. *ISITES2014*, (s. 1403-1412). Karabük.
- LASKA, G. (2017). Wind Energy and Multi-criteria Analysis in Making Decisions on the Location of Wind Farms. K. Halicka, & L. Nazarko (Dü.), *7TH INTERNATIONAL CONFERENCE ON ENGINEERING, PROJECT, AND PRODUCTION MANAGEMENT*. içinde 182, s. 418-424. Bialystok, Poland: Procedia Engineering.
- MALLOY, T. F., Sinsheimer, P. T., Blake, A., & Linkov, I. (2013). Use of multi-criteria decision analysis in regulatory alternatives analysis: A case study of lead free solder. *Integrated Environmental Assessment and Management*, 9(4), 625-664.
- ÖMÜRBEK, N., Delibaş, D., & Altın, F. G. (2017). . Entropi temelli maut yöntemine göre devlet üniversiteleri kütüphanelerinin değerlendirilmesi. *Selçuk Üniversitesi*(13), 72-89.
- ÖMÜRBEK, N., Karaatlı, M., & Balcı, H. F. (2016). Entropi Temelli MAUT ve SAW Yöntemleri İle Otomotiv Firmalarının Performans Değerlemesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31(1), 227-255.
- ÖNDER, E., & Yıldırım, B. F. (2014). VIKOR Method for Ranking Villages in Turkey. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 293-314.

- PLOSKAS, N., Stiakakis, E., & Fouliras, P. (2014). Assessing Computer Network Efficiency Using Data Envelopment Analysis and Multicriteria Decision Analysis Techniques. *Journal of Multi-Criteria Decision Analysis*, 22, 260–278.
- ROCHAT, D., Binder, C. R., Diaz, J., & Jolliet, O. (2013). Combining Material Flow Analysis, Life Cycle Assessment, and Multiattribute Utility Theory. *Journal of Industrial Ecology*, 17(5), 642–655.
- SAKARYA, Ş., & Aytekin, S. (2013). İMKB'de İşlem Gören Mevduat Bankalarının Performansları ile Hisse Senedi Getirileri Arasındaki İlişkinin Ölçülmesi: PROMETHEE Çok Kriterli Karar Verme Yöntemiyle Bir Uygulama. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 5(2), 99-109.
- SOBA, M. (2012). PROMETHEE Yöntemi Kullanarak En Uygun Panelvan Otomobil Seçimi Ve Bir Uygulama. *Journal of Yasar University*, 28(7), 4708-4721.
- ŞENKAYAS, H., & Hekimoğlu, H. (2012). Çok Kriterli Tedarikçi Seçimi Problemine PROMETHEE Yöntemi Uygulaması. *Verimlilik Dergisi*, 2, 63-80.
- TUNCA, M. Z., Ömürbek, N., Cömert, H. G., & Aksoy, E. (2016). OPEC Ülkelerinin Performanslarının Çok Kriterli Karar Verme Yöntemlerinden Entropi Ve MAUT İle Değerlendirilmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 7(14), 1-12.
- UYGUNTÜRK, H., & Korkmaz, T. (2012). Finansal Performansın TOPSIS Çok Kriterli Karar Verme Yöntemi İle Belirlenmesi: Ana Metal Sanayi İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 7(2), 95-115.
- VELASQUEZ, M., & Hester, P. T. (2013). An Analysis of Multi-Criteria Decision Making Methods. *International Journal of Operations Research*, 10(2), 56-66.
- WANG, M., Lin, S.-J., & Lo, Y.-C. (2010). The comparison between MAUT and PROMETHEE. *2010 IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management*, (s. 753-757).

Yaşam Memnuniyeti Anketi, 2013. (tarih yok). Ekim 16, 2017 tarihinde TÜİK: <https://biruni.tuik.gov.tr/medas/?kn=100&locale=tr> adresinden alındı

YILMAZ Kaya, B., & Dağdeviren, M. (2015). Selecting Occupational Safety Equipment by MCDM Approach Considering Universal Design Principles. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries, 26*(2), 224-242.

YÜKSEL, İhsan (2004). Çalışma yaşamı kalitesinin tipik ve atipik istihdam açısından incelenmesi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi, 5*(1), 47-58.

The Role of Type A Personality in Conflict Handling Styles¹

Research Assistant Dr. Emrah ÖZSOY
Sakarya University, Sakarya Business School
eozsoy@sakarya.edu.tr

Prof. Dr. Kadir ARDIÇ
Sakarya University, Sakarya Business School
kadirardic@sakarya.edu.tr

Assistant Prof. Dr. Özlem BALABAN
Sakarya University, Sakarya Business School
adiguzel@sakarya.edu.tr

Ömer Alperen ONAY
Sakarya University, Sakarya Business School
alperen.onay@ogr.sakarya.edu.tr

Bahar RAŞİTOĞLU
Sakarya University, Sakarya Business School
bahar.rasitoglu@ogr.sakarya.edu.tr

Abstract: *The purpose of this study is to examine the associations between Type A personality (including its dimensions; egocentrism, competitiveness, work Orientation and impatience) and conflict handling styles with peers (i.e., integrating, compromising, obliging, avoiding and dominating). Totally 220 employees from several sectors in Turkey were participated to the study. The results indicated that there was a positive and significant relationship between dominating and Type A global score. Also egocentrism, competitiveness, and work orientation dimensions of type A personality were positively related to dominating. Egocentrism were negatively related to compromising. Competitiveness was positively related to integrating.*

Key Words: *Personality, Type A personality, Conflict, Conflict Handling Styles*

Özet: *Bu çalışmanın amacı A tipi kişilik (bencillik, rekabetçilik, iş odaklılık ve sabırsızlık boyutları ile birlikte) ve çalışma arkadaşları ile yaşanan çatışma yönetim tarzları (bütünleşme, ödün verme, uzlaşma, kaçınma ve hükmetme) arasındaki ilişkilerin incelenmesidir. Türkiye’de çeşitli sektörlerden 220 çalışan*

¹ A previous version of this paper has been presented and discussed at “the Fifth European Academic Research Conference on Global Business, Economics, Finance and Banking, (15-17 December, 2016), Istanbul, Turkey.

çalışmaya katılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre A tipi kişiliğin toplam skoru ile hükmetme arasında pozitif ilişki elde edilmiştir. Aynı zamanda A tipi kişiliğin bencillik, rekabetçilik ve iş odaklılık boyutları, hükmetme ile pozitif ilişkilendirilmiştir. Bencillik ödün verme ile negatif ilişkilendirilmiştir. Rekabetçilik bütünleşme ile pozitif ilişkilendirilmiştir.

Anahtar Kavramlar: Kişilik, A Tipi kişilik, Çatışma, Çatışma Yönetim Tarzları

Introduction

Personality has been studied extensively in organizational behavior and so far it has been related to many variables in organizational context (George, 1992; Bono & Judge, 2004). The role of personality in conflict handling styles has been examined in previous studies (Antonioni, 1998; Messarra, Karkoulian & El-Kassar, 2016). However these studies have been conducted to examine the relationships between personality and conflict handling styles, mainly with either the Big Five Personality factors (Antonioni, 1998) or with Myers-Briggs Type Indicator (Mills, Robey & Smith 1985; Whitworth, 2008). To our knowledge there is no research that has been analyzed the associations between type A personality and interpersonal conflict handling styles. Therefore in this study it was aimed to analyze the relationships between Type A personality and conflict handling styles in order to provide new insights on the role of personality (i.e Type A personality) in conflict handling styles.

Defining the concepts

Type A personality

Type A personality were introduced by Meyer Friedman and Ray Rosenman in 1950's. Later on, it got a significant attention in social psychology, organizational psychology, industrial psychology and cardiovascular diseases (Jenkins, 1998). People who score high on Type A personality have some behavioral tendencies such as "*competitiveness, success-orientation, work-orientation, aggressive behavior and felling under time pressure*". Therefore, these characteristics present the key facets of Type A personality.

Work orientation: Work has a central position for people who score high on Type A personality. They always want to perform more than before (Buchanan & Huczynski, 1997; Brief, Schuler & Sell, 1981; Carroll, 1992; Kunnanatt, 2003; Luthans, 2010; Rayburn & Rayburn, 1996).

Time pressure: They usually act, eat, walk, and talk too fast. Time is so critical for people who score high on Type A personality (Buchanan & Huczynski, 1997; Carroll, 1992; Fretwell, Lewis & Hannay, 2013; Friedman &

Rosenman, 1974; Greenberg, 1999; Luthans, 2010; Nahavandi et al., 1992; Rayburn & Rayburn, 1996; Suls & Sanders, 1988; Watson, Minzenmayer & Bowler, 2006).

Competitiveness: They always compare themselves with others around and want to perform more than the people around (eg., at school or work) (Buchanan & Huczynski, 1997; Carroll, 1992; Fretwell, Lewis & Hannay, 2013; Friedman & Rosenman, 1974; Kunnanatt, 2003; Luthans, 2010; Nahavandi et al., 1992; Rayburn & Rayburn, 1996; Suls & Sanders, 1988; Watson, Minzenmayer & Bowler, 2006).

Aggressiveness: People who score high on type A personality get angry quickly and having a tendency to get angry is one of the main characteristics of Type A personality (Buchanan & Huczynski, 1997; Carroll, 1992; Fretwell et al., 2013; Friedman & Rosenman, 1974; Luthans, 2010; Rayburn & Rayburn, 1996; Watson, Minzenmayer & Bowler, 2006).

Success orientation: As being work oriented and competitive, they seek for power and they tend to earn more. That is why; success plays a vital role in their life (Brief, Schuler & Sell, 1981; Carroll, 1992; Fretwell, Lewis & Hannay, 2013; Nahavandi et al., 1992; Rayburn & Rayburn, 1996; Watson, Minzenmayer & Bowler, 2006).

Conflict handling styles

Conflict is indispensable “*when more than two social entities come in contact with*” (Rahim, 2010). When such entities (i.e. individuals, groups, organizations, and nations) have different attitudes, values, beliefs, and skills, then conflict is likely to occur (Rahim, 2010). That’s why conflict is defined as “*an interactive process manifested in incompatibility, disagreement, or dissonance within or between social entities (i.e., individual, group, organization, etc.)*” (Rahim, 2002: 207). Organizations consist of individuals and groups (both formal and informal) and therefore conflict in organizations are also indispensable (Rahim, 2010; Üngüren, 2008). Over the time, approaches to conflict has been changed, because previously conflict was seen undesirable, but now it is considered that conflict should be managed optimally so that its consequences provides positive outcomes for both individuals and organizations (Göral, Bozkurt & Bozkurt, 2015). In other words, handling conflicts in organizations provides effectiveness and increases performance in organizational setting (Rahim, 2002). Below five main conflict handling styles in organizations are discussed briefly.

Integrating (IN): It involves high concern for self and also for the others who are involved in conflict. It is concerned with problem solving. To be able to

reach an acceptable solution for the parties involved in conflict, exchanging of information, examining the differences and openness are necessary (Rahim, 2002).

Obliging (OB): It involves low concern for self and high concern for others who are involved in conflict. By using this style a person attempts to play down the differences and emphasizes commonalities to satisfy the concerns of the other parties involved in conflict (Rahim, 2002).

Dominating (DO): It involves high concern for self and low concern for the other party. It is highly related with forcing behavior to win one's position (Rahim, 2002).

Avoiding (AV): It involves low concern for self and also for the other party who are involved in conflict. It has been associated with withdrawal and side stepping (Rahim, 2002).

Compromising (CO): It involves intermediate in concern for self and other party involved in conflict. It is associated with "give-and-take" when both sides of the conflict give up something to make a mutually reasonable decision (Rahim, 2002).

It is important to note that all these styles could be appropriate or inappropriate depending on the importance of the conflict and the situation (Rahim, 2002).

Hypotheses

Although previous research provide that people who score high on type A personality have tendency to have higher level of conflict (Baron, 1989), it is still hard to predict the relationship between the conflict handling styles and Type A personality depending on the previous findings. Because there are limited numbers of studies that examined the relationship between Type A personality and conflict handling styles. Yet as having tendency for being competitive, selfish and aggressive it is expected that;

H₁: Type A personality will associate with dominating positively. Because dominating style includes high concern for self and low concern for the others who are involved in conflict (Rahim, 2002).

H₂: Type A personality will associate with integrating negatively. Because integrating emphasizes collaborating (Rahim, 2002) and since Type A personality has characteristics as being aggressive, selfish and impatience (Friedman & Rosenman, 1974), a negative relationship is expected between integrating and Type A personality.

Since compromising, obliging and avoiding dimensions do not involve high concern for self it is expected that;

H₃: Type A personality will associate with compromising negatively.

H₄: Type A personality will associate with obliging negatively.

H₅: Type A personality will associate with avoiding negatively.

Method

Data collection and procedure: The data collected by conducting a survey method. We created a questionnaire form including Rahim Conflict Management Scale (ROCI-II-C), Type A personality Scale, and some personal information questions. Participants were from several sectors in Turkey from Ankara, Sakarya, and Kocaeli. We distributed the questionnaire forms to employees by hand and collected totally 220 valid questionnaire forms. 111 employees were working for subcontractor as blue color employee in Sakarya. The rest of the participants were from Ankara and Kocaeli working at several private sector companies.

Participants: After eliminating the sloppy and missing questionnaires, 220 valid questionnaire forms were obtained. 50.04 % of participants working for subcontractor as blue color employee and the rest of the participants were from several sectors working in Turkey. Demographics of the participants; female 52.7 %, aged between 19 and 59, mean age 33.07 ($SD=8.27$), 56.4 % married, 9 participants did not report their marital status. Education level of the participants: primary school degree (10 %), secondary school degree (31.4 %), high school degree (40.5 %), bachelor's degree (16.4 %), master degree (0.9 %). 16.8 % of the participants were from the private sector.

Measures

The Rahim Organizational Conflict Inventory-II (ROCI-II-C): It is a 28-item conflict handling style scale that was developed to measure five dimensions of organizational conflict (conflicts with co-workers). Participants were asked how much they agreed (1 strongly disagree, 5 strongly agree) with the items. The dimensions are Integrating (IN), Compromising (CO) Obliging (OB), Dominating (DO), Avoiding (AV) described by Rahim (Rahim, 1983; Rahim & Magner, 1995).

Type A personality (TAPS): To assess the Type A personality, a 23-item Type A scale suggested by (Yıldız & Özsoy, 2013) was used. The scale was proposed for studies in Turkish Language. The scale normally measures Type A personality with five dimensions, however in this study we used four

dimensions (Competitiveness (CP), Egocentrism (EG), Work Orientation (WO) and Impatience (IM). Participants were asked how much they agreed (1 strongly disagree, 5 strongly agree).

Findings: Descriptive statistics and internal consistency findings are presented in Table 1. Intercorrelations are presented in Table 2.

Table 1. Descriptive Statistics and Internal Consistency Findings

| Variables | M | SD | α |
|-------------------------|----------|-----------|----------------------------|
| <i>Global Type A</i> | 2.94 | 0.58 | .78 |
| Egocentrism | 2.40 | 0.87 | .84 |
| Competitiveness | 3.33 | 0.97 | .71 |
| Work Orientation | 2.55 | 1.31 | .75 |
| Impatience | 3.50 | 0.90 | .75 |
| ROCI-II | | | .80 |
| Integrating | 3.27 | 0.63 | .75 |
| Compromising | 2.86 | 0.81 | .75 |
| Obliging | 3.28 | 0.67 | .71 |
| Avoiding | 3.07 | 0.66 | .73 |
| Dominating | 2.86 | 0.81 | .74 |

Note. N=220, M= mean, SD= standard deviation, α = Cronbach's α , ROCI-II= The Rahim Organizational Conflict Inventory-II

The internal consistency for both scales was found to be acceptable (minimum score was .71 for obliging). Therefore as it is seen from the Table, both for TAPS and ROCI-II-C, the internal consistency was found to be satisfactory.

Table 2. Inter-correlations

| | TA | CP | EG | WO | IM | IN | CO | OB | DO | AV |
|--------------------------------|--------|-------|--------|------|------|--------|--------|-------|-----|----|
| Total Type A Score (TA) | 1 | | | | | | | | | |
| Competiveness (CP) | .54*** | 1 | | | | | | | | |
| Egocentrism (EG) | .53*** | 0,07 | 1 | | | | | | | |
| Work orientation (WO) | .63*** | .14* | .17* | 1 | | | | | | |
| Impatience (IM) | .54*** | .18** | .02 | .16* | 1 | | | | | |
| Integrating (IN) | -,03 | .17* | -,07 | -,11 | -,09 | 1 | | | | |
| Compromising | -,08 | -,01 | -,13* | .03 | -,04 | .25*** | 1 | | | |
| Obliging (OB) | -,02 | .09 | -,06 | -,03 | -,05 | .70*** | .27*** | 1 | | |
| Dominating (DO) | .28*** | .14* | .35*** | .15* | .02 | .02 | .04 | .09 | 1 | |
| Avoiding (AV) | -,08 | -,01 | -,13 | .03 | -,04 | .25*** | .33*** | .27** | .04 | 1 |

Note. N=220, *p<.05, **p<.01, ***p<.001

Expect dominating, a negative relationship was expected among Type A personality (i.e., total Type A score) and conflict handling styles; however even though negative relationships were achieved they were not significant. Therefore H₁, H₂, H₃, and H₄ were all rejected. On the other hand, as expected Type A score was positively correlated with dominating. Thus H₁ was supported.

It is also useful to mention that some dimensions of Type A personality were related to some of the conflict handling styles. For example, egocentrism was positively related to dominating and negatively related to compromising. Further competitiveness was positively related to integrating.

Discussion & Conclusion

People who score high on Type A personality were found to be have higher tendency persuading on dominating style of handling the conflict. Egocentrism dimension of Type A personality was related to dominating positively and integrating negatively. Being work oriented as a key element of Type A personality was positively related to avoiding and negatively related to integrating. All the other facets of Type A personality dimensions had insignificant relationships with the conflict handling styles. It is an expected finding that dominating and Type A personality is positively related, as already explained earlier in this manuscript dominating style includes high concern for

self and low concern for the others. On the other hand we expected negative relationships between other conflict handling styles and type A personality. Although negative relationships were obtained, those were all insignificant.

The main contribution of the research was to indicate that conflict handling styles vary depending on some individual differences (i.e., type A personality). The more it is known the factors affecting conflict handling styles the better approach could be followed by organizations. Because conflict could be a starting point for destructive working climate, if it is not effectively handled. Therefore managers or leaders should be aware of the roles of individual differences in conflict situations so that better outcomes could be obtained.

On the other hand this study has some critical limitations; it only includes a small sample group (i.e., 220 employees). That is why; with this limited amount of sample size, it is hard to make general assumptions. This study only provides some new insight on the relationships between Type A personality and conflict handling styles.

In future research it is suggested that this study should be replicated by a larger sample size. Additionally we only tested the relationships between type A personality and conflict handling styles among peers, however measuring the conflict handling styles with supervisors and subordinates might also provide some new critical findings. Since it is clear that supervisor-subordinates relationships is affected by many factors (e.g., organizational culture, organizational type, organizational size, national culture and etc.) it would be interesting to conduct research to determine the role of personality (i.e., Type A personality) in conflict handling styles in different organizational aspects. For the future research it might be also necessary to conduct research on the role of several critical individual differences (e.g., self-efficacy, the Dark Triad, and bright personality traits).

It is clear that, managing conflict optimally is critical for both individuals and organizations. Thus it is necessary to understand the role of individual differences in conflict handling styles in organizational context. Even though the current study has critical limitations, it still provides some new findings on the relationships between Type A personality and conflict handling styles. To sum up Type A personality plays role in conflict handling styles and it is suggested that further research will provide detailed insight on the role of type A personality in conflict handling styles.

References

ANTONIONI, D. (1998), Relationship between the big five personality factors and conflict management styles, *International Journal of Conflict Management*, 9, 4, 336–55.

BARON, A. (1989), Personality and organizational conflict: Effects of the type A behavior pattern and self-monitoring, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 44, 196-281.

BONO, J. E., & Judge, T. A. (2004), Personality and transformational and transactional leadership: A meta-analysis, *Journal of Applied Psychology*, 89, 901-910.

BRIEF, A.P., Schuler, R.S., & M.V. Sell. (1981), *Managing Job Stress*, Little Brown, Boston, MA.

CARROLL, D. (1992), *Health Psychology Stress Behaviour and Disease*, The Falmer Press. 1-124. London.

FRIEDMAN, M. & R.H. Rosenman. (1974), *Type A Behavior and Your Heart*, Knopf, New York, NY.

GEORGE, J. M. (1992), The role of personality in organizational life: Issues and evidence, *Journal of Management*, 18, 185–213.

GÖRAL, M., Bozkurt, Ö., & Bozkurt, İ. (2015), Örgütsel çatışma yönetiminin tükenmişliğe etkisi: Çağrı merkezi çalışanlarına yönelik bir araştırma, 1. *Ulusal toplumsal ve kurumsal çatışmalar/çözümler kongresi*, 08-09-10 Ekim 2015, Düzce.

GREENBERG, J. (1999), *Managing Behavior in Organizations*, 2. Edition, Prentice Hall New Jersey. ABD.

JENKINS, J.D. (1998), Type A/B Behavior Pattern. Jeanne Mager Stellman. (ed.) *Encyclopaedia of Occupational Health and Safety*. 4. Basım. 2, 42-43. A.B.D.

KUNNANATT, J.T. (2003), Type A behavior pattern and managerial performance: A study among bank executives in India, *International Journal of Manpower*, 24, 6, 720-734.

LUTHANS, F. (2010), *Organizationa Behaviour. An Evidence Based Approach*, Mcgrow Hill. N.Y.

MESSARRA, L., C., Karkoulian, S., & El-Kassar, A. N. (2016), Conflict resolution styles and personality: The moderating effect of generation X and Y in a non-Western context, *International Journal of Productivity and Performance Management*, 65, 6, 792 – 810.

MILLS, J., Robey., D & L. Smith (1985), Conflict-handling and personality dimensions of project-management personnel, *Psychol Rep*, 57, 3, 1135-1143.

NAHAVANDI, A., Mizzi, P. J., & Malekzadeh, A. R. (1992), Executives' type A personality as a determinant of environmental perception and firm strategy, *Journal of Social Psychology*, 132, 1, 59-67.

RAHIM, A. & Magner, N. (1995), Confirmatory factor analysis of the styles of handling interpersonal conflict: first-order factor model and its invariance across groups, *Journal of Applied Psychology*, 80, 1, 122-132.

RAHIM, M. A. (1983), A measure of styles of handling interpersonal conflict, *Academy of Management Journal*, 26, 3, 368–376.

RAHIM, M. A. (2002), Toward a theory of managing organizational conflict, *International Journal of Conflict Management*, 13, 2, 206–219.

RAYBURN, J. M. & L. G. Rayburn. (1996), Relationship between Machiavellianism and type a personality and ethical-orientation, *Journal of Business Ethics*, 15, 12, 1209-1219.

SULS, J., & G. S. Sanders. (1988), Type A behavior as a general risk factor for physical disorder, *Journal of Behavioral Medicine*, 11, 3, 201-226.

ÜNGÜREN, E. (2008), Örgütsel çatışma yönetimi üzerine konaklama işletmelerinde bir araştırma, *Uluslar arası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1, 5, 880-909.

WATSON, W. E., Minzenmayer, T., & Bowler, M. (2006), Type A personality characteristics and the effect on individual and team academic performance, *Journal of Applied Social Psychology*, 36, 5, 1110- 1128.

YILDIZ, G., & Özsoy, E. (2013), A Tipi ve B Tipi kişilik yapılarını ölçmeye yönelik alternatif bir ölçüm aracı önerisi, 5. *Uluslararası Balkanlarda Sosyal Bilimler Kongresi*, Novi Pazar, Sırbistan.

Kütüphane Veri Tabanında Veri Madenciliği: Uşak Üniversitesi Örneği

Yrd.Doç.Dr. Gülten DEMİRAL

gulten.demiral@usak.edu.tr

Doç.Dr. Mustafa SOBA

mustafa.soba@usak.edu.tr

Şükran ARMUTLU

sukranarmutlu@gmail.com

Özet: *Bilişim teknolojilerindeki hızlı gelişim, birçok sektördeki verilerin toplanmasını ve depolanmasını olanaklı kılmaktadır. Ancak toplanan veriler yığın haline gelmekte ve bu veri yığınları işlenmeden anlam ifade edememektedir. Bu noktada, depolanan verilerin anlamlı olabilmesi için bilişim teknolojilerinden yaygın bir şekilde yararlanılmaktadır. Veri Madenciliği de, veriler arasındaki ilişkilerin anlamlandırılması adına etkili yöntem ve teknikler içeren, bilişim teknolojileri kapsamındaki araştırma alanlarından birisidir.*

Bu çalışmanın amacı, Veri Madenciliği ile veri toplama ve anlamlandırma süreçlerine bir alternatif sunmaktır. Buna göre, çalışmada Veri Madenciliği kümeleme tekniklerinden olan ayırıcı hiyerarşik kümeleme tekniği Uşak Üniversitesi Merkez Kütüphanesine ait 2007-2017 tarihli veriler üzerinde uygulanmış, öğrencilerin kitap alma davranışlarının istatistikleri elde edilmiştir. Ayırıcı hiyerarşik kümeleme tekniği ile elde edilen verilerden 11 adet küme oluşturulmuştur. Kümeler kendi içinde benzer özelliklere sahip, kendi aralarında ise benzer değildir. Oluşturulan kümelerden elde edilen istatistiksel veriler, Veri Madenciliği'nin görselleştirme yaklaşımları da kullanılarak, çeşitli tablolar ve grafikler yardımıyla çıkarımların yapılması ve öğrencilerin kitap ödünç alma davranışlarının incelenmesi sağlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: *Veri madenciliği, kümeleme metodu, hiyerarşik kümeleme*

Data Mining in the Library Database: Uşak University Example

Abstract: *Rapid improvement in information technologies make it possible to gather and store data from many sectors. However, these gathered data appear to be stacks and these data stacks cannot have meanings without being processed. At this point, information technologies are widely used in order to*

make stored data meaningful. Data Mining is one of the related research areas within information technologies and it includes effective methods and techniques to give meanings to the relations among data.

Objective of this study is to provide an alternative regarding to studies on data gathering and giving meaning processes via Data Mining. In this context, the separator hierarchical clustering technique, which is one the Data Mining clustering techniques, has been applied to the data from the Central Library of Usak University as belonging to the time period of 2007-2017, and the statistics about students' book borrowing behaviors have been obtained. Thanks to the separator hierarchical clustering technique, a total of 11 clusters have been created from the data in hand. The clusters have similar characteristics within themselves and are not similar among each other. By using also visualization approaches of the Data Mining, it is achieved to make some inferences via several tables and graphics, and students' book borrowing behaviors have been examined.

Keywords: *Data mining, clustering methods, differential hierarchical clustering.*

GİRİŞ

Veri madenciliği veri yığınları arasındaki ilişkileri ve rntleri tespit için kullanılan bir veri işleme tekniğidir. Veriler arasındaki bu ilişki ve örüntüler tespit edilirken eşitli veri işleme teknikleri kullanılmaktadır. İstatistik, matematik, makine öğrenmesi, yapay zeka vb. teknikler veri işleme yöntemlerinden bir kaçıdır. Günümüzde olaşan veriler bilişim teknolojileri vasıtasıyla kolay bir biçimde depolanmakta ve depolama sonucunda büyük veri yığınları oluşmaktadır. Oluşan veri yığınlarının anlam ifade etmesi ve çözümlenmesi gerekliliği ise veri madenciliğinin önemini gün geçtikçe arttırmaktadır.

Veri madenciliğinde kullanılan teknikler sayesinde veri yığınlarından güvenilir, anlaşılır ve kullanışlı bilgiler elde edilebilir. Sınıflama, kümeleme, zaman serileri veri madenciliğinde kullanılan algoritmalardır. Veri madenciliğinde kullanımı yaygın olan kümeleme algoritmaları verileri küme içinde benzer kümeler arasında ise benzer olmayan nitelikli gruplara ayırır ve benzer özellikli kümelerin benzer davranışlara sahip olacağı varsayılır. Gruplar arasındaki farklılıkların tespit edilmesi ise yine kümeleme algoritmaları ile mümkündür.

Bu alışmada Uşak Üniversitesi Merkez Kütüphanesi'ne ait 2007-2017 yıllarına ait veri yığınları kullanılarak öğrencilerin kitap ödünç alma davranışları bölüm bazlı olarak incelenmiştir. İnceleme için kümeleme metodunun ayırıcı hiyerarşik kümeleme algoritması kullanılmış ve çeşitli istatistiksel bilgiler elde edilerek çıkarımlarda bulunulmuştur.

1. Veri Madenciliği (Data Mining) Kavramı

Son zamanlarda ortaya çıkan bir alan olan veri madenciliği, yapay zeka, veri tabanı ve istatistikün üç dünyasını birbirine bağlamaktadır. İçinde yaşadığımız bilgi çağı bir çok sektörün büyük miktarlarda veri depolamasına imkan tanımaktadır. Bununla birlikte depolanan verilerden anlamlı bilgiler elde edilmezse bu verilerin varlığı önemsiz olmaktadır. Veri madenciliği bu ihtiyacı karşılamaktadır. Veri madenciliği ile geleneksel istatistiksel metotların tersine dikkat çekici, farklı bilgiler aranmaktadır (Lindell ve Pinkas, 2000:1). Veri tabanından bilgi keşfi olarak da adlandırılan veri madenciliği, veri depolarındaki verilerin henüz bilinmeyen faydalı bilgiler olarak çıkarılması anlamına gelmektedir (Chen ve diğ., 1996:866).

Verilerin işlenmesinde veri madenciliği kendi başına bir sonuç elde etmez. Var olan sorunları çözmek, veriler arasındaki ilişkileri kurup çözümlenmek, stratejik kararlar almak, öngöründe bulunabilmek için gerekli bilgilere ulaşmamıza olanak tanır. Veri madenciliği yöntemleri birçok iş kolu ve akademik çalışmalarda uygulanmakta ve popülerliği her geçen gün artmaktadır. Uygulama alanları arasında bankacılık, tıp, biyoloji, pazarlama, sigortacılık, ticaret, kütüphanecilik, eğitim, genetik (Baykal, 2006: 97; Bilen ve diğ., 2014:81; Savaş ve diğ., 2012:5; Takçı ve Soğukpınar, 2003:12), sağlık, sosyal medya, finans, perakendecilik, üretim ve planlama, kamu kuruluşları, lojistik, konaklama vb. alanlar sayılabilir.

2. Veri Madenciliği Süreci

Veri madenciliği süreci adımları şu şekildedir (Terzi ve diğ.,2011:31-34).

- Sorunun Tanımlanması
- Verilerin Hazırlanması
 - Verileri Toplama ve Uyumlaştırma
 - Birleştirme ve Temizleme
- Modelin Seçilmesi
- Modelin Kurulması ve değerlendirilmesi
- Modelin Kullanılması
- Modelin İzlenmesi

2.1. Sorunun Tanımlanması

Sürecin en önemli aşaması sorunun tanımlanması aőamasıdır. Araştırma konusunu, amacının ne olduğunu, var olan vaziyetin değerlendirilmesini, amaçların belirtilmesini ve planlama sürecinin oluşturulmasını ieremektedir (Albayrak ve Yılmaz, 2009:36).

2.2. Verilerin Hazırlanması

Verilerin hazırlanması bir kaç açmadan oluşmaktadır. Bu aőamalar verilerin toplanması, toplanan verilerin birleştirilmesi ve gereksiz verilerin temizlenmesi Őeklinindedir. Verinin ham halinden baőlayarak kullanılabilir son veriye ulaőılıncaya kadar yapılması gereken aşamaları kapsamaktadır.

2.2.1. Verileri Toplama ve Uyumlaştırma

Sorun tanımlanması aőamasından sonra tanımlanan sorun için gerekli verilerin toplanması gerekmektedir. Gerekli verilerin hangi veri kaynaklarından toplanacağının belirlenmesi önemlidir. Olması gerekenden az veri kaynağı veri madenciliği çalışması için yeterli olmayacağı gibi, gereğinden fazla veri kaynağı ise süreci karmaőıklaőtıracak ve veri kirliliğine sebep olacaktır. Farklı kaynaklardan elde edilen veriler, farklı zamanlara ait ve farklı veri formatına sahip veriler uyumsuzluğa sebep olacaktır. Veri madenciliğinde iyi ve güvenilir sonuçlar almak için verilerin ne ölçüde uyumlu oldukları değerlendirilmelidir ve veri türlerin birbirleri ile uyumlu hale getirmek gerekmektedir (Terzi ve diğ. 2011:31).

2.2.2. Birleştirme ve Temizleme

Verilerin temizlenmesi ve birleştirilmesi adımıında eőtitli kaynaklardan elde edilen verilerde bulunan ve değerleme adımıında tanımlanan sorunlar olabildiğince giderilerek veriler tek bir veri tabanında toplanır (DŐl, 2008:18). Birleştirme işlemi yapılırken gereksiz veya eksik verilerin temizlenmesi yanlış sonuçların çıkmasını engellemek için gerekli olabilir.

2.3. Modelin Seçilmesi

Veri madenciliğini sürecinin önemli aőamalarından bir tanesi de kullanılacak modelin seçimidir. Sorunun tanımlanması ile bu soruna uygun modelin seçimi bağıntılıdır. Soruna uygun model seçimi yapmak için birkaç deneme yapmak gerekebilmektedir.

2.4. Modelin Kurulması ve Değerlendirilmesi

Tanımlanan sorun için uygun modelin seçilmesi çok sayıda modelin kurulması ve bu modellerin değerlendirilmesi ile mümkündür. Bu sebeple modelin kurulması ve verinin hazırlanması bölümlerinin her biri mevcut sorun

için en uygun olduğu düşünülen modele ulaşıncaya kadar tekrarlanan bir süreçtir (Savaş ve diğ., 2012:8).

2.5. Modelin Kullanılması

Veri madenciliğinin bir diğer aşaması tanımlanan soruna uygun modelin kurulup, güvenilirliği test edildikten sonra kullanılmasıdır. Kullanılan model zaman içerisinde verilerin farklılaşması sebebiyle değişikliğe uğrayabilir. Bu sebeple modelin sürdürülebilirliği için izlenmesi önemlidir (Akpınar, 2000:7).

2.6. Modelin İzlenmesi ve Sürdürülmesi

Oluşturulan modellerdeki değişkenlerde zaman içinde değişiklikler meydana gelebilmektedir. Dolayısıyla üretilen verilerde meydana gelen değişikliklerin anlaşılması için oluşturulan modelin sürekli olarak izlenmesi, kontrol edilmesi, gerekli ise yeniden düzenlenmesi gerekebilmektedir. Geliştirilen modelin sürdürülebilir olması modelin izlenip kontrol edilmesi ile bağlantılıdır.

3. Veri Madenciliğinde Kullanılan Modeller

Veri madenciliği gördükleri işlemlere göre (Özekes, 2003:67; Çalış ve diğ.,2014:5):

- Sınıflama (Classification), Regresyon (Regression) ve zaman serileri
- Birliktelik Kuralları (Association Rules) ve Ardışık zamanlı örüntüler
- Kümeleme (Clustering)

olmak üzere 3 ana kategoriye ayırmak mümkündür. Kümeleme, birliktelik kuralları ve ardışık zamanlı örüntüler tanımlayıcı, sınıflandırma, regresyon ve zaman serileri analizi modelleri ise tahmin edici modellerdir .

3.1. Sınıflama, Lojistik Regresyon ve Zaman Serileri

Bu model, veri sınıflarından stratejik açıdan önemli olan verileri tespit eden veya gerçekleşmesi beklenen veri oluşumlarını tahmin eden bir yöntemdir. Sınıflandırma sınıfı belli olamayan verilerin hangi sınıfa ait olduğunu tespit ederken, regresyon devamlılığı bulunan verilerin önceden tahmin edilmesini sağlamaktadır (Albayrak ve Yılmaz, 2009:33; Çankırı ve diğ., 2011:155).

3.2. Birliktelik Kuralı ve Ardışık Zamanlı Örüntüler

Birliktelik kuralları ve ardışık zamanlı örüntüler modeli ile çoğunlukla müşteri satın alma davranışları tespit edilmektedir. Bu modelin yaygın kullanım adı ise pazar sepet analizidir. Olaylar arasındaki durum hesaplarına dayanan birliktelik kuralları ve ardışık zamanlı örüntüler sık sık birlikte gözlenen durumları tespit eder. Veri tabanlarındaki artan veriler kurumları bu veriler arasındaki bağlantıları bulma çabasına itmektedir. Veri tabanlarındaki veriler arasındaki ilişkilerin tespit edilmesi kuruluşlar için önemli sonuçlar oluşturabilmektedir. Stratejik kararların alınmasında ilişkilerin tespit edilmesi satış, pazarlama, ürün kataloglarının dizaynı, raf dizilimi gibi bir çok konuda kullanılmaktadır (Timur ve diğ., 2011:130-132).

3.3. Kümeleme

Kümeleme, verileri birbirine benzeyen nesne gruplarına ayırma işlemidir. Bu analiz, benzer nitelikli veri parçalarını bir araya toplar. Araştırmacılara araştırma amacına uygun benzer özellikli, işer yarar veri setleri oluşturur. Kümeleme analizi doğru çeşitlerin tespit edilmesi, grup nesnelere için ön tahmin yapılması, varsayım testi, veri öbekleri yerine kümelerin değerlendirilmesi ve aykırı değerlerin belirlenmesi vb. amaçlar için kullanılmaktadır. Verileri kümelemek ve az miktarda değere indirgemek kesin ayrıntıların kaybolmasına sebep olabilmektedir; fakat veri analizi işlemini kolaylaştırmaktadır. Oluşan her grup kendi arasında homojen, diğer gruplar ile heterojen özellikler taşımaktadır (Cooley ve diğ., 1999:7, Berkhin, 2006:25-26, Yılmaz ve Temurlenk, 2005:80).

Kümeleme modelinde kullanılan kararları birleştirecek olan kümeleme metodları aşağıdaki gibidir (Amasyalı ve Ersoy, 2008:1-2).

- K-Means
- Bulanık C- Means (FCM)
- Kohonen Ağları
- Hiyerarşik Kümeleme

3.3.1. K-Means

Kümeleme algoritmaları arasında en basit ve en popüler algoritma K-means algoritmasıdır. K-means algoritması büyük veri gruplarını en aza indirgeyen ve yaygın olarak kullanılan bir algoritmadır. K-means yinelemeli bir algoritmadır. Başlangıçta n tane veri nesnesinden oluşan k adet kümeye bölünmektedir. Bu algoritma random seçilen k adet merkez nokta ile başlar ve her yinelemede her desen, merkezi tüm küme merkezleri arasındaki desene en yakın merkez olan kümeye atanır. Sonraki yinelemedeki küme merkezleri, ilgili kümelere ait kalıpların ağırlık merkezidir. Küme merkezinin değeri kümeye

ait noktaların ortalaması alınarak hesaplanmaktadır. Algoritma, bir kümeden diğerine herhangi bir desenin yeniden atanması olmadığında veya bir yineleme sonrasında önemli ölçüde azalma olduğunda sona erer. (Krishna ve Murty, 1999:434, Sarıman, 2011:195).

3.3.2. Bulanık C-Means (FCM)

Bulanık C-Means algoritması kümeleme teknikleri içinde en sık ve iyi bilinen yöntemlerdendir. Bu algoritma amaç fonksiyon esaslı bir metottur. Nesnelerin birden çok kümeye ait olmasına izin verir. Her bir veri kümenin her birine 0 ve 1 arasında değişen üyelik değeri ile ait olur Bir veri noktasının tüm sınıflara ait olan üyelik değerlerinin toplamının her zaman "1" olması gerekmektedir. Veri hangi küme merkezine yakın olur ise o kümeye ait olması öteki kümelere ait olma değerinden daha büyük olacaktır. (Işık ve Çamurcu, 2007:33). K-Means algoritmasında olduğu gibi, Bulanık C- Means algoritmasının başarısı da başlangıç üyelik matrisine bağlı olmaktadır. Bu sebeple, küme merkezlerinin değişik başlangıç değerleri için algoritmanın birkaç kez yinelenmesi gerekmektedir (Hekim ve Orhan, 2011:14).

3.3.3. Kohonen Ağları

Kohonen ağları, veri gruplarının bilinmediği durumlarda kümeleme yapılmasını amaçlamaktadır. Ayrıca bu algoritma verileri kümeleme yanında veri görselleştirme aracıdır. Tahmin yapılacak bir çıktı bulunmadığı durumlarda denetimsiz öğrenim gerçekleştiren iki katmanlı yapay sinir ağı tekniklerinden biridir. Kohonen ağları ağları giriş-çıkış nöronlarından oluşmaktadır. Kohonen ağları algoritmasının çıktısında gözlemler gruplandırılmış olarak elde edilir, kümeleme sonuçlandığında gruba ait gözlem kendi grubundaki gözlemler ile benzer, farklı gruplara ait gözlemlerle ise benzer değildir (Oğuzlar, 2005:94, Taşkın ve Emel, 2010:400).

3.3.4. Hiyerarşik Kümeleme

Bu algoritma veri nesnelere hiyerarşik olarak yukarıdan aşağıya yada aşağıdan yukarıya olmak üzere küme ağacı biçiminde kümelere ayrılma şeklindedir (Özekeş, 2003:75). Küme birimlerini birbirleri ile değişik aşamalarda birleştirip ardışık küme oluşturmayı ve bu kümelere dahil olması beklenen verilerin hangi uzaklıkta olduğunu veya benzerlik düzeyin ne olduğunu tespit eden bir algoritmadır. Dendrogram ismi verilen ağaç biçimindeki öbeklerden yararlanılmaktadır. Hiyerarşik kümeleme algoritmalarında küme adedinin bilinmesine ihtiyaç duyulmamaktadır; ancak sonlandırma ölçütüne ihtiyaç vardır.

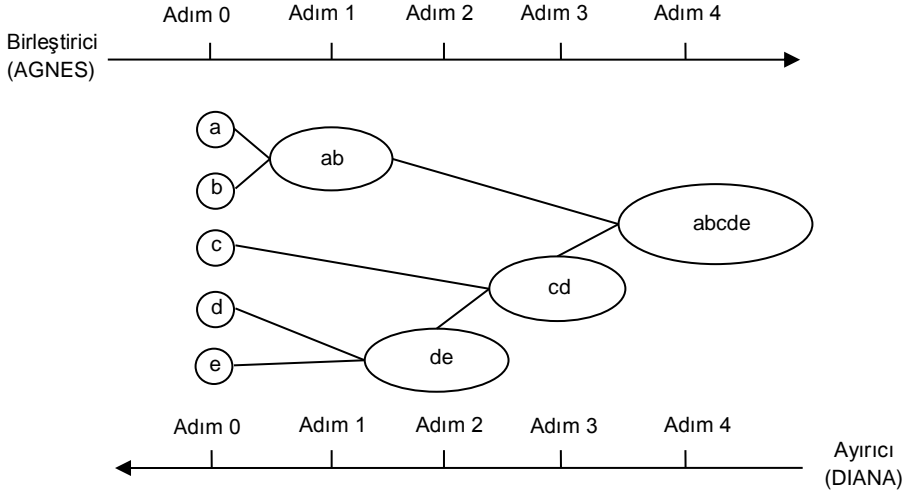
Hiyerarşik kümeleme algoritmalarını iki ana başlık altında toplamak mümkündür. Bu algoritmalar birleştirici kümeleme algoritmaları ve ayırıcı kümeleme algoritmaları şeklindedir.

3.3.4.1. Birleştirici Hiyerarşik Kümeleme Algoritmaları (AGNES)

Bu algoritmada veri benzerliklerine göre kümelerin uzaklıkları ölçülerek hesaplanması ve birleştirilmesi amaçlanmaktadır. Farklı aşamalarda verileri bir araya getirerek birbirini takip eden kümeleri tespit etme ve tespit edilen kümelere dahil edilecek verilerin hangi uzaklık ve benzerlikte olduğunu belirlemeye yöneliktir. Birleştirici hiyerarşik kümeleme algoritmasının başlangıç aşamasında her bir veri birer küme olarak kabul edilmektedir. İkinci aşamada bir birine benzeyen iki veri birleştirilir En yüksek seviyede benzeme ile birleştirilen veri kümesine diğer verilerden benzerlik seviyesine göre yeni veriler eklenerek küme oluşumuna devam edilir ve bu verilerin birbirleri ile bağlanmasına devam edilir. Sonuç olarak oluşan kümelere dendrogram adı verilen grafik ağacı meydana getirilir (Berneroğlu, 2010:117).

3.3.4.2. Ayırıcı Kümeleme Algoritmaları (DIANA)

Yukarıdan aşağıya doğru hiyerarşik olarak çalışan dal görünümlü metottur. Ayırıcı hiyerarşik kümeleme algoritmaları ile veri setindeki bütün birimler ilk aşamada tek bir küme olarak kabul edilir (Doğan ve Başokçu, 2010:67). Bu küme, kümedeki en yakın komşu nesnelere arasındaki maksimum öklid uzaklığı vb. ilkelere bölünmektedir. Bölme işlemi, oluşan her yeni küme tek nesne içerene kadar tekrarlanmaktadır (Han ve Kamber, 2011:409). Kümeleme işlemi bittiğinde kendi içinde homojen, kendi aralarında heterojen olan kümeler elde edilir. Çalışmamızda oluşacak küme sayısı bilindiği için aşamalı olmayan kümeleme yöntemi tercih edilmiştir.



Şekil 1. Veri Nesnelerinde Birleştirici Ve Ayırıcı Hiyerarşik Kümeleme (Han ve Kamber, 2011:409).

Birleştirici hiyerarşik kümeleme ile ayırıcı hiyerarşik kümeleme yöntem olarak birbirlerinin tersi aşamaları içerir.

4. Kütüphane Veri Madenciliği (Bibliomining)

Scott 2003 yılında Scott Nicholson kütüphane veri madenciliği madenciliği üzerine yaptığı çalışmaların ardından çalışmalarını "BIBLIOMINING" olarak adlandırmış ve literatüre yeni bir terim kazandırmıştır (Uçan, 2010:21). Bibliomining, "bibliyometri" ve "datamining" terimlerinden türetilmiştir (Nicholson,, 2005:786).

Kütüphanelerde oluşan verilerin veri madenciliği ile incelenmesi kütüphanecilik olarak da nitelendirilebilmektedir. Günümüzde bilgisayar kataloglarının yaygın olarak kullanılması kütüphane çalışanları ile bilgi bilimciler bibliyografik bilgi kalıplarını keşfetmek için bibliyometrik metotları kullanmışlardır. Ayrıca araştırmacılar, Veri madenciliği tekniklerini geliştirerek test etmişlerdir. Bibliomining kütüphanelerin ürettiği büyük boyutlardaki verilere ulaşmak için bu teknikleri uygulamaktadır (Nicholson ve Stanton, 2003:251).

5. Araştırma

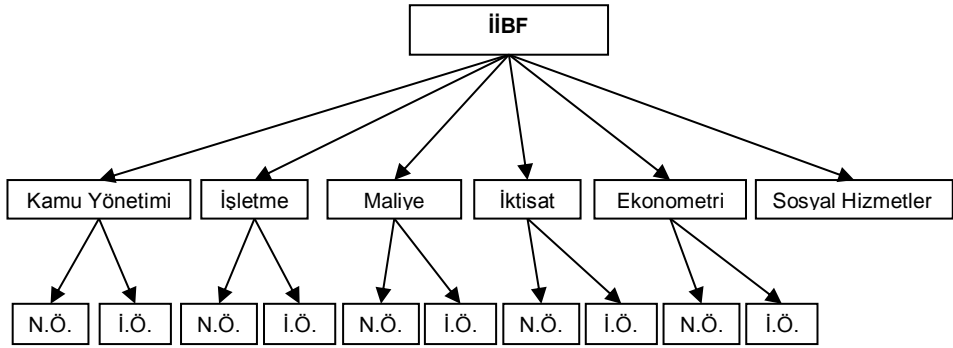
5.1. Araştırmanın Amacı

Uşak Üniversitesi Merkez Kütüphanesi'nde oluşan büyük miktardaki veriler çalışmanın temelini oluşturmaktadır. Öğrencilerin kitap alma davranışları incelenerek anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir.. Veriler bölümlere göre kümelere ayrılmış ve yıl bazında istatistiksel bilgiler oluşturularak bilgiyi keşfetme süreci uygulanmıştır.

5.2. Araştırmanın Modeli

Çalışmada 2007-2017 yılları arasında öğrencilerin kitap alma davranışları sonucunda oluşan veriler SQL sorgulama dili kullanılarak kümelere ayrılmıştır. Oluşturulan sorgulama dili komutları veri madenciliğinin kümeleme metodlarından, ayırıcı hiyerarşik kümeleme (DIANA) algoritmasına uygun biçimde tasarlanmıştır.

Araştırmanın modeli Şekil 2'de gösterilmiştir.



Şekil 2. Araştırma Modeli (Ayrıcı hiyerarşik kümeleme modeli)

Şekil 2.'de görüldüğü üzere küme merkez noktası İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi (İİBF)'dir. Kümenin alt birimleri ise işletme, maliye, iktisat, ekonometri ve sosyal hizmetlerdir. Oluşan bu kümeler ise normal öğretim (N.Ö.) ve ikinci öğretim (İ.Ö.) olmak üzere alt bölümler ayrılarak toplamda 11 adet küme oluşturulmuştur. Oluşan kümeler kendi içlerinde homojen kümelerdir. Bu kümeler kendi aralarında heterojen kümelerdir.

5.3. Örneklem Süreci

Bu çalışmada 2007-2017 yılları arasında kütüphaneye üye olan öğrenciler ve bu öğrencilerin ödünç aldıkları kitaplar sonucunda oluşan veriler kullanılarak veri madenciliği gerçekleştirilmiştir. Kütüphane üyelerinin bulunduğu veri seti 96 sütun 5121 satır, Ödünç kitap alım verilerinin bulunduğu veri seti ise 24954 satır 106 sütundan oluşmaktadır. Verilerin elde edilmesi kapsamında

gereklili izinler alınmış ve veriler kütüphanenin kullanmış olduğu Yordam Kütüphane Bilgi Belge Otomasyon Programı vasıtası ile Excel dosyası olarak teslim alınmıştır.

6. Uygulama ve Bulgular

6.1. Verilerin Elde Edilmesi

Uşak Üniversitesi Merkez Kütüphanesi ait kayıtlar yetkililer tarafından 2 adet Excel dosyası şeklinde teslim edilmiştir. Üye listeleri 04.11.2002 ile 14.03.2017 tarihleri arasındaki kayıtları içermekte, ödünç kitap alım listeleri ise 11.10.2007 ile 14.03.2017 tarihleri arasındaki kayıtları içermektedir. Ödünç kitap listesinde 2002-2007 yıllarına ait kayıtlar veri setinde bulunmamaktadır.

6.2. Veri Temizleme ve Birleştirme

Elde edilen veriler Access veri tabanına aktarılmadan önce veri temizleme işleme yapılmış olup, Excel tablosunda bulunan fakat tablo içerisinde kayıt bulunmayan tablo alanları silinmiştir. Çalışma için gerekli olan UYE|10::Fakülte, UYE|10::Bölüm, c#050 080 Sınıflama, c#245, İade Tarihi, Ödünç Tarihi, Üye#, Odnc# Ktlg_Demirbas: #050 082 Sınıflama, Odnc# Ktlg_Demirbas: #245 Eser Adı, Odnc# Ktlg_Demirbas::#650 Konu Başlıkları, UYE|10::Grup, UYE|10::Kayıt Tarihi, UYE|10::Üye#, UYE|10::Ünvan, alanları veri setinde bırakılmış, diğer alanlar ise çalışma için anlam ifade etmeyeceği nedeniyle silinmiştir. Uygulama kolaylığı olması için alanlarının tamamının alan adlarında değişiklikler yapılmıştır. Tablo 1'de alan adlarında yapılan değişiklikler gösterilmektedir.

| Eski Alan Adı | Yeni Alan Adı | Eski Alan Adı | Yeni Alan Adı |
|-----------------------------|-----------------|---|---------------|
| UYE 10::Fakülte | fakulte | İade Tarihi | iade_tarihi |
| UYE 10::Bölüm | bolum | Ödünç Tarihi | odunc_tarihi |
| UYE 10::Grup | uye_tur | UYE 10::Ünvan | unvan |
| UYE 10::Kayıt Tarihi | kayit_tarihi | c#050 080 Sınıflama | eser_sinif |
| UYE 10::Üyelik Bitiş Tarihi | uye_bitis_tarih | Odnc# Ktlg_Demirbas: #245 Eser Adı | eser_adi |
| Üye# | uye_no | Odnc# Ktlg_Demirbas::#650 Konu Başlıkları | konu |

Tablo 1. Kitap Ödünç Alan Üye Veri Seti Alan Adı Değişiklikleri

Uşak Üniversitesi Merkez Kütüphanesi üyelerinin veri setinde bulunan kimlik bilgilerinin ve diğer özel bilgilerin bulunduğu alanlar kütüphane yetkilileri tarafından silinmiştir. Elde bulunan veriler Excel tablosuna aktarılmadan önce veri temizleme işlemi yapılmış olup, Excel tablosunda bulunan ve bu alanların içerisinde veri bulunmayan alanlar silinmiştir. Çalışma için gerekli olan Bölüm, Fakülte, Grup, KayıtTarihi, Üye#, ÜyelikBitiş_Tarihi alanları veri setinde bırakılmış, diğer alanlar ise çalışma için anlam ifade etmeyeceği için silinmiştir. Kütüphaneye üye olan üyelerin veri setinde bırakılan veriler Access veri tabanına aktarılmadan önce çalışmada kullanım kolaylığı olması için alan adlarında değişiklikler yapılmıştır. Tablo 2’de alan adlarında yapılan değişiklikler gösterilmektedir.

| Eski Alan Adı | Yeni Alan Adı |
|--------------------|---------------------|
| Fakülte | Fakulte |
| Bölüm | Bolum |
| Grup | uye_tur |
| KayıtTarihi | kayit_tarihi |
| Üye# | uye_no |
| ÜyelikBitiş_Tarihi | uyelik_bitis_tarihi |

Tablo 2. Kütüphane Üye Veri Seti Alan Adı Değişiklikleri

Alan adı değişikliklerinin ardından Access veri tabanında “KUTUPHANE” adlı veri tabanı oluşturulmuştur. Oluşturulan bu veri tabanına veriler “Dış Veri” menüsünden “Excel veri tablosu al” sekmesi kullanarak veriler veritabanına aktarılmıştır. Veri tabanına aktarım yapılırken ödünç kitap alan üyelerin ve kütüphane üyelerinin bulunduğu tabloya birincil anahtar olarak “id” adlı bir alan daha eklenmiş ve alan türü otomatik sayı olarak belirlenmiştir. Veri tabanına ödünç kitap alan üyelerin bulunduğu “odunc_kitap” kütüphaneye üye olanların bulunduğu “uye_liste” adı verilen 2 veri tabanı tablosu oluşturulmuştur. Oluşturulan iki tabloda da bulunan “uye_no” alanları ilişkilendirilmiştir. “odunc_kitap” ve “uye_liste” tablolarındaki veri desenleri incelendiğinde “bolum” alan adlı verilerde İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi bölümlerinin isimlerinde karmaşıklık olduğu tespit edilmiştir. Bu karmaşıklık bölüm isimlerindeki verilerde birleştirme yapılarak düzeltilmiştir. Tablo 3’de düzeltme yapılan bölümlerin eski isimleri ile birleştirilmiş ismi gösterilmektedir.

| Eski Veri | Birleştirilmiş Veri | Eski Veri | Birleştirilmiş Veri |
|-------------------------|---------------------|----------------------------------|---------------------|
| ekonometri i.ö. | Ekonometri İ.Ö. | İşletme (i.ö.) | İşletme İ.Ö. |
| Ekonometri İ.Ö. | | işletme(i.ö) | |
| ekonometri İÖ | | İŞLETME İ.Ö. | |
| | | İşletme Yönetimi İ.Ö | |
| iktasadi idari bilimler | İktisat | | |
| İktisat | | KAMU YÖNETİMİ | Kamu Yönetimi |
| İktisat | | kamu yönetimi | |
| | | | |
| İktisat (i.ö) | İktisat İ.Ö. | KAMU YÖNETİMİ İ. Ö. | Kamu Yönetimi İ.Ö. |
| iktisat i.ö. | | KAMU YÖNETİMİKAMU YÖNETİMİ İ. Ö. | |
| İşletme | İşletme | | |
| İŞLETME | | MALİYE | Maliye |
| İşletme Yönetimi | | | |
| | | MALİYE İ.Ö. | Maliye İ.Ö. |
| sosyal hizmet | Sosyal Hizmetler | Maliye İ.Ö | |
| sosyal hizmetler | | | |

Tablo 3. Ödünç Kitap Alan Üye Veri Seti Birleştirilmiş Veri Adları

Verileri birleştirmek için kullanılan örnek SQL sorgusu “uye_liste” ve “odunc_kitap” tabloları için ayrı olarak uygulanmıştır. Uygulanan SQL örneği aşağıdaki gibidir:

```
>UPDATE tablo_adi SET bolum='bölüm adı' WHERE bolum='bölüm adı1' or bolum='bölüm adı2';
```

SQL sorgusu ile “odunc_kitap” tablosundan 23285 adet, “uye_liste” tablosundan 4897 adet verinin bölüm adları birleştirilmiştir. Veri desenleri incelendiğinde İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi'ne ait olmayan ancak bu fakülteye kaydedilen bölüm kayıtları tespit edilmiştir. Bu kayıtları silmek için kullanılan SQL sorgusu ise şu şekildedir.

```
>DELETE FROM uye_liste WHERE bolum<>'Ekonometri' and bolum<>'Ekonometri İ.Ö.' and bolum<>'İktisat' and bolum<>'İktisat İ.Ö.' and
```

bolum<>'İşletme' and bolum<>'Sosyal Hizmetler' and bolum<>'İşletme İ.Ö.' and bolum<>'Kamu Yönetimi' and bolum<>'Kamu Yönetimi İ.Ö.' and bolum<>'Maliye' and bolum<>'Maliye İ.Ö.';

```
>DELETE FROM odunc_kitap WHERE bolum<>'Ekonometri' and bolum<>'Ekonometri İ.Ö.' and bolum<>'İktisat' and bolum<>'İktisat İ.Ö.' and bolum<>'İşletme' and bolum<>'Sosyal Hizmetler' and bolum<>'İşletme İ.Ö.' and bolum<>'Kamu Yönetimi' and bolum<>'Kamu Yönetimi İ.Ö.' and bolum<>'Maliye' and bolum<>'Maliye İ.Ö.';
```

Çalışma İktisadi ve idari bilimler fakültesi öğrencilerini kapsadığı için “uye_liste” ve “odunc_kitap” tablolarındaki “uye_tur” alanı öğrenci olmayan kayıtlar da silinmiştir. Bu kayıtları silmek için kullanılan SQL sorgusu şu şekildedir.

```
>DELETE FROM odunc_kitap WHERE uye_tur<>'Öğrenci';
```

```
>DELETE FROM uye_liste WHERE uye_tur<>'Öğrenci';
```

Gerekli temizlemelerin ardından kütüphaneye üye olan öğrencilerin bulunduğu “uye_liste” tablosunda 4993 adet kayıt kütüphaneden ödünç kitap alan öğrenci listesinin bulunduğu odunc_kitap tablosunda 22895 adet kayıt bulunmaktadır.

7. Verilerin İşlenmesi ve Hiyerarşik Kümeleme Metodunun Uygulanması

Çalışmada veri madenciliği algoritmalarından olan kümeleme metodunun ayırıcı hiyerarşik kümeleme metodu uygulanmıştır. Bu aşamada İİBF'ne ait “odunc_kitap” tablosundaki bölümlere ait verilerin kümeleme işlemi için uygulanan SQL sorgusu şu şekildedir.

```
> SELECT count(bolum) FROM odunc_kitap WHERE bolum like 'Ekono*';
```

```
> SELECT count(bolum) FROM odunc_kitap WHERE bolum like 'İşlet*';
```

```
> SELECT count(bolum) FROM odunc_kitap WHERE bolum like 'Kamu*';
```

```
> SELECT count(bolum) FROM odunc_kitap WHERE bolum like 'İkti*';
```

```
> SELECT count(bolum) FROM odunc_kitap WHERE bolum like 'Sosyal*';
```

> SELECT count(bolum) FROM odunc_kitap WHERE bolum like 'Mali*';

Sorgulamanın sonucu ise şu şekildedir.

| Bölüm | Toplam Kayıt | Bölüm | Toplam Kayıt |
|---------------|--------------|------------------|--------------|
| Ekonometri | 572 | İktisat | 4528 |
| İşletme | 5729 | Maliye | 4820 |
| Kamu Yönetimi | 7094 | Sosyal Hizmetler | 152 |

Tablo 4. Bölüm Bazlı Alınan Toplam Ödünç Kitap Sayısı

Kümelemenin alt kademesi olan normal öğretim ve ikinci öğretime ait kayıtların toplamının tespit edildiği SQL sorgusu ve sorgu sonucu ise şu şekildedir.

>SELECT count(bolum), bolum FROM odunc_kitap group by bolum;

| Bölüm | Toplam Kayıt | Bölüm | Toplam Kayıt |
|-----------------|--------------|--------------------|--------------|
| Ekonometri | 382 | Kamu Yönetimi | 4616 |
| Ekonometri İ.Ö. | 190 | Kamu Yönetimi İ.Ö. | 2478 |
| İktisat | 3720 | Maliye | 2974 |
| İktisat İ.Ö. | 808 | Maliye İ.Ö. | 1846 |
| İşletme | 3489 | Sosyal Hizmetler | 152 |
| İşletme İ.Ö. | 2240 | | |

Tablo 5. Bölüm Bazlı Normal Öğretim ve İkinci Öğretime Ait Ödünç Toplam Alınan Ödünç Kitap Sayısı

Kütüphaneye üye olan öğrencilere ait bölüm bazlı sayımın yapıldığı SQL sorgusu ve sorgulama sonucu aşağıdaki gibidir.

> SELECT count(bolum) FROM uye_liste WHERE bolum like 'Ekono*';

> SELECT count(bolum) FROM uye_liste WHERE bolum like 'İşlet*';

> SELECT count(bolum) FROM uye_liste WHERE bolum like 'Kamu*';

> SELECT count(bolum) FROM uye_liste WHERE bolum like 'İkti*';

> SELECT count(bolum) FROM uye_liste WHERE bolum like 'Sosyal*';

> SELECT count(bolum) FROM uye_liste WHERE bolum like 'Mali*';

| Bölüm | Toplam Kayıt | Bölüm | Toplam Kayıt |
|---------------|--------------|------------------|--------------|
| Ekonometri | 180 | İktisat | 784 |
| İşletme | 1345 | Maliye | 1286 |
| Kamu Yönetimi | 1344 | Sosyal Hizmetler | 44 |

Tablo 6. Bölüm Bazlı Kütüphane Üye Sayısı

Kümelemenin alt kademesi olan normal öğretim ve ikinci öğretime ait kütüphane üyelerinin kayıt toplamının tespit edildiği SQL sorgusu ve sorgu sonucu ise şu şekildedir.

> SELECT count(bolum), bolum FROM uye_liste GROUP BY bolum;

| Bölüm | Toplam Kayıt | Bölüm | Toplam Kayıt |
|-----------------|--------------|--------------------|--------------|
| Ekonometri | 114 | Kamu Yönetimi | 732 |
| Ekonometri İ.Ö. | 66 | Kamu Yönetimi İ.Ö. | 612 |
| İktisat | 569 | Maliye | 750 |
| İktisat İ.Ö. | 215 | Maliye İ.Ö. | 536 |
| İşletme | 759 | Sosyal Hizmetler | 44 |
| İşletme İ.Ö. | 586 | | |

Tablo 7. Bölüm Bazlı Normal Öğretim ve İkinci Öğretime Ait Üye Sayısı

Kütüphaneye üye olup hiç kitap ödünç almayan üyelerin listelendiği SQL sorgusu ve sonucu şu şekildedir.

>SELECT count(*), bolum FROM uye_liste WHERE not (uye_no IN (SELECT uye_no FROM odunc_kitap group by uye_no)) group by bolum;

| Bölüm | Toplam | Bölüm | Toplam |
|-----------------|--------|--------------------|--------|
| Ekonometri | 17 | Kamu Yönetimi | 128 |
| Ekonometri İ.Ö. | 14 | Kamu Yönetimi İ.Ö. | 147 |
| İktisat | 17 | Maliye | 181 |
| İktisat İ.Ö. | 11 | Maliye İ.Ö. | 167 |
| İşletme | 162 | Sosyal Hizmetler | 6 |
| İşletme İ.Ö. | 161 | | |

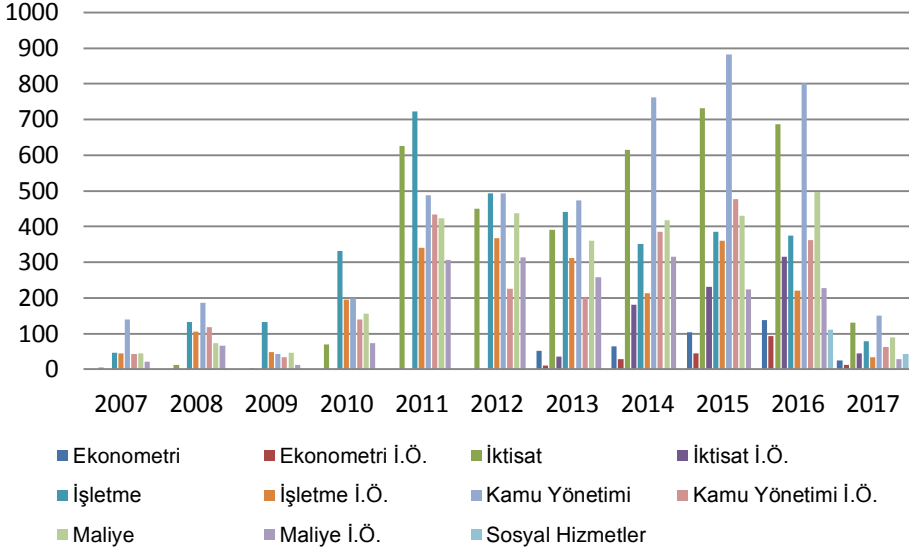
Tablo 8. Kitap Ödünç Almayan Üyeler

10 yıllık veriler incelendiğinde bölümlerin yıllık olarak ödünç aldıkları kitapların sayısını gösteren örnek SQL sorgusu ve sonuçları aşağıdaki gibidir.

>SELECT count(bolum),bolum FROM odunc_kitap WHERE odunc_tarihi BETWEEN #tarih1# AND #tarih2# group by bolum;

| | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | Toplam |
|--------------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|--------------|
| Ekonometri | | | | | | | 51 | 65 | 104 | 137 | 25 | 382 |
| Ekonometri İ.Ö. | | | | | | | 11 | 28 | 45 | 93 | 13 | 190 |
| İktisat | 5 | 12 | 4 | 69 | 626 | 449 | 390 | 615 | 732 | 687 | 131 | 3720 |
| İktisat İ.Ö. | | | | | | 1 | 35 | 180 | 231 | 316 | 45 | 808 |
| İşletme | 47 | 132 | 133 | 331 | 723 | 493 | 440 | 351 | 385 | 375 | 79 | 3489 |
| İşletme İ.Ö. | 44 | 105 | 48 | 195 | 340 | 368 | 312 | 213 | 360 | 221 | 34 | 2240 |
| Kamu Yönetimi | 140 | 186 | 42 | 198 | 488 | 493 | 474 | 762 | 882 | 801 | 150 | 4616 |
| Kamu Yönetimi İ.Ö. | 42 | 118 | 33 | 140 | 433 | 225 | 200 | 386 | 477 | 362 | 62 | 2478 |
| Maliye | 45 | 74 | 47 | 155 | 423 | 437 | 361 | 417 | 430 | 496 | 89 | 2974 |
| Maliye İ.Ö. | 21 | 66 | 13 | 74 | 306 | 314 | 258 | 315 | 223 | 227 | 29 | 1846 |
| Sosyal Hizmetler | | | | | | | | | | 110 | 42 | 152 |
| Toplam | 344 | 693 | 320 | 1162 | 3339 | 2780 | 2532 | 3332 | 3869 | 3825 | 699 | 22895 |

Tablo 9. Yıllar İtibariyle Bölüm Bazlı Ödünç Kitap Alımı Dağılımı



Şekil 3. Yıllar İtibariyle Bölüm Bazlı Ödünç Kitap Alımı Dağılımı Grafiği

Tablo 9. ve Şekil 3. incelendiğinde Ekonometri ve Ekonometri İ.Ö. bölümünün 2013 yılına kadar olan verileri, İktisat İ.Ö. 2012 yılına kadar olan verileri ve Sosyal hizmetler bölümünün 2016 yılına kadar olan verileri bulunmamaktadır. En çok kitap ödünç alan bölüm 4616 kitap ile Kamu yönetimi iken en az kitap ödünç alan bölüm 152 kitap ile Sosyal hizmetlerdir. Ancak Sosyal hizmetler bölümünün 2015 yılında açıldığı bilinmelidir. 2007-2017 tarihleri arasında kayıtları olan bölümlere bakıldığında ise en az ödünç kitap alan bölümün 1846 kitap ile Maliye İ.Ö. olduğu görülmektedir. Yıllara göre toplam ödünç alınan kitap sayısına bakıldığında en çok kitap alınan yıl 3869 kitap ile 2015 yılıdır. 2015 yılında Sosyal hizmetlere ait ödünç kitap alımı olmamasına rağmen bu yıldaki toplam alınan kitap sayısının 2016 yılından fazla olduğu gözlemlenmektedir. Bölüm bazlı olarak kitap alımları yıl bazında incelendiğinde Ekonometri, Ekonometri İ.Ö., İktisat İ.Ö. bölümlerinde bir önceki yıla göre artış, diğer bölümlerde ise yıllar arasında dalgalanma olduğu gözlenmektedir. 2017 yılına ait veriler tam bir yıla ait veriler olmadığı için yıl bazında ki değerlendirmeye dahil edilmiştir. En çok dalgalanmanın olduğu bölüm ise 2010, 2011, 2012 yılları arasındaki ani yükseliş ve düşüşün gözlemlendiği İşletme bölümüdür.

Bölüm bazlı en çok ödünç alınan kitabın listelendiği örnek SQL sorgusu ve sonucu aşağıdaki gibidir.

>SELECT count(eser_adi),eser_adi FROM odunc_kitap WHERE bolum='Bölüm Adı' group by eser_adi;

| Bölüm | Kitap Adı | Alınma Sayısı |
|------------------|--|---------------|
| Ekonometri | Ekonometrik zaman serileri analizi : eviews uygulamalı | 5 |
| Ekonometri İ.Ö. | Azınlığın zenginliği hepimizin çıkarına mıdır? | 5 |
| İktisat | Makro İktisat | 93 |
| İktisat İ.Ö. | Türkiye ekonomisi | 17 |
| İşletme | İnsan kaynakları yönetimi | 34 |
| İşletme İ.Ö. | İnsan kaynakları yönetimi | 49 |
| Kamu Yönetimi | Kamu yönetimi | 39 |
| Kamu Yönetimi | Siyaset | 23 |
| Maliye | Kamu maliyesi | 65 |
| Maliye İ.Ö. | İktisada giriş | 48 |
| Sosyal Hizmetler | Sosyolojiye giriş | 7 |

Tablo 10. Bölüm Bazlı En Çok Ödünç Alınan Kitap Listesi

Tablo 10. incelendiğinde bölümlerin kendi alanları ile ilgili kitapları ödünç aldığı gözlemlenmektedir. Makro iktisat kitabı ise alınma sayısına bakıldığında en çok alınan kitap olarak gözlenmektedir.

SONUÇ

Günümüz bilişim çağında veri tabanlarında biriken veriler çok büyük boyutlara ulaşmakta ve el ile kontrol edilemez hale gelmektedir. Toplanan bu veri yığınları tek başına anlam ifade etmemekte, bu verilerin karar vericiler için kullanışlı bilgiye dönüştürülmesi ise bilişim teknolojileri ile mümkün olmaktadır. Veri madenciliği makine öğrenimi, istatistik, yapay zekâ, matematik vb. yöntemler ile veri yığınları arasındaki gizli kalmış bilgileri hızlı ve güvenli bir biçimde ortaya çıkartarak ilişkiler kurulmasına olanak tanır.

Bu çalışmada veri madenciliği metotlarından olan kümeleme metodunun hiyerarşik kümeleme algoritması kullanılmıştır. Uşak Üniversitesi Merkez Kütüphanesi'ndeki kütüphaneye üye olan öğrenciler ile bu öğrencilerin ödünç almış oldukları kitapların oluşturduğu veri yığınları hiyerarşik kümeleme algoritması ile kümeler ayrılmış ve sonucunda 11 adet küme elde edilmiştir. Kümelere ayırma sürecinde veri tabanı olarak Access veri tabanı ve sorgu

oluşturmada SQL sorgulama dili kullanılmıştır. Sorgu sonuçlarında elde edilen bilgiler istatistiksel bilgiler olarak yorumlanmış karar vericilerin gelecek hizmetlerinde kullanabilecekleri faydalı bilgilere ulaşılmıştır. Veri madenciliği uygulamalarında veri tabanlarına ulaşmanın önemi yadsınamaz. Veri tabanlarına ulaşım kısıtlılıkları daha derinlemesine incelemenin yapılmasını engelleyebilmektedir. Bundan sonraki çalışmalarda araştırmacıların kütüphane kullanımı ile öğrencinin akademik dönemlere göre başarı ilişkisinin incelenmesi önerilir.

KAYNAKÇA

AKPINAR, Haldun (2000). Veri Tabanlarında Bilgi Kefi ve Veri Madenciliği, İ..İşletme Fakültesi Dergisi, Vol.1, s.1-22.

ALBAYRAK, A.S. ve S.K. Yılmaz, (2009). Veri Madenciliği: Karar Ağacı Algoritmaları Ve İmkb Verileri zerine Bir Uygulama. Süleyman Demirel University Journal Of Faculty Of Economics & Administrative Sciences, Vol.14, No.1, s.31-52.

AMASYALI, F.M. ve O. Ersoy, (2008). Kmeleyici Topluluklarının Başarısını Etkileyen Faktörler, IEEE 16th Signal Processing and Communication Applications Conference, SIU 2008, Aydın.

BAYKAL, Abdullah (2006). Veri Madenciliği Uygulama Alanları. D. Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi, Vol.7, s.95-107.

BERBEROğLU, Bahar (2010). Bilgi toplumu ve bilgi ekonomisi oluşturma yolunda Türkiye ve Avrupa birliği. Marmara Üniversitesi İİ BF Dergisi, Vol.29, No.2, s.111-131.

BERKHIN, Pavel (2006). A survey of clustering data mining techniques. In Grouping multidimensional data. Springer Berlin Heidelberg, s.25-71.

BİLEN, ., D. Hotaman, .E. Akın ve A.H. Büyüklü, (2014). LYS Baarılarına Göre Okul Performanslarının Eğitsel Veri Madenciliği Teknikleriyle İncelenmesi: 2011 İstanbul rneği. Eğitim Ve Bilim, Vol.39, No.172, s.78-94

CHEN, M.S., J.Han, ve P.S. Yu, (1996). Data mining: an overview from a database perspective. IEEE Transactions on Knowledge and data Engineering, Vol.8, No.6, s.866-883.

COOLEY, R., B. Mobasher, ve J. Srivastava, (1999). Data preparation for mining world wide web browsing patterns. Knowledge and information systems, Vol.1, No.1, s.5-32.

ÇALIŞ, A., S. Kayapınar ve T. Çetinyokuş, (2014). Veri Madenciliğinde Karar Ağacı Algoritmaları İle Bilgisayar Ve İnternet Güvenliği Üzerine Bir Uygulama. Journal Of Industrial Engineering (Turkish Chamber Of Mechanical Engineers), Vol.25, No.3-4, s.2-19.

ÇANKIRI, S., E. Kartal, K. Yıldırım, ve S. Gülseçen, (2011). Organizasyonlarda Bilgi Yönetimi Sürecinde Veri Madenciliği Yaklaşımı. Bilgi Çağında Varoluş: Fırsatlar ve Tehditler, Sempozyumu, s.01-02.

DOĞAN, N. ve T.O. Başokçu, (2010). İstatistik tutum ölçeği için uygulanan faktör analizi ve aşamalı kümeleme analizi sonuçlarının karşılaştırılması. Eğitimde ve Psikolojide Ölçme ve Değerlendirme Dergisi, Vol.1, No.2, s.65-71.

DÖŞLÜ, Ayhan (2008). Veri Madenciliğinde Market Sepet Analizi Ve Birliktelik Kurallarının Belirlenmesi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, s.1-100.

HEKİM, M. ve U. Orhan, (2011). Bulanık c-means kümeleme yöntemine çıkarımlı yaklaşım. İTÜDERGİSİ/d mühendislik, Vol.10, No.1, s.11-17.

İŞİK, M., ve A.Y. Çamurcu, (2007). k-means, k-medoids ve bulanık c-means algoritmalarının uygulamalı olarak performanslarının tespiti. İstanbul Ticaret Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi, Vol.6, No.11, s.31-45.

KRISHNA, K., ve M.N. Murty, (1999). Genetic K-means algorithm. IEEE Transactions on Systems, Man, and Cybernetics, Part B (Cybernetics), Vol.29, No.3, s.433-439.

LINDELL, Y., ve B. Pinkas, (2000). Privacy preserving data mining. In Annual International Cryptology Conference. Springer Berlin Heidelberg, s.36-54.

NICHOLSON, Scott (2005). The basis for bibliomining: Frameworks for bringing together usage-based data mining and bibliometrics through data warehousing in digital library services. Information processing and management, Vol.42, No.3, s.785-804.

NICHOLSON, S., ve J.M. Stanton, (2003). Gaining strategic advantage through bibliomining: Data mining for management decisions in corporate, special, digital, and traditional libraries. In Organizational data mining: Leveraging enterprise data resources for optimal performance. 247-262.

OğUZLAR, Aye (2005). Kümeleme Analizinde Yeni Bir Yaklaşım: Kendini Düzenleyen Haritalar (Kohonen Ağları). Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi, Vol.19, No.2, s.93-107.

ÖZEKES, Serhat (2003). Veri madenciliği modelleri ve uygulama alanları. İstanbul Ticaret Üniversitesi Dergisi, s.65-82.

SARIMAN, Güncel (2011). Veri Madenciliğinde Kümeleme Teknikleri zerine Bir alıma: K-Means ve K-Medoids Kümeleme Algoritmalarının Karşılaştırılması. Süleyman Demirel Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi, Vol.15, No.3, s.192-202.

SAVAŞ, S., N. Topaloğlu, ve M. Yılmaz, (2012). Veri madenciliği ve Türkiye'deki uygulama rnekleri. İstanbul Ticaret Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi, Vol.11, No.21, s.1-23.

TAKI, H., ve İ. Soğukpınar, (2003). Kütüphane Kullanıcılarının Erişim rntlerinin Kefi. Bilgi Dünyası, Vol.3, No.1, s.12-26.

TAŞKIN, A.G.D.., ve G.G. Emel, (2010). Veri Madenciliğinde Kümeleme Yaklaşımları Ve Kohonen Ağları İle Perakendecilik Sektöründe Bir Uygulama. Vol.15, No.3, s.395-409.

TERZİ, ., E.U. Küçüksille, G. Ergin, ve A. İlker, (2011). Veri Madenciliği Süreci Kullanılarak Gne Iınımının Tahmini. Sdu International Technologic Science, Vol.3, No.2, s.29-37.

TİMOR, M., A. Ezere, ve U. Gürsoy, (2011). Müşteri Profili Ve Alıveri Davranışlarını Belirlemede Kümeleme Ve Birliktelik Kuralları Analizi: Perakende Sektöründe Bir Uygulama. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi, Vol.22, No.68, s.128-147.

UÇAN, Ömer (2010). Dijital Kütüphanelerde Veri Madenciliği Uygulamaları: Akdeniz Üniversitesi Merkez Kütüphanesi rneği, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, s.1-88.

YILMAZ, ., ve M.S. Temurlenk, (2005). Türkiye'deki İstatistik Bölgelerin Kişi Başına Düşen Gelir Açısından Hiyerarşik Ve Hiyerarşik Olmayan Kümeleme Analizi İle Değerlendirilmesi: 1965–2001. İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi. Vol.19, No.2, s.75-92.

Bartın Üniversitesi İİBF Dergisi Yeni Yazım Kuralları

Aşağıdaki yazım kurallarına uymayan yazılar değerlendirmeye alınmayacaktır. Dergiye gönderilecek yazıların;

Sayfa Sayısı: Ekler ve Kaynakça dâhil 25 sayfayı geçmemesi gerekir.

Yazım kurallarına uygun olan bir word dosyası ile makalenin kendisi ve ayrı bir word dosyasında da unvan, isim, çalıştığı (akademik veya özel) kurum, e-posta adresi ve varsa dipnot içeren 2 dosya ekli olacak şekilde **iibfdergi@bartin.edu.tr** ve **iibfdergisibartın@gmail.com** elektronik posta adresine gönderilmesi gerekmektedir.

Sayfa boyutları: Genişlik: 16,5 cm. ve Yükseklik: 24,2 cm. (Özel).

Sayfa yapısı kenar boşlukları:

Üst boşluk: 3,25 cm. Sol boşluk: 2 cm, Cilt payı:0

Alt boşluk: 2,5 cm. Sağ boşluk: 2 cm Cilt payı:0

Makale Adı: İlk harfler büyük diğerleri küçük Arial 13 punto bold

Yazar adı: İlk harfler büyük diğerleri küçük; Soyadlar: Tümü büyük harf, Arial 10 punto, bold

Yazarın çalıştığı (akademik veya özel) kurum: İlk harfler büyük, diğerleri küçük Arial 9,5 punto

E-posta adresi: Tüm harfler küçük Arial 9 punto

Makalenin bölümleri arasına sayfa boşluğu ve kesme boşluğu konulmayacak, sadece en sona (Kaynakça'dan da sonra), sayfa düzeninden (Kesmeler altındaki) "Sonraki Sayfa" kesme aralığı eklenecektir.

Sayfalara numara verilmeyecektir.

Özet, anahtar kelimeler, abstract ve keywords :90-120 kelime arasında olmalıdır. Yazı tipi: Arial,10 punto, italik. "Özet", "Anahtar Kelimeler", "Abstract" ve "Keywords" ara başlıkları: Bold.

Ana yazıdaki Yazı tipi: Arial,10 punto. Paragraf girintileri ve aralıkları:

Paragraf aralığı en az ve 12 nk. Önce: 0 ve Sonra 10 nk.

Hizalama: İki yana yasla. Ana hat düzeyi: Gövde metni.

Girintiler: Sağ ve Sol: 0, sadece ilk satır: 1 cm.

"Karşılıklı girintiler" ve "Aynı stildeki paragrafların arasına boşluk ekleme" kısımları işaretlenmeyecektir.

Dipnot Yazı Tipi: Arial, 9 punto

Tablo, şekil, grafik vb. adları: Arial 10 punto bold ve ana yazı paragraf girintileri ile yazılmalı, görüntüyü bozması durumunda sayfaya ortali şekilde ayarlanmalıdır.

Tablo, şekil, grafik vb. altındaki kaynak: “Kaynak” başlığı bold, kaynak bilgisi normal, tümü: Arial 9 punto.

Tablolar ve şekiller A4 vb. sayfa formatına göre değil, dergimiz sayfa boyutlarına göre hazırlanacak, gerekirse en az 8 punto olacak şekilde yazı tipi boyutu küçültülecektir.

Resim formatındaki şekiller okuma güçlüğü doğurmayacak kadar yüksek, dosyanın boyutunu 2 MB’tan daha fazla arttırmayacak kadar düşük çözünürlükte (veya dpi değerinde) olmalıdır.

Makaleler, burada belirtilmeyen özel bir durumu yoksa, şu bölümleri içermelidir:

► Başlık sayfası: Yazar/ların ünvanları, tam adları ve çalıştıkları kurumlar, iletişim bilgileri, makale üst başlığı. 90-120 kelime arası Türkçe özet ve 3-5 arası anahtar kelime. 90-120 kelime arası İngilizce özet ve 3-5 kelime arası anahtar kelime.

► Ana makale metni

► Kaynaklar

► Ekler, tablolar, şekiller

Atıflar: APA 6 usulü kaynak göstermenin benimsendiği dergimizde atıflar metinde parantez içerisinde yazar soyadı, yayın yılı ve (:) işaretinden sonra sayfa numarası verilmelidir. Örneğin: (Taşdelen, 2001: 42) şeklinde verilmelidir. Atıflarda noktalama işaretlerine ve alfabetik sıraya dikkat edilmelidir. Eğer atıfta bulunulacak kaynak birden daha fazla yazarlı ise birinci yazarın soyadı ve diğerlerini ise diğerleri anlamına gelen “ve diğ.” şeklinde verilmelidir. Örnek: (Altunışık ve diğ., 2001). Ancak, söz konusu kaynak kaynakça bölümünde tüm yazarların isimleri verilerek yazılmalıdır.

Metnin içinde atıfta bulunulan kaynaklar, makalenin sonunda **KAYNAKÇA** başlığı altında toplanır. Kaynakçadaki kaynaklar, yazarın (ya da derleyenin) soyadı, çok yazarlıysa ilk yazarın soyadı, kaynak bir kuruma (örneğin, Merkez Bankası) ya da süreli yayına aitse (örneğin, Business Week), kurum ya da süreli yayının adının baş harfi dikkate alınarak alfabetik sıraya göre düzenlenir. Bir yazarın ya da yazar grubunun birden fazla yayınına atıfta bulunulmuşsa, bu kaynaklar yayım tarihi temel alınarak sırayla verilir (yayım yılı önce olan önce verilir). Bu kaynaklar aynı yılda yayımlanmışsa, yayın yılının yanına a, b, c gibi harfler konarak sıralanır.

Kaynakça'da kitap veya dergi isimleri ya italik veya normal olarak ilk harfler büyük olarak yazılır.

Yazım Biçimleri:

Kitaplar için:

Tek Yazarlı Kitaplar

ATAÖV, Türkkiye (1989), Bilimsel Araştırma El Kitabı, 2. Baskı, Savaş Yayınları, Ankara.

İki Yazarlı Kitaplar

TUNA, Orhan ve Nevzat Yalçıntaş (1976), Sosyal Siyaset, Filiz Kitabevi, İstanbul.

İkiden Fazla Yazarlı Kitaplar

ALTUNIŞIK, R., R. Coşkun, S. Bayraktaroğlu ve E. Yıldırım (2002), Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, Sakarya Kitabevi, Adapazarı.

Şayet kitap bir çeviri ise o takdirde şu şekilde yazılabilir:

DURKHEIM, Emile (1985), Toplumbilimsel Yöntemin Kuralları, Çev., Celal Baki Akal, Bilim-Felsefe-Sanat Yayınları, İstanbul.

Eğer kitap editörler tarafından hazırlanmışsa (derlenmişse) ve kitabın içinden bir bölüme referansta bulunuluyorsa:

DEMİRKOL, Şehnaz (2002), Değişim Mühendisliği, Editörler: COŞKUN, R., ve R. Altunışık, Stratejik Boyutuyla Modern Yönetim Yaklaşımları , Beta, s. 163 (ya da ss. 163-176)

Yazar Adı Olmayan Kitaplar

Kurumlar tarafından hazırlanan rapor veya eserler yazarsız olabilmektedir. Bu durumda; varsa kurum adı, yoksa doğrudan kaynakça yazımına başlanır.

DPT (Devlet Planlama Teşkilatı), (1984), Türkiye'de Sanayileşme Sorunları , DPT Yayınları-102, Ankara. veya Encyclopedia Britannica, Turkey, Vol. 22, s.125-140. SARÇ, Ömer Celal, (1973), "Milli Gelir", İktisat Ansiklopedisi , Cilt 2, Ak Yayınları, İstanbul.

Sürelî Yayınlar (Özellikle bilimsel dergilerdeki makaleler)

AHİSKA, Yalçın (1990), Ticaret Bankalarının İşlevleri, Banka ve Ekonomik Yorumlar , Yıl 27, Sayı 12, Aralık, ss.37-44.

NEILSON, G., P.A. Pasternack ve D. Mendes, (2000), The Four Faces of Organizational DNAs, Management, Vol. 45, No. 3, ss.45-53.

Bartın Üniversitesi İİBF Dergisi Yayın İlkeleri

Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, yılda iki defa yayımlanan uluslararası hakemli bir dergidir. Dergimiz 06.04.2015 tarihinden itibaren EBSCO Host'ta taranmaktadır.

Amaç, İçerik ve Yazım Dili

Dergide genel anlamda sosyal bilimler, özelde işletme, iktisat ve yönetim bilimleri alanında, özgün araştırmaya dayanan makaleler başta olmak üzere, rapor, derleme ve benzeri bilimsel nitelikteki yazılar, konferans notları, örnek olay, kitap tanıtımı, ilginç olgu bildirimleri, editöre mektuplar, toplantı, haber ve duyuru vb. makale dışı yazılara da yer verilir. Dergi; iktisat, işletme, kamu yönetimi, siyaset bilimi, uluslararası ilişkiler, maliye ve yönetim bilişim sistemleri bilim alanlarından ve konuları, bu alanlarla ilgili olmak kaydıyla; felsefe, psikoloji, sosyoloji, hukuk, iletişim başta olmak üzere çeşitli disiplinlerden yazılara açıktır. Yazarlar, yayın kurulunun belirlediği yazım kurallarına uygun olarak hazırlanmış, Türkçe, İngilizce, Fransızca ve Almanca dillerindeki çalışmalarını dergiye katkıda bulunabilirler. Dergi, Yayın Kurulu'nun karar ve uygulamasıyla, aynı zamanda elektronik ortamda da yayımlanabilir.

Yazıların Değerlendirilmesi

Yayımlanan makalelerin her türlü ortamdaki yayın hakları Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisine aittir. Değerlendirme için makale gönderen yazarlar bu kuralı peşinen kabul etmiş sayılır. Makaleler, aşağıda "Yazım Kuralları" başlığı altında belirtilmiş şartlara uygun şekilde ve adetteki nüshalar halinde gönderilmelidir.

Yayımlanmak üzere gönderilen bir makale, daha önce başka bir yerde yayımlanmamış olmalıdır. Dergiye gönderilen çalışmaların öncelikle Dergi Editörlüğü tarafından dergi yayın ilkelerine uygunluğu değerlendirilir. Bu aşamaya ilişkin değerlendirme sonuçları yazarlara çalışmanın dergi editörlüğünün eline geçmesini izleyen süreç içerisinde bildirilir. Dergiye gönderilen ve editör tarafından hakemlere gönderilmeye değer bulunan makale türündeki yazılar, ilgili alanda uzmanlaşmış en az iki hakeme gönderilir. Bu süreçte hakem ve yazar kimlikleri gizli tutulur. Dergi editörlüğü hakemlerden gelen bilgiler doğrultusunda son değerlendirmeyi yapar ve hakem raporlarını yazarlara gönderir. Son değerlendirme aşamasında düzeltme isteminde bulunulan çalışmalar için değerlendirme süreci yeniden başlar.

Editör, hakemlerden gelen nihai raporları dikkate alarak, son değerlendirmeyi yapar. Dergiye gönderilen bir çalışmanın yayımlanması, hakem değerlendirme sonuçları ve dergi editörlüğünün görüşleri doğrultusunda gerçekleşir. Hakemler açısından yayımlanabilir aşamasına gelen tüm yazılar için son değerlendirme, Yayın Kurulu tarafından yapılır. "Yayımlanabilir" kararı verildikten sonra yazı yayım sırasına alınır ve nihai aşama yazar(lar)a bildirilir. Yazısı yayım sırasına alındığı bilgisini alan yazar(lar)ın, Telif Formu'nu doldurup Dergi Editörlüğü'ne ulaştırması gereklidir. Aksi durumda ilgili yazı yayımlanamaz. (Telif Formu, yazısını yayımlatmak isteyen yazarların talebi doğrultusunda e-posta yoluyla gönderilecektir). Değerlendirme süreci için hedeflenen toplam süre 45 gündür. Yayımlanan her sayının hakem kurulu o sayı içerisinde yer almaktadır.

Değerlendirme Kriterleri

- a) Çalışmanın ilgili bilim alanına özgün katkısı, çalışmada bu katkının ne ölçüde ifade edildiği ve gereçlendirildiği

b) Sorunun ve çalışma amacının ortaya konuluşu, nasıl gerekçelendirildiği, çalışmanın bu amaç doğrultusunda bir bütünlük oluşturup oluşturmadığı

c) Çalışmanın kuramsal çerçevesinin bilimsel çalışma sistematiğine uygunluğu, çalışmanın amaçlarına ne derecede odaklandığı, temel kavram, değişken, süreç ve nedensel ilişkilerin ne ölçüde açıklandığı, çalışmanın temel varsayımlarını, varsa hipotezlerini ne ölçüde desteklediği

d) Çalışmanın varsayımlarının, varsa hipotezlerinin ne şekilde ortaya konduğu, açık bir şekilde ifade edilip edilmedikleri, çalışmanın amaçlarına uygunlukları, yeterince ve güçlü argümanlarla desteklenip desteklenmedikleri

e) Çalışmanın ilgili literatürden yararlanma, konu ile ilgili birincil kaynaklar olarak tanımlanabilecek kaynakları uygun ve yerinde kullanma derecesi, gerekli tartışmaları yeterince içerip, içermediği

f) Çalışmanın temel varsayım/hipotezlerinin desteklenmesi amacıyla herhangi bir araştırma gerçekleştiriliyorsa bu araştırmanın yeterince açıklanıp, açıklanmadığı, kullanılan metodolojinin amaçları, temel varsayım ve varsa hipotezlerinin sınanması açısından uygunluğu

g) Çalışma bulgularının yeterince açıklanıp açıklanmadığı, elde edilen bulguların ve yansımalarının ne ölçüde tartışıldığı, çalışmanın temel kısıtlarına ne ölçüde değinildiği, çalışma sonucunda bilimsel/uygulamaya yönelik çıkarımlarda bulunup bulunulmadığı

h) Çalışmanın bilimsel çalışma sistematiğine uygun bir sistematik ile hazırlanıp hazırlanmadığı

i) Çalışmanın özetinin yeterliliği, amaç, temel varsayım, yöntem, bulgu, sonuç vb. öğeleri ne ölçüde içerdiği, çalışmanın bütünü hakkında yeterince bilgi verip vermediği, kullanılan dilin açıklığı

j) Çalışmanın bilimsel yazım kurallarına uygunluğu

k) Yazının başlığı ile içeriğinin tutarlılığı

l) Yazıda kullanılan dilin anlaşılabilirliği, yazım kurallarına uygunluğu

m) Kullanılan tablo ve şekillerin anlaşılabilirliği, çalışmanın amaçları açısından uygunluğu

Dergide, kitap tanıtım ve eleştirileri, yayın duyuru ve özetleri, önceden yazılmış bir makaleye getirilen ekler, eleştiri ve yorumlar, yanıtlar ve yanıtla yanıtlar da yer alabilir. Ayrıca konferans, kongre gibi toplantılar ve diğer bilimsel etkinlikler hakkında haberlerin yanı sıra, örnek olay incelemeleri ve raporlar da yayımlanabilir. Bu tür yazıların dergide yayımlanması ile ilgili karar, editörün önerisi ile Yayın Kurulu tarafından verilir. Dergiye gönderilen tüm yazılar önce

editör tarafından ön değerlendirmeye alınır. Dergi kapsamında yer alması öngörölmüş konular ile doğrudan ilişkili olmayan ya da bilimsel bir yazı formatına içerik ve şekil şartları açısından uymayan yazılar, editör veya Yayın Kurulu tarafından hakemlik süreci başlatılmadan geri çevrilebilir veya yazılarla ilgili değişiklik önerileri yapılabilir.

Dergi Yayın Kurulu, peşinen; TÜBİTAK Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'nun *"Bir çalışmanın hazırlanma ve yayımlanma aşamasında etiğe aykırı kabul edilecek"* aşağıdaki davranış tanımlarını aynen benimsemiştir. Bu tanımlara uyan davranışları reddeder, bu özelliklere sahip yazı ve çalışmaları yayımlamayı kabul etmez.

- Uydurma (Fabrication): Araştırmada bulunmayan verileri üretmek, bunları rapor etmek veya yayımlamak,

- Çarpıtma (Falsification): Değişik sonuç verebilecek şekilde araştırma materyalleri, cihazlar, işlemler ve araştırma kayıtlarında değişiklik yapmak veya sonuçlarını değiştirmek,

- Aşırma (intihal) (Plagiarism): Başkalarının fikirlerini, metotlarını, verilerini, yazılarını ve şekillerini sahiplerine atıf yapmadan kullanmak,

- Duplikasyon (Duplication): Aynı araştırma sonuçlarını, birden fazla dergiye yayım için göndermek veya yayımlamak,

- Dilimleme (Least Publishable Units): Bir araştırmanın sonuçlarını, araştırmanın bütünlüğünü bozacak şekilde ve uygun olmayan biçimde parçalara ayırarak çok sayıda yayın yapmak,

- Desteklenerek yürütölen çalışmaların sonuçlarını içeren sunum ve yayınlarda destek veren kurum veya kuruluş desteğini belirtmemek,

- Araştırma ve makalede ortak araştırıcı ve yazarların yazılı göröş birliği olmadan, araştırmada ve makalede aktif katkısı bulunanların isimlerini çıkartmak veya yazarlıkla bağdaşmayacak katkı nedeniyle yeni yazar(lar) eklemek veya yazar sıralamasını değiştirmek.

Dergideki yazılar resmi değildir, makale sahibinin adıyla yayımlanır ve sahibinin düşöncelerini yansıtır. Faköltenin düşöncelerini yansıtmaz. İncelemede, imkân haricinde gözden kaçmış şekilde yukarıdaki özelliklere uyan (yani yayın etiğine uymayan) çalışmalar dergide yer alırsa, bundan da çalışmanın sahibi sorumludur.

Dergide yer alan yazılardan kaynak gösterilerek aktarma ve alıntı yapılabilir. Yazının içeriğinde olabilecek çarpıtmalardan alıntı yapan ve yayımlayan kişi ya da kuruluşlar yasalar karşısında sorumludur. Yayın Kurulu, yazıda gerekli gördüğü sözcükleri değiştirebilir.

Dergide yayımlanan yazılar için herhangi bir ücret (telif) ödenmez. Dergiye gönderilen yazılar yayımlansın ya da yayımlanmasın geri gönderilmez. Yayımlanan makale ve çalışmaların telif hakkı Dergi'ye, hukuki ve bilimsel sorumlulukları yazarlarına aittir.