



MAKÜ

iiBFD

Cilt / Volume : 7 Sayı / Issue : 1
Mart / March 2020

MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ

**İKTİSADİ ve İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ
DERGİSİ**

MEHMET AKİF ERSOY UNIVERSITY

JOURNAL OF ECONOMICS AND ADMINISTRATIVE SCIENCES FACULTY

E-ISSN: 2149-1658

MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ
İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ DERGİSİ
MEHMET AKIF UNIVERSITY JOURNAL OF ECONOMICS AND ADMINISTRATIVE SCIENCES FACULTY

Sahibi / Owner

Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi adına / On Behalf of Burdur Mehmet Akif Ersoy University

Prof. Dr. Adem KORKMAZ

ademkorkmaz@mehmetakif.edu.tr

Editör Kurulu / Editorial Board

Editör / Editor

Prof. Dr. Murat KAYALAR

Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi

kayalar@mehmetakif.edu.tr

Editör Yardımcıları / Assistant Editors

Doç. Dr. Mustafa LAMBA

Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi

mlamba@mehmetakif.edu.tr

Dr. Öğr. Uyesi Gökhan KALAGAN

Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi

gkalagan@mehmetakif.edu.tr

Danışma Kurulu / Advisory Board

Prof. Dr. Ahmet ULUSOY
Beykent Üniversitesi
ahmetulusoy@beykent.edu.tr

Prof. Dr. Arshi KHAN
Aligarh Muslim Üniversitesi
arshikhan@gmail.com

Prof. Dr. Enver AYDOĞAN
Gazi Üniversitesi
aydogan@gazi.edu.tr

Prof. Dr. Hüseyin DALĞAR
Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi
hdalgar@mehmetakif.edu.tr

Prof. Dr. Muhittin KAPLAN
İstanbul Üniversitesi
muhittin.kaplan@istanbul.edu.tr

Prof. Dr. Yonca ANZERLİĞOĞLU
Hacettepe Üniversitesi
yonca@hacettepe.edu.tr

Doç. Dr. İsmail ÇELİK
Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi
ismailcelik@mehmetakif.edu.tr

İletişim / Contact

iibfdergi@mehmetakif.edu.tr

<http://dergipark.org.tr/makuiibf>

YAYIN İLKELERİ VE YAZAR REHBERİ

Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi (MAKU IIBFD), Mart, Temmuz ve Kasım aylarında olmak üzere yılda 3 kez Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi tarafından yayımlanan hakemli bir bilimsel dergidir.

Dergide iktisat, işletme, tarih, sosyoloji, maliye, finans, uluslararası ilişkiler, kamu yönetimi, siyaset bilimi ve diğer ilgili alanlarda Türkçe ve İngilizce dillerinde makaleler yayımlanmaktadır.

Yayımlanmak üzere gönderilen eserlerin başka bir yerde yayımlanmamış veya yayımlanmak üzere gönderilmemiş olması gerekmektedir. Derginin yayın dili Türkçe ve İngilizcedir. Dergide yayımlanacak eserlerin her türlü sorumluluğu yazar veya yazarlara aittir.

MAKU IIBFD, makale sunumlarını memnuniyetle karşılamakta ve hiçbir aşamada (başvuru, hakemlik ve yayınlama) herhangi bir yayın ücreti talep etmemektedir.

Dergimize DergiPark sistemi üzerinden (<http://dergipark.org.tr/makuiibf>) başvurulması gerekmektedir.

Yüklenen her bir makale öncelikli olarak iThenticate intihal tarama programı aracılığı ile taranmaktadır. Tarama sonucu %20'nin üzerinde olan makaleler RED edilmektedir.

Makaleler en az iki hakem tarafından kör hakemlik uygulamasıyla değerlendirilmektedir.

Dergimizin yazım kuralları ile ilgili detaylı bilgiye <http://dergipark.org.tr/makuiibf> adresinden ulaşılabilir.

EDITORIAL PRINCIPLES AND GUIDE FOR AUTHORS

Journal of Mehmet Akif Ersoy University Economics and Administrative Sciences Faculty (MAKU IIBFD) is an open-access, biannual (March, July, November) and peer reviewed scientific journal, which is publishing by Mehmet Akif Ersoy University Economics and Administrative Sciences Faculty.

MAKU IIBFD publishes scientific articles on economics, bussiness, management, international relations, public administration, political science, sociology, history, finance, and related fields, in English or Turkish.

Manuscripts submitted to the journal are only accepted if they have not been or will not be published and should not be under review elsewhere. Manuscript's language is Turkish and English. All responsibility of the studies belongs to the author(s).

MAKU IIBFD, welcomes article submissions and does not charge any fee for any (article submission, peer review or publication) processes.

Submissions must be done via Dergipark (<http://dergipark.org.tr/makuiibf>) system.

Each uploaded article is scanned primarily through the iThenticate software. The articles that exceeded 20% of the results of the scan are rejected.

Double blind peer review is used for review process.

Detailed information on the writing rules of our journal can be found at:

<http://dergipark.org.tr/makuiibf>

7. CİLT 1. SAYI (MART, 2020) HAKEMLERİ
REFEREES OF VOLUME 7 ISSUE 1 (MARCH, 2020)

- Prof. Dr. Ali AYATA - Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi
Prof. Dr. Aylin ÖZMAN ERKMAN - TED Üniversitesi
Prof. Dr. Ergin UZGÖREN - Dumlupınar Üniversitesi
Prof. Dr. Fatma Işıl BULUT - Başkent Üniversitesi
Prof. Dr. Gülnur KECEK - Dumlupınar Üniversitesi
Prof. Dr. Hamza ATEŞ - Medeniyet Üniversitesi
Prof. Dr. Harun DEMİRKAYA - Kocaeli Üniversitesi
Prof. Dr. İsmet Galip YOLCUOĞLU - İstanbul Gelişim Üniversitesi
Prof. Dr. Meltem ONAY - Celal Bayar Üniversitesi
Prof. Dr. Murat ÇETİN - Namık Kemal Üniversitesi
Prof. Dr. Ömer TURUNÇ - Antalya Bilim Üniversitesi
Prof. Dr. Şakir SAKARYA - Balıkesir Üniversitesi
Prof. Dr. Tahir AKGEMCİ - Selçuk Üniversitesi
Doç. Dr. Abdullah ÇALIŞKAN - Toros Üniversitesi
Doç. Dr. Abdurrahman KEPOĞLU - Uşak Üniversitesi
Doç. Dr. Ahmet ŞAHBAZ - Necmettin Erbakan Üniversitesi
Doç. Dr. Ali Fuat GÖKÇE - Gaziantep Üniversitesi
Doç. Dr. Aysel ÇOBAN - Hacettepe Üniversitesi
Doç. Dr. Hasan AYAYDIN - Gümüşhane Üniversitesi
Doç. Dr. Hülya BAKIRTAŞ - Aksaray Üniversitesi
Doç. Dr. Samet GÜNER - Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Sinan AYTEKİN - Balıkesir Üniversitesi
Doç. Dr. Taner ARTAN - İstanbul Üniversitesi
Doç. Dr. Zekai ÖZTÜRK - Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Aslıhan İĞDIR AKARAS - Iğdır Üniversitesi

İÇİNDEKİLER

Araştırma Makaleleri

SHAREHOLDER ACTIVISM AND CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN MALAYSIA
HİSSEDAR AKTİVİZMASI VE MALEZYA'DA KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK

Sayfalar: 1-19

Muhammad Aiman AWALLUDDİN

THE EVALUATION OF THE FINANCIAL EFFICIENCIES OF HOSPITALS THROUGH DATA
ENVELOPMENT ANALYSIS METHOD IN TERMS OF THEIR TYPE AND GROUP

*HASTANELERİN TÜRÜ VE GRUBU AÇISINDAN FİNANSAL ETKİNLİKLERİNİN VZA YÖNTEMİYLE
DEĞERLENDİRİLMESİ*

Sayfalar: 20-41

Nazan TORUN, Yıldız AYANOĞLU, Murat ATAN

THE EFFECT OF SOLUTION FOCUSED SOCIAL WORK INTERVENTION ON COLLEGE
STUDENTS' HOPELESSNESS AND STRESS LEVELS

*ÇÖZÜM ODAKLI SOSYAL HİZMET MÜDAHALESİNİN ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN UMUTSUZLUK VE STRES
DÜZEYLERİNE ETKİSİ*

Sayfalar: 42-66

Melek ZUBAROĞLU YANARDAĞ, Emine ÖZMETE

THE ROLE OF NONVERBAL COMMUNICATION IN CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT PROCESS: A STUDY ON 5-STAR HOTELS IN TURKEY

*MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ SÜRECİNDE SÖZSÜZ İLETİŞİMİN ROLÜ: TÜRKİYE'DEKİ 5 YILDIZLI OTELLER
ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA*

Sayfalar: 67-92

Bahar URHAN TORUN, Abdullah KOÇAK

ERGONOMİK ÇALIŞMA ORTAMI VE VERİMLİLİK İLİŞKİSİ: KARADENİZ TEKNİK
ÜNİVERSİTESİ AKADEMİK PERSONELİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

*THE RELATIONSHIP BETWEEN ERGONOMIC WORKPLACE AND PRODUCTIVITY: A RESEARCH ON ACADEMIC
STAFF OF KARADENİZ TECHNICAL UNIVERSITY*

Sayfalar: 93-117

Yaşar BAYRAKTAR, Asiye TÜTÜNCÜ, Ayşenur GÖNÜLAÇAN

SOSYAL HİZMET FAALİYET ALANINDA BÖLGESEL UZMANLAŞMADAN IRAKSAMA
TESPİT YÖNTEMİ VE TEKİRDAĞ ÖRNEĞİ (2008-2017)

*THE METHOD OF DIVERGENCE FROM REGIONAL SPECIFICATION FOR SOCIAL WORK ACTIVITIES WITHOUT
ACCOMMODATION: A CASE STUDY FROM TEKIRDAG (2008-2017)*

Sayfalar: 118-142

Murat ÇİFTÇİ, Ayşe Nur ÇİFTÇİ

BİREYSEL İNOVASYON YETKİNLİKLERİ ÖLÇÜMLENMESİ: ÖLÇEK UYARLAMA
ÇALIŞMASI

MEASUREMENT OF INDIVIDUAL INNOVATION COMPETENCIES: SCALE ADAPTATION STUDY

Sayfalar: 143-171

Ceyda OVACI, Ezgi YILDIRIM SAATÇİ

TÜRKİYE'YE YÖNELİK GÖÇ VE İLTİCA HAREKETLERİ: SURİYELİLER ÖRNEĞİ

MIGRATION AND ASYLUM MOVEMENTS TOWARDS TURKEY: SYRIANS CASE

Sayfalar: 172-201

Oğuzhan ASLANTÜRK

TÜRK KAMU YÖNETİM KÜLTÜRÜ ÜZERİNE BİR DEĞERLENDİRME: DÜZCE ÖRNEĞİ

AN ASSESSMENT ON TURKISH PUBLIC ADMINISTRATION CULTURE: DÜZCE SAMPLE

Sayfalar: 202-230

Zülkif DAĞLI

TÜRKİYE'DE DÖVİZ REZERVLERİ VE DÖVİZ KURU ARASINDAKİ ASİMETRİK İLİŞKİ:

NARDL YAKLAŞIMI BULGULARI

*THE ASYMMETRIC RELATIONSHIP BETWEEN FOREIGN EXCHANGE RESERVES AND EXCHANGE RATE IN
TURKEY: EVIDENCE FROM NARDL APPROACH*

Sayfalar: 231-251

Hamza ÇEŞTEPE, Erdem GÜDENOĞLU



SHAREHOLDER ACTIVISM AND CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN MALAYSIA

HİSSEDAR AKTİVİZMASI VE MALEZYA'DA KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK

Muhammad Aiman AWALLUDDIN¹

1. School of Business, University of Sakarya, 54050 Serdivan/Sakarya, Turkey, muhammed.awaluddin@ogr.sakarya.edu.tr, aimanawalluddin@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-3409-1153>

Abstract

The purpose of this paper is to shed light on the issues of shareholder activism in Malaysia. The findings shows that shareholder activism already taken place in Malaysia. Although, it is not as rigorously and actively as compare to developed country, the existence of shareholder activism in Malaysia indicated the awareness is rising. Shareholder activism is one of the vital element in corporate governance framework to ensure good governance practice. By engaging company, shareholders ensuring there is a check and balance on the course of action taken by company. Furthermore, the research outcome also indicates shareholders are likely to use voting rights and dialogue in engaging companies to practice good CSR. Voting rights is considered as powerful means because voted resolution shows the will of the shareholder. Additionally, dialogue can enhance transparency and openness between shareholders and management of company. Besides, through dialogue, shareholders may signal to the management of the company on the importance of CSR, instead of shareholder supremacy. Having two way communication can improve mutual understanding between both parties and indicate good corporate governance.

Keywords: *Shareholder Activism, Corporate Social Responsibility, Public Listed Company, Corporate Governance, Malaysia,*

Öz

Bu çalışmanın amacı Malezya'daki hissedar aktivizmi konularına ışık tutmaktır. Bulgular, hissedar aktivizminin Malezya'da zaten gerçekleştiğini göstermektedir. Gelişmiş ülkede olduğu kadar aktif ve katı bir şekilde olmasa da, Malezya'da hissedar aktivizminin varlığı farkındalığın arttığını göstermektedir. Hissedar aktivizmi, iyi yönetim pratiğinin devamı için kurumsal yönetim çerçevesinde gerekli unsurlardan biridir. Şirketle iş birliği yaparak, hissedarlar, şirket tarafından gerçekleştirilen işlemler sırasında kontrol ve denge sağlarlar. Ayrıca, araştırmanın sonuçları, hissedarların iyi KSS uygulamaları için anonim şirketlerdeki oy kullanma haklarını ve diyalogu kullanacağını göstermektedir. Oy hakları güçlü bir araç olarak kabul edilir, çünkü oy kullanma kararı hissedarın iradesini gösterir. Ek olarak diyalog yoluyla hissedarlar, şirket yönetimine hissedarların üstünlüğü yerine KSS'nin önemi konusunda sinyal verebilirler. İki yönlü iletişim kurmak taraflar arasındaki karşılıklı anlayışı geliştirebilir ve bu durum iyi kurumsal yönetimi gösterir.

Anahtar Kelimeler: *Hissedar Aktivizmi, Kurumsal Sosyal Sorumluluk, Halka Açık Şirket, Kurumsal Yönetim, Malezya,*

Makale Türü Article Type
Araştırma Makalesi Research Article

Başvuru Tarihi Application Date
26.02.2019 02.26.2019

Yayına Kabul Tarihi Admission Date
24.02.2020 02.24.2020

DOI

<https://doi.org/10.30798/makuiibf.532662>

GENİŞLETİLMİŞ ÖZET

Çalışmanın Amacı

Bu araştırma, Malezya'daki hissedar aktivizmi seviyesini ve onların şirketin kurumsal sosyal sorumluluk üstlenmesini sağlama konusundaki yöntemlerini belirlemeyi amaçlamaktadır.

Araştırma Soruları

Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS) uygulamalarının geliştirilmesinde hissedar aktivizmi faaliyetleri arasındaki ilişki nedir? Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS) uygulamalarının geliştirilmesinde en etkili hissedar aktivizm aktiviteleri (Kurumsal Görev / Diyalog, Hissedar Kararı / Teklif ve Oy Hakkı) nedir?

Çalışmanın Önemi

Çalışma, özellikle kurumsal sorumlulukla ilgili olarak şirketin kararına aktif olarak katılma hakkı konusunda pay sahiplerinin farkındalığını ve anlayışını arttırmaktadır. Ayrıca, Malezya'daki Sosyal Sorumlu Yatırımın gelişiminin kapsamını da bilmektir.

Yöntem

Bu çalışmanın araştırma tasarımı, nicel yöntem ve kesit tasarımına dayanmaktadır. Kesitsel tasarım, değişkenlerin belirli bir zamanda incelenmesini içerir. Bu çalışma için kurumsal sekreter pozisyonundan 269 katılımcı seçilmiştir.

Sonuç ve Değerlendirme

Bulgu, hissedar aktivizmi ile KSS katılımı arasında pozitif bir ilişki olduğunu göstermektedir. Bir başka hipotez, oy haklarının gücü ve hissedarlar ve şirketler arasındaki kurumsal diyalog, şirketlerin KSS gündeminde yer almasında etkili yöntemler olarak görülmektedir.

1. INTRODUCTION

The introduction of corporate social responsibility (CSR) has roped in significant attention from academia world and has quickly become one of the important corporate agenda over the past years (Crawford & Scaleta, 2005). Burke & Logsdon (1996) in their finding shows that social responsibility programmes may create strategic benefits for the firms. Doing CSR may add value for the firm, increase company reputation, and long-term engagement with stakeholders may change customer's perception on the company (Servaes & Tamayo, 2013). Nevertheless, not taken CSR seriously may jeopardize company well-being as reported by (Fatemi & Fooladi, 2013). Demands on CSR is growing year by year, even the practice is voluntary action. According to the (Moravcikova, Stefanikova, & Rypakova, 2015) demands on volume CSR reporting is increasing in recent years. Stakeholders are interested in what company has done for the community and environment. CSR requires company to "relinquish" their sole objective from profit-oriented and shift to overall view to the establishment of wider system of social relations.

In Malaysia, CSR practice has been pushed by Bursa Malaysia, by introduced Bursa Malaysia Framework of CSR and The Securities Commission of Malaysia who views development of CSR as a good corporate governance framework within business organization. In addition, Kuala Lumpur Stock Exchange (KLSE) also has initiated Kuala Lumpur Stock Exchange Corporate Awards to promote good CSR practice among listed companies. In efforts to incorporate CSR practice among Government Link-Corporation (GLCs), the efforts can be observed from Silver book one of series of GLCs Transformation Programme, with the aim to support national Vision 2020 (Putraya Committee, 2007). The rigorous efforts initiated by authority bodies gain support from top executive's managers who regarded CSR practice as an ethical responsibility for corporations (Muwazir, 2011). The practice of CSR also gain momentum among SME, who actively doing CSR in area of marketplace, workplace, environment and community (Andy & Mustapha, 2013).

Good CSR practice may benefit the business organization as a whole. Various studies done by past researchers has open the door for business organization to understand the concept of good corporate citizenship. The basic reason lies on companies are operating by getting social license from the society, taking surrounding resources from i.e nature and society. Hence, it is their ethical duties to give back what they take to gain social support. A study done by Raza et al. (2014) shows there is a good relationship between CSR practices with company financial performance. Another line of study by Khan, Muttakin & Siddiqui (2013) shows practicing

CSR may improve corporate image, less intervention by government, tax incentive and gain support from society. In a local study done by Abdul & Ibrahim (2002) reveals that majority of managers believed that CSR may assist companies to improve long term profitability and provide favorable image from society.

Despite of good benefit practicing CSR, the issue of CSR in Malaysia is baffling. The findings by Lu & Castka (2009) there is confusion over the meaning of CSR in Malaysia, the use of CSR only for PR, and mandatory vs voluntary of CSR. In addition, the previous statement by Zarinah, Chairman of SC, CSR is no longer about donating money but integrating social and ethicality into business strategy and practice (Susam Tam, 2007) raise and issues whether the company in Malaysia truly understand the CSR concept or just meeting the requirement set by the authority bodies. Furthermore, several published studies claimed there is an issue with the CSR disclosure, such as disclosure have public-relation bias as a norm (Nik Nazli, Maliah & Siswantoro, 2003), low disclosure among GLCs (Ruhaya & Noraida, 2013) and there is a need of improvement of CSR guidelines in term of voluntary and mandatory reporting (Dalilawati & Suria, 2013). However, recent studies disclose that there is an increasing trend of corporate social disclosure such as Sadou, Alom & Laluddin (2017) claimed that there is slight increase in the extent of quality of Corporate Social Disclosure in Malaysia between 2011 and 2014 and there is an increase trend in CSR disclosure among Malaysians GLCs from year 2011 and 2015 (Hanim Norza, 2017).

Basically, the trend of CSR disclosure in Malaysia is raising, thanks to rigorous efforts play by authority bodies in promoting CSR practice. However, despite of the raising trend in CSR disclosure, the issues of the extent of transparency still exist (Nor Shahira & Rosmiza, 2017). Albeit, CSR disclosure is mandatory, companies are freely to disclose on what they want and not required to follow on the recommendation. Some of company's management still sees CSR as a cost and viewing Bursa Malaysia's requirement as merely a compliance exercise (The Malaysian Reserve, 2017). Perhaps to ensure company being transparent and viewing CSR as mutually benefit is by having shareholder plays active role. According to O' Rourke (2003) activist may raise both financial and social issues, reflecting both shareholders' and stakeholders' concern for triple bottom line of economic, social and environment performance. Therefore, this paper aims to study on the shareholder activism roles in enhancing CSR practice among public listed companies in Malaysia.

2. LITERATURE REVIEW

2.1 Shareholder Activism

Over the past decade and until now, the main issues of CSR still lies on the argument given by Friedman (1970) on the shareholder supremacy. The company's managements are still in dubious whether CSR really bring a positive impact to the firm financial performance. Despite rigorous initiative done by authority bodies, some company's management still believe they are socially obligated towards shareholder. This raise a question, should shareholders pressure their invested company on practicing CSR, even if the benefits of CSR in is still ambiguous? A study done by Stuart Hart in 1996 titled "Does it pay to be Green" has found a positive relationship between CSR and financial performance. Therefore, to ensure managements adopted CSR practise effectively shareholder activism is the effective way. Shareholder engagement is a way in which shareholders can influence a corporation's decision by exercising their rights as owners of the corporation. When shareholders express their opinions in an attempt to influence a corporation, they are called as "active shareholders". An activist shareholder usually uses an equity stake in a corporation to put public pressure on its management. Although shareholders do not run the company, there are ways for them to influence the board of directors and management.

The rise of the shareholder activism became more common and effective beginning in the 1970s (Welker & Wood, 2011). Previous literature entitled "The History of Shareholder Activism" stated that shareholders activism exists due to two landscape that are highlighted here, (1) the benefits of shareholder proposals and (2) the rise of institutional investors (Bebchuk, 2007). Based on previous cases, the proposal submitted by the shareholders is intended to improve corporate governance of the company and ways to improve the price of the company's shares instead of giving attention towards social issues. In addition, when submitting the proposal, the mechanism in addressing social issues had already been emphasized since 1980s. For institutional investors, the large number of shares owned by the shareholder can entice them to improve from a passive shareholder into active shareholder by monitoring how the company is managed. The rise in the Institutional investors makes shareholders become an activist to demand to be part of the company's maintenance and growth (Souha & Anis, 2016).

Shareholders uphold their rights to obtain relevant information including financial and non-financial materials about the organisation in a timely and regular basis. Shareholders must

be provided with adequate facilities to communicate with the top management in monitoring the corporate governance practices in the organisation (Harry, 2006). Monks & Minow (2004) describes shareholders as the owners of the corporations, thus shareholders can be the agents of change towards the betterment due to their right as the owner of the organisation by holding a shareholdings block. Some interesting cases regarding shareholders pressured companies on issues such as black rights and equal opportunities happened in the 1960's and 1970's (O'Rourke, 2001). For example, the case against General Motors led by Ralph Nader's argued that General Motors should be more responsible to society needs in some of the areas concerns such as product safety, environmental pollution and employment discrimination (Monks & Minnow, 1991).

2.2 Shareholder Activism Tools

2.2.1 Corporate Dialogue

A vital element for corporation in building a good relationship with their shareholders is through dialogue. Dialogue should be the medium for shareholders and board to engage a positive relationship. Unfortunately, a study shows a dialogue between director-shareholders are always challenging because they only speak and communicate when there is a sensitive situation occur (Bromilow et al. 2014). If a dialogue being something that is common or tradition to them, the effectiveness during the engagement session would be more effective and smoother. When shareholders voicing out something that is genuine, directors should hear and gives feedback as this will be a great opportunity for the company in expanding their disclosures in the area that concerned all investors. The area on CSR and sustainability are now should be one of the main concerns among shareholders in Malaysia. According to Sandberg (2011) shareholders demanding on full disclosure of CSR report, sustainability report, and Global Reporting Initiatives (GRI) starts to be the one of the subject matters that has been dialogued between shareholders and management during annual general meeting. Some companies might enter into dialogue with the aim of getting shareholder activist withdraw the resolution before it gets printed and distributed to all shareholders.

2.2.3 Shareholders Resolution

Apart from dialogue, submitting resolution could be the way for the shareholders in pressuring the company to listen to them. Accordingly, through shareholder resolution company's management is expected to take course of action voted by shareholder. The shareholders should clearly state the course of action that company should follow through exercise of their rights to ask questions, provide views and vote during general meeting

(MCCG, 2016). During general meeting, shareholders should discuss resolution thoroughly, rigorously and debate about the outcome by asking the view from expert attending such as internal auditor, company secretary or accountant to get their views on the business action. Resolutions are more prominent to institutional investors as compared to individual shareholders because, in fact, not all people can simply submit the proposal to the corporation. In most countries, shareholders are required by law to circulate the proposal a few weeks before the AGM. Another unfortunate fact is that, resolutions can be time consuming, involves money and demands complicated procedures. In addition, shareholders resolutions are non-binding, management are not obliged to implement them (Sandberg, 2011). However, some great difficulties and risk could give high returns. Powerful resolutions are so much impactful, and many socially minded investors try to change the behaviour of the corporation through an introduction of social resolutions (Sandberg, 2011). In order to successfully influence the company through resolutions, the resolutions need to get enough votes at the AGM (at least for the proposal to pass formally).

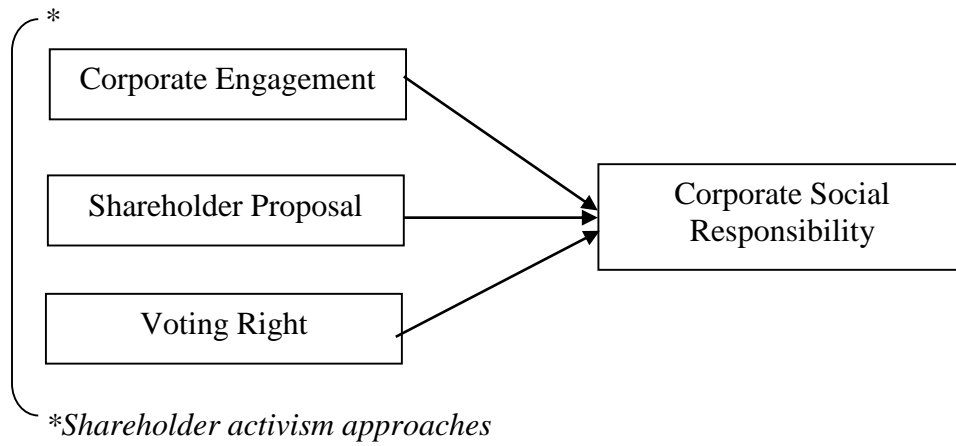
2.2.4 Voting Right

Voting right seems to be the most practical way for the shareholders to exercise their right whether to support or not support the decision made by the organisation. Once a person holds a share in the corporation, he/she entitled to one vote in the general meeting. There are different kinds of voting styles; the most common is by show of hand or by poll voting. Show of hand is 'one hand one vote' while poll voting refers to 'one share one vote'. Show of hand does not count the number of shares that person hold but through poll voting the larger share that person hold the more significant his/her vote on those resolutions. In practice, whether the resolution is voted through show of hand or poll it is based on the article of the association of that organisation. During general meetings, shareholders are able to participate actively by engaging board of director and senior management effectively by making informed voting decision to affect business course of action (MCCG, 2016). The shareholder vote is considered as the most powerful tool owned by investors to engage their invested company (Bebchuk, 2005). This is because, voted decision hardly not being implemented and any tries not to execute it will be inviting negative course of action from investors. Previous empirical evidences found that shareholders do exert pressure on board of directors even when their vote at shareholders' meetings is not legally binding (Bizjak & Marquette, 1998; Thomas & Cotter, 2007; Ferri & Sandino, 2009; Ertimur et al. 2010).

3. CONCEPTUAL FRAMEWORK AND HYPOTHESIS

A variable that is a cause in the study is called as independent variables while variable act as an effect is known as dependent Variables (Field, 2012). Based on this study, the independent variables are: Corporate Engagement or Dialogue, Shareholder Resolution or Proposal and lastly Shareholder Voting Right. While for Corporate Social Responsibility is the dependent variable.

Figure 1: Conceptual Framework of Study



3.1 Hypothesis 1: Shareholder Activism

According to Sparkes and Cowton (2004) there is an increasing number of institutional investors adopting Socially Responsible Investing (SRI) approach in recognising and developing the firm's CSR activities. In 1970's and early 1980's, socially oriented activism was led by the Interfaith Centre on Corporate Responsibility and they were using shareholder proposal process as a way of working for peace and justice in the organisation or by the organisation. The most famous filed resolutions are on South African Apartheid and against militarism (O'Rourke, 2002). Referring to the case of 'Campaign GM' combined with the 'Project on Corporate Responsibility' where the shareholders led by Ralph Nader's argued for General Motors to be more socially responsible to meet society's needs in a range of certain areas which are product safety, environmental pollution and employment discrimination. The campaign was succeed by using shareholder proxy votes as a means to pressure the company and gained high profile media interest (O'Rourke, 2002). In Malaysia, local researchers argued that shareholder activism still at infancy stage (Sarina & Borges, 2015), while another claimed there is lack of study on shareholder activism in Malaysia (Maizatul Akma, 2012). However, Minority Shareholder Watchdog Group claims that the awareness is raising (Teng, 2016) and

investors actively engaging their invested company for better corporate governance (Edge Malaysia, 2018).

Hypothesis 1: There is positive relationship between shareholder activism and CSR.

3.2 Hypothesis 2: Shareholder Activism Main Tools

According to Brancato & Rabimov (2007) voting process has been used for over more than 60 years in U.S where shareholders have been actively demanding the management of the organisation to address social issues especially through proxy voting process. This was started by the two individual investors known as 'The Gilbert brother' who formed the first shareholder activist group in 1930's (O'Rourke, 2002). The power to propose issue through practicing formal voting right is the most rewarding to shareholders when there is no cost needed and not really time consuming when they wanted to amend or voice out their demand and practically voting could bring into formal decision (Matsusaka & Ozbas, 2011). In Malaysia, the exercise power of voting rights stated in MCGG, which recognize the mean that shareholder can use to engage their invested company. Using voting rights, shareholder can decide whether resolution is going to pass or not, to elect directors, to decide director's remuneration and office term and to name company accountant. Thus, it is concluded that voting power as a main influential shareholder activism tool in engaging invested companies.

Hypothesis 2: Voting right is the most influence shareholder activism method in engaging organisation to be more CSR oriented.

4. METHODOLOGY

The research design of this study is based on quantitative method and cross-sectional design. Quantitative method was selected to allow for a broader study, involving greater number of subjects, and enhancing the generalisation of the results. It is also reduce research bias and increase the objectivity and reliability of the study. Hence, a snapshot result of CSR among PLCs can be recorded and be standardized. Cross-sectional design involves a survey of the variables at a given period. In addition, it also measures the correlations between variables. Cross-sectional design is also appropriate to be used if the research objectives are correlational in nature. The respondents are company secretary, who possess good information regarding on company activities. They are also considered bridge between company and shareholders, as they are the one who responsible to organize any meetings within the company and count vote during general meeting. As accordance to Bursa Malaysia, there are 922 Public Listed Companies, 815 in Main Market and 107 in ACE Market. According to Krecjie & Morgan

(1970), if the population have 915 person, researcher just need to get a feedback from 269 person. The rationality of Kreccjie and Morgan table to simplify the process of determining the sample size for a finite population, increase effective method of developing sampling size and also for easy reference. Thus, the sample size around 269 respondents who hold Company Secretary' position in public listed companies in Malaysia. They were choosing because it is their obligation to set up meeting and agenda for CSR matters. They also actively monitoring shareholder relations and being a bridge between corporation and its shareholder. Because of that, they have enough information pertaining to shareholder activism. For the purpose of this study, systematic sampling is selected as the technique of the sampling. Systematic sampling is samples that are chosen in a systematic or regular way. Questionnaire will be used as medium for data collection because the format similar to all respondents, information is collected in a standardized way, and to encourage simple and quick data collection for those professional profession who has tedious working hours and tasks. Collected date will be analysed using SPSS 22.0. Questionnaires are divided into three division based on the variables, (1) corporate engagement and dialogues, such as; (a) shareholders demand the management to disclose more information on annual report, and (b) shareholders actively voice their ideas during the general meetings. For second division, (2) shareholder resolution/proposal, such as; (a) Shareholders tend to issue social proposals rather than governance proposals, and (b) shareholders use resolutions to propose issues to a company. And for last division, (3) shareholders voting right, such as; (a) shareholders usually vote 'no' (against) any resolution that they think it is not for the benefits of society at large, and (b) Majority of the shareholders will appoint a proxy/corporate representative if unable to attend the meeting. Hypothesis 1 will be tested using correlation and for hypothesis 2, variable will be tested using regression. Both items are based on Likert Scale (1= strongly disagree and 5=strongly disagree).

To ensure validity and reliability of the study, the test has been carried out. The KMO and Bartlett's Test result of validity should be more than 0.6 while for the significant should be less than 0.6. The KMO value of this study is 0.766 which indicate no issue with the validity and the significant value is 0. Thus, the data have good factor analysis. The Cronbach Alpha test helps researcher to measure the stability and consistency of test scores. According to Sekaran (2009), reliability coefficient closer to 1.00 indicates high reliability, reliability less than 0.60 are considered as poor; those in the range of 0.70 are considered as acceptable and those over 0.80 are considered good. The test shows that each variable has a good and reliable Cronbach's Alpha score, such as; (a) corporate dialogue/engagement 0.783, (b) shareholder resolution/proposal 0.668, and (c) shareholders voting right 0.735.

5. RESULTS AND DISCUSSION

5.1 Hypothesis 1: Shareholder Activism

The first objective of this study is to examine whether there is a relationship between shareholder activism in enhancing Corporate Social Responsibility (CSR) practices in Public Listed Companies in Malaysia. This objective was examined through correlation test. According to Sekaran and Bougie (2009), the correlation analysis is done to trace the mutual influence of variables on one another. Correlation is a measure of the relation between two or more variables. Correlation coefficients may range from 0.00 to 1.00. The value of -1.00 represents a perfect negative correlation, while a value of +1.00 represents a perfect positive correlation.

Table 1. Correlation Test

Variable	Mean	Standard Deviation	DV- CSR	IV- Dialogue	IV- Proposal	IV- Voting
DV- CSR	3.8379	.44233	1			
IV- Dialogue	3.4918	.49373	.426**	1		
IV- Proposal	3.3595	.47531	.123	.183*	1	
IV- Voting	3.3617	.51291	.426**	.406**	.171*	1

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

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed). Values in the diagonal are the Cronbach Alpha

Table 1 result was hypothesized and shows that there is a positive relationship dialogue, proposal and voting rights towards CSR. The ‘**’ in the table above shows the correlation is significant at the 0.01 level. The findings show that only dialogue (0.426) and voting right (0.426) have significant correlation. Whilst, shareholder proposal was assumed as not significant to affect CSR activities within business organization. Overall, corporate engagement/dialogue and exercising voting right shows correlation significant at level 0.01 at moderate level, while shareholder proposal or resolution have positive correlation but not significant in increasing CSR performance in the organization. Thus, the primary objectives of this study were accepted.

Hypotheses 1: There is a positive relationship between shareholder activism and CSR engagement (Accepted).

The findings are supported by Sparkes & Cowtoon (2004) argued that shareholders especially institutional shareholders are now focusing on SRI investments. In addition, the findings also in line with Minority of Shareholders Watchdog Group who stressed that shareholders are now more aware about shareholder activism in pushing companies for better corporate governance.

5.2 Hypothesis 2: Shareholder Activism Main Tools

The second objective of this study is to determine which method of shareholder activism that are most influential to affect CSR practices among PLC. For the purpose of this objective, multiple regression test was conducted. The result of regression is equations that represent the best prediction of a dependent variable from several independent variables. Sekaran and Bougie (2009) reported that the regression is used in a situation where an independent variable is hypothesized to affect a dependent variable. Multiple regression analysis uses more than one independent variable to explain variance in the dependent variable. It provides a means of assessing the degree and the relationship between independent variables and dependent variables.

Table 2. Beta Result For Variables

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.973	.308		6.414	.000
Dialogue - IV	.270	.070	.301	3.868	.000
Proposal - IV	.015	.067	.016	.220	.826
Voting - IV	.260	.067	.302	3.884	.000

a. Dependent Variable: CSR_DV

Based on table 2, the most influence variable is voting right, beta is equal to $\beta=0.302$ as compared to dialogue with only small difference which is $\beta=0.301$. The beta proposal variable shows weak contribution as shareholder activism tools, $\beta=0.016$. Furthermore, the significant value for proposal is very high which is 0.826, hence, it was perceived that it was not very effective as a means for shareholder activism. The significant value should less than 0.05. If the value is above than 0.05, the independent variable does not have strong relationship or significant relationship with dependent variable. Based on the table 2, significant value for

dialogue and voting both are 0.000. This indicated that both are very effective means for shareholder to exert pressure on the CSR performance in company. Thus, hypothesis 2 need to be adjusted by adding dialogue variable as another effective means for shareholder activism.

Hypothesis 2: Voting right is the most influence shareholder activism method in engaging organisation to be more CSR oriented

*Adjusted Hypothesis 2: Voting right and dialogue are considered effective means for shareholder activism in engaging company to be more CSR oriented (**adjusted and accepted**).*

The findings were in line with (Matsusaka & Ozbas, 2011) who claimed that voting right requires no cost and most practical for shareholders in exercising their right seems significant for shareholders to pressure the board about their ideas and matters concerned. If the vote is majority, it becomes a formal decision and company bound to make the result into action. For proposal variable, the practice is considered as complicated, time consuming and involves cost. It seems to be very less effective and not often used by the shareholders in Malaysia. Besides, management is not obliged to follow the matters stated in the proposal. Thus, it can be concluded that shareholders in Malaysia are more likely to attend, speak and vote at general meeting as compared to submit a proposal in order to make changes in the management decision. Furthermore, the research outcome also indicated that dialogue is another effective way to engage company for CSR. As mentioned by Sandberg (2011) dialogue process requires company to disclose their activity to shareholders. This disclosure can take into form of Sustainability Report and GRI standard. The benefit of dialogue is promoting effective two-way communication between company's management and shareholders, increase sensitivity of CSR through full disclosure including questions and answering session which enhance accountability and transparency of company's management. According to Ellinor and Gerard (1998) dialogue acts as a foundational communication process that assists in creating environment of high trust and openness, with reflective and generative capacities. In addition, open dialogue between shareholder and company's management are recommended to be conducted regularly, as the practice does not only promote trust and openness but also may reduce future agency cost.

6. CONCLUSION

Overall, the aim of this paper is to explore on the matter of shareholder activism and contribute to the literature study on corporate governance in Malaysia. The goal of this study indicated that shareholder activism already taken place in Malaysia. Building on previous

studies, this study reveals that corporate governance in Malaysia is no longer at infancy stage as believed by many researchers. It examines whether shareholder activism has taken place or not in form of CSR practice and what is the most effective method taken by shareholders in engaging their companies. Therefore, the study helps to shed light on shareholders concern, which they are no longer merely focusing on their wealth maximization but also vigorously campaigning on social change through shareholder activism. The study also give an insight to practitioners and academicians to extend their study in this field due to lack of prior knowledge.

The efforts done by authority bodies such as Bursa Malaysia and Securities Commission should not be undermined, as Malaysia's corporate governance framework considered outstanding among developing country. Although, shareholder activism seen already taking place, their rigorously and activity should not be compared with developed country. The significant of this study increase the awareness and understanding of the shareholders about their rights to actively participate in the company's major decision. They get to know that their responsibility on holding others' shares is not primarily to make more moneys or profits but it is also to help the society to live in a better place. Profits are attractive and desirable but meeting the society and environmental demands will be sustainable and good for a long run. Apart from that, this study might also make shareholders activist widen up their perspective on the motivations of activism, which is not necessarily in monetary terms but activism can go as far as non-monetary terms. Furthermore, shareholders get to know which method of activism that are really significant to CSR in Malaysian corporation. This study also give value to the PLCs itself in which they might start to think about sustainable business practices. Since CSR is an effort to look at the company's long-term interest and ensuring the company's future stability, this will benefit the PLCs to the viability of their existence in a long period of time. For company secretary, this study may enlighten them with an important of CSR agenda as company secretary considered officer in Malaysian Companies Act 2016. They are not only involving in chartered secretarial things but also act as an adviser to top management and ensure company compliance with statutory and regulatory requirement. Hence, they play significant role to influence company goes beyond merely requirement as prescribed by Bursa Malaysia's requirement.

Furthermore, the findings also show that among shareholder activism means, voting right and dialogue rank the highest one in Malaysia. Perhaps, because any voting decision will be taken seriously by the company. Ignoring such decision may jeopardize company reputation and open to be penalized by authority bodies. Besides, dialogue is another effective way to push

management act in shareholder's interest. This is because, management is trying hard to discharge their fiduciary duties toward shareholders. By knowing shareholders attention on social development, this may give signal to management that shareholders are no longer care about their maximization of wealth. The issues of CSR are no longer one side responsible, but it is a responsible for shareholders and managements to decide the course of action that must be taken by the company. To ensure company adopting CSR practice shareholders must play vital role by engaging their investee company regularly and to the extent they should focus on Social Responsible Investment (SRI) before deciding to pour their money.

REFERENCES

- Andy, L., & Mustapha, M. (2013). CSR in Small and Medium Enterprises: Evidence from Malaysia. 2nd International Conference on Management, Economics and Finance (2nd ICMEF 2013) Proceeding. Sabah
- Abdul, Z., & Ibrahim, S. (2002). Executive and management attitudes towards corporate social responsibility in Malaysia. *Corporate Governance: The International Journal of Business in Society* 2(4), 10-16
- Burke, L. and Logsdon, J.M. (1996) How Corporate Social Responsibility Pays Off. *Long Range Planning* 29(4), 495-502.
- Bebchuk, L. A. (2007). The Myth of Shareholder Franchise. *Virginia Law Preview* 93(3), 675-732.
- Bromilow, C., Cloyd, M. A., Dixon, C., Himelfarb, P. J., & Morrow, J. (2014). Director Dialogue with Shareholders, The Corporate Board. Retrieved from <https://www.weil.com/~media/files/pdfs/directordialoguewithshareholders.pdf> (Accessed 1.1.2019).
- Bebchuk, L. (2005). The case for increasing shareholder power. *Harvard Law Review*, 118(3), 835–914.
- Bizjak, J., & Marquette, C. (1998). Are shareholder proposals all bark and no bite? Evidence from shareholder resolutions to rescind poison pills. *Journal of Financial and Quantitative Analysis*, 33(4), 499-521.
- Brancato, C.K., & Rabimov, F (2007). The 2007 Institutional Investment Report. Conference of Board Rep, Con. Board Inc. New York.

- Crawford, D., & Scaleta, T. (2005). The Balance Scorecard and Corporate Social Responsibility: Aligning Values and Profits. *CMA Management*, 20-27
- Dalilawati, Z & Suria, Z. (2013). Corporate Social Responsibility Reporting in Malaysia: A Research Note. *Journal of Accounting and Perspective* 6, 21-36.
- Ertimur, Y., Ferri, F., & Stubben, S. (2010). Board of directors' responsiveness to shareholders: Evidence from shareholder proposals. *Journal of Corporate Finance*, 16(1), 53-72.
- Fatemi, A. M., & Fooladi, I. J. (2013). Sustainable Finance: A New Paradigm. *Global Finance Journal* 24(2), 101-113.
- Ellinor, L., & Gerard, G. (1998). *Dialogue: Rediscover the Transforming Power of Conversation*. London: Wiley
- Friedman, M. 1970. The social responsibility of business is to increase its profits. *New York Times Magazine*, September 13: 32-33, 122-124.
- Ferri, F., & Sandino, T. (2009). The impacts of shareholder activism on financial reporting and compensation. The case of employee stocks expensing. *The Accounting Review*, 84(2), 433-466.
- Field, A. P. (2009). *Discovering statistics using SPSS*. Los Angeles. SAGE Publications.
- Hanim Norza, B. (2017). The Determinants of Corporate Social Responsibility Disclosure: The Case of Malaysian Government-Linked Companies in Malaysia, *SHS Web of Conferece*, 36, 1-16.
- Khan, A., Muttakin, M. B., & Siddiqui, J. (2013). Corporate governance and corporate social responsibility disclosures: evidence from an emerging economy. *Journal of business ethics*, 114(2), 207-223.
- Krejcie, R.V., & Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610
- Lu, J. Y. & Castka, P. (2009) Corporate Social Responsibility in Malaysia-Expert Views and Perspective. *Corporate Social Responsibility Environment and Management* 16, 146-154.

- Moravcikova, K., Stefanikova, L., & Rypakova, M. (2015). CSR Reporting as an Important Tool of CSR Communication. *Procedia Economics and Finance* 26(15), 332–338.
- Muwazir, M. M. (2011). Corporate social responsibility in the context of financial services sector in Malaysia (Doctoral dissertation, Cardiff University). Retrieved from <https://orca.cf.ac.uk/21878/1/2011MuwazirMRPhD.pdf> (Accessed 30.12.2018)
- Monks, R. A. G., & Minow, N. (2004). *Corporate Governance*. Blackwell Publisher.
- Monks, R. A. G., & Minow, N. (1991). *Power and Accountability*. HarperBusiness.
- Malaysian Code on Corporate Governance. (2016). Retrieved from <https://www.sc.com.my/api/documentms/download.ashx?id=70a5568b-1937-4d2b-8cbf-3aefed112c0a> (Accessed 1.1.2019)
- Maizatul Akma, M. (2012). The Influence of Institutional Shareholder Activism as a Corporate Governance Monitoring Mechanism in Malaysia. *International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering* 6(11). 3110-3114.
- Matusaka, J. G., & Ozbas, O. (2011). Shareholder Empowerment: The Rights to Approve and the Right to Propose. Retrieved from <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.220.7379&rep=rep1&type=pdf> (Accessed 1.1.2019).
- Nik Nazli, N. A., Maliah, S. & Siswanto, D. (2003). Corporate Social Responsibility Disclosure in Malaysia. An Analysis of Annual Reports of KLSE Listed Companies. *International Journal of Economics and Management and Accounting* 11(1).
- Nor Shahira, A. A. & Rosmiza, A. (2017). A Review on the indicators disclosed responsibility reporting of public listed companies in Malaysia. *Journal of Human Development* 10(2), 1-14.
- O' Rourke, A. (2003). A New Politics of Engagement. *Shareholder Activism For Corporate Social Responsibility. Business Strategy and the Environment* 12(4), 227-239.

- Putrajaya Committee, (2007). Catalyzing GLC Transformation. Retrieved from <https://www.oecd.org/daf/ca/corporategovernanceofstateownedenterprises/40792845.pdf>. (Accessed 30.12.2018)
- Raza, A., Ilyas, M. I., Rauf, R., & Qamar, R. (2014). Relationship between Corporate Social Responsibility (CSR) and Corporate Financial Performance (CFP): literature review approach, *Elixir Financial Management* 46, 8404–8409.
- Ruhaya, A., & Nuraida, M. R. (2013). CSR Reporting by Government Linked Companies and their Corporate Attributes. *Australian Journal of Basic and Applied Science* 7(4), 163-171.
- Servaes, H., & Tamayo, A. (2013). The Impact of Corporate Social Responsibility on Firm Value: The Role of Customer Awareness The Impact of Corporate Social Responsibility on Firm Value: The Role of Customer Awareness. *Management Science*, 59(5), 1045–1061.
- Susan Tam, (2007). CSR is more than philanthropy says Zarinah. *The Star Online*. Retrieved from <https://www.thestar.com.my/business/business-news/2007/08/24/csr-is-more-than-philanthropy-says-zarinah/> (24.12.2018)
- Sadou, A., Alou, F. & Laluddin, H. (2017). Corporate Social Responsibility Disclosures in Malaysia. Evidence from large companies. *Social Responsibility Journal* 13(1), 177-202.
- Stuart L. Gillan and Laura T. Starks. (2003). Corporate Governance, Corporate Ownership, and the Role of Institutional Investors: A Global Perspective. Working paper series. Retrieved from [http://webkuliah.unimedia.ac.id/ebook/files/gillan\(inst-investors\).pdf](http://webkuliah.unimedia.ac.id/ebook/files/gillan(inst-investors).pdf) (Accessed 30.12.2018)
- Sandberg, J. (2011). Changing the world through shareholder activism. *Etikk I Praksis - Nordic Journal of Applied Ethics*, 5(1), 51-78.
- Sparke, R., & Cowton, C. J. (2004). The Maturing of Socially Responsible Investment: A Review of the Developing Link with Corporate Social Responsibility. *Journal of Business Ethics*, 53(1). 45-57.
- Sekaran, U., (2009). *Research Method For Business: A Skill Building Approach*. 4th Edition, Willey, India, New Delhi.

- Sekaran, U & Bougie, R. (2009). *Research Method For Business: A Skill Building Approach*. 5th Edition, John Wiley and Sons Inc., Hoboken.
- Sarina, O., & Borges, W. G. (2015). Shareholder Activism in Malaysia: Is it Effective? *Procedia-Social Behavioral Sciences*. 172(27). 427-434.
- The Malaysian Reserve. (2017). Mandatory sustainability reporting poses a challenge for the first timers. Retrieved from <https://themalaysianreserve.com/2017/04/03/mandatorysustainabilityreporting-poses-challenges-for-first-timers/> (Accessed 30.12.2018)
- Thomas, R., & Cotter, J. (2007). Shareholder proposals in the new millennium: Shareholder support, board response, and market reaction. *Journal of Corporate Finance*, 13(2-3), 368-391.
- Teng, L. J. (2016). It's time for more shareholder activism. *The Edge Financial Daily*. Retrieved from <https://mswg.org.my/sites/default/files/-8779.pdf> (Accessed 1.1.2019)
- Welker, M. & Wood, D. (2011). Shareholder Activism and Alienation. *Current Anthropology* 52(3), 57-69.
- Yun, T. Z. (2018). The Impact of Shareholder Activism. *The Edge Malaysia*. Retrieved from <http://www.mswg.org.my/sites/default/files/The%20Impact%20Of%20Shareholder%20Activism.pdf> (Accessed 1.1.2019).



THE EVALUATION OF THE FINANCIAL EFFICIENCIES OF HOSPITALS THROUGH DATA ENVELOPMENT ANALYSIS METHOD IN TERMS OF THEIR TYPE AND GROUP

HASTANELERİN TÜRÜ VE GRUBU AÇISINDAN FİNANSAL ETKİNLİKLERİNİN VZA YÖNTEMİYLE DEĞERLENDİRİLMESİ

Nazan TORUN¹, Yıldız AYANOĞLU², Murat ATAN³

1. Dr. Öğr. Üyesi, Health Institutions Management, Faculty of Health Sciences, Ankara Yıldırım Beyazıt University, Faculty Of Health Science, Department of Health Management, Ankara, Turkey, nazansf@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0003-1793-3248>
2. Prof., Ankara Hacı Bayram Veli University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Department of Business Administration, Ankara, Turkey, yildiz.ayanoglu@gazi.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-1024-2105>
3. Prof., Ankara Hacı Bayram Veli University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Department of Econometrics, Ankara, Turkey, gaziatan@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-2485-9456>

Abstract

This study has been done with the aim of examining the financial operations of 825 hospitals affiliated to the Ministry of Health. For this purpose, the efficiencies of hospitals have been assessed based on their financial data according to their group and type. Selected 6 input and 3 output variables have been analysed through Charnes – Cooper – Rhodes (CCR) Input Oriented Primal Model, Banker – Charnes – Cooper (BCC) Input Oriented Primal Model and Super Efficiency Model. In the light of the results obtained, 73 hospitals in CCR Model and 143 hospitals in BCC Model have been determined financially efficient. The results of both CCR and BCC Model have been found to be the same according to hospital type and group; however, efficiency levels of hospitals according to their groups have shown differences. Furthermore, although it appears at the end of the study that all input should be reduced and output should be increased according to hospital group, it has been seen that the number of inputs and outputs to be reduced and increased are not the same in every hospital group. It is thought that the results obtained will be a guide to operate hospitals with more efficient financial policies throughout the country.

Keywords: Health Care, Hospital, Performance Evaluation, Financial Efficiency, Productivity, Data Envelopment Analysis,

Öz

Bu çalışma Türkiye’de bulunan Sağlık Bakanlığı’na bağlı 825 hastanenin mali etkinliklerini incelemek amacıyla yapıldı. Bu amaçla hastane grubu ve hastane türüne göre hastanelerin mali verilerinden hareketle etkinlikleri ölçüldü. Seçilen 6 girdi ve 3 çıktı değişkenleri Veri Zarflama Analizinde (VZA) kullanılan Charnes – Cooper – Rhodes (CCR) Girdi Yönlü Primal Modeli, Banker – Charnes – Cooper (BCC) Girdi Yönlü Primal Modeli ve Süper Etkinlik Modeli ile analiz edildi. Elde edilen sonuçlara göre CCR modelinde 73 hastane, BCC modelinde ise 143 hastane mali açıdan etkin olarak belirlendi. Bununla beraber hastanelerin türüne ve hastane grubuna göre hem CCR hem de BCC modeli sonuçları aynı bulundu, ancak hastane grubuna göre hastanelerin etkinlik düzeyleri farklılık gösterdi. Ayrıca çalışma sonucunda hastane grubuna göre bütün girdilerin azaltılması, çıktıların ise artırılması gerekliliği ortaya çıkmakla beraber her hastane grubunda artırılması ve azaltılması gereken çıktı ve girdilerin aynı oranda olmadığı görüldü. Dolayısıyla girdi minimizasyonu açısından yöneticilerin daha kolay kontrol edebilecekleri değişkenleri seçmekte serbest davranış gösterebilecekleri sonucunda varıldı. Elde edilen sonuçların ülke bazında hastanelerin daha etkili mali politikalar ile çalıştırılması için yol gösterici olacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Sağlık, Hastane, Performans Değerlendirme, Finansal(Mali) Etkinlik, Verimlilik, Veri Zarflama Analizi,

Makale Türü Article Type
Araştırma Makalesi Research Article

Başvuru Tarihi Application Date
15.05.2019 05.15.2019

Yayına Kabul Tarihi Admission Date
10.02.2020 02.10.2020

DOI

<https://doi.org/10.30798/makuiibf.565413>

GENİŞLETİLMİŞ ÖZET

Çalışmanın Amacı

Bu çalışma Türkiye’de bulunan Sağlık Bakanlığına bağlı hastanelerinin türü ve grubu açısından finansal verilerine göre mali etkinliğinin değerlendirilmesi amacıyla yapıldı.

Araştırma Soruları

Çalışmada “Kıt kaynaklara sahip olan hastaneler mali etkinliğini artırmak isterken hastanenin sahip olduğu türü ve grubunu dikkate almalı mıdır?” temel sorusu üzerine odaklanıldı. Ayrıca çalışmada “Etkin olmayan hastaneler etkinliklerini artırmak için hangi girdi ve çıktı değişkenlerinde iyileştirmeler yapılmalıdır?”, “Hastanelerin karne başarı puanları ile mali etkinlikleri arasında bir ilişki var mıdır?” soruları üzerinde de duruldu.

Literatür Araştırması

Sağlık hizmetlerinin kaynaklarının kıt olması ve sağlık harcamalarının ise giderek artması göz önüne alındığında sağlık işletmelerinin finansal veriler açısından hangi kaynakların ne oranda kullanılacağı ve hangi çıktılarında iyileştirme yapması gerektiği önem taşımaktadır. Aynı zamanda kaynak kullanmaları ve iyileştirmelerin hastanelerin sunduğu hizmetlerin büyüklüğü ve çeşitliliği bakımından birlikte değerlendirilemediği için hastanelerin ait olduğu tür ve gruplara göre etkinliklerinin değerlendirilmesi daha faydalı bilgilerin elde edilmesini sağlayacaktır. Literatürde sadece hastanelerin mülkiyetine göre etkinliklerini inceleyen çalışmalar bulunmasına rağmen, hastanelerin vermiş olduğu hizmet grubu ve türüne göre etkinliklerini inceleyen çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu yüzden bu çalışmanın yapılması bu açıdan önem arz etmektedir.

Yöntem

Yapılan çalışma retrospektif bir yatay kesit veri çalışmasıdır. Türkiye’de Sağlık Bakanlığına bağlı hastanelerin/ağız dış sağlığı hastanelerin/merkezlerin türü ve grubu açısından mali performanslarını belirlemek amacıyla 2016 yılı finansal tablolarında yer alan gider ve gelir verileri VZA yöntemi kullanılarak değerlendirildi. Çalışmada karar verme birimi (gözlemler) kümesi homojen bir küme olmalıdır. Bu nedenle karar verme birimlerinin kümesi belirlenirken hastane türleri ve hastane grubu faaliyet belirleyici ölçütü olarak alındı. Türkiye’deki Sağlık Bakanlığına bağlı hastanelerden finansal performansları üzerinde etkili olduğu düşünülen girdi ve çıktı kümeleri belirlendi. Bu çerçevede çalışmada 6 girdi değişkeni seçildi: ilk madde malzeme giderleri, personel ücret ve giderleri, dışarıdan sağlanan fayda ve hizmetler giderleri, diğer çeşitli giderler, kamu payları ile amortisman ve tükenme payları. Çıktı değişkenleri olarak ise ayaktan hasta gelirleri, yatan hasta gelirleri ve diğer gelirler alındı. Bu çalışmada CCR Girdi Yönlü Primal Modeli, BCC Girdi Yönlü Primal Modeli ve Süper Etkinlik Modeli kullanıldı.

Ayrıca etkin karar birimlerinin de karşılaştırılabilmesini sağlayabilmek için Süper Etkinlik Modeli ile çözümlenme yapıldı.

Sonuç ve Değerlendirme

Çalışma sonucunda CCR modelinde 73 hastane, BCC modelinde ise 143 hastane mali etkin hastaneler olarak belirlendi. Ayrıca çalışma sonucunda tüm hastane gruplarında ve türlerinde aralarında farklılıklar olsa da kullanılan girdilerin çeşitli oranlarda azaltılması, tüm çıktılarının ise çeşitli oranlarda artırılması gerektiği sonucuna ulaşıldı. Bulunan sonuçlara göre yöneticiler daha kolay kontrol edebilecekleri değişkenleri seçmekte serbest davranış gösterebilirler. Sonuç olarak, sadece bir alana yönelik (çocuk, kadın doğum, göz, göğüs hastalıkları, ağız ve diş sağlığı vb.) hizmet veren bir dal hastanesi ile bütün branşları içinde bulunduran genel bir hastanelerin kendi içinde ayrı ayrı değerlendirilmesi ve iyileştirme önerilerinin buna göre yapılması girdi azaltmada veya çıktı arttırmada daha makul oranları ortaya koyacaktır. Diğer taraftan hem tüm hizmetlerin verildiği hem de eğitim verilen eğitim ve araştırma hastaneleri ile Afiliye hastanelerin aynı şekilde etkinliklerinin değerlendirilmemesi yöneticilere daha sağlıklı bilgiler sunabilecektir. Bunun için hastanelerin kendi grupları ve türleri içinde etkinlik düzeylerini ortaya konulup, etkin olmayan hastanelerin istenen etkinlik düzeyine ulaşmasını sağlayacak ve teşvik edecek bir ortamın yaratılması sağlanmalıdır. Birbirleriyle denk olanların kıyaslanmasından elde edilecek sonuçlara göre performans ölçümlerinin değerlendirilmesi ulaşılabilir hedeflerin konulması açısından daha faydalı olacağı düşünülmektedir..

1. INTRODUCTION

Hospital efficiency and productivity research are among the top priority areas for hospital management and health economics (Li & Dong, 2015). Also, inefficient use of healthcare service resources continues to be the main cause of increasing health service costs (Lee, Yang, & Choi, 2009). With regard to this, health reforms are implemented in order to eliminate inefficient use of already scarce health resources and to reduce the ever-increasing health costs. In Turkey, too, certain legislative regulations have been put in place within the framework of Transformation of Health Program with the aim of measuring the efficiency and productivity in service provision and resource use in hospitals. With such regulations, hospital managers and top executives are subject to performance evaluations for the years they serve in the hospital via the ‘productivity card’ program. One of the criteria in the productivity card is “Financial Services Management”. Based on the performance scores recorded on the productivity cards, performances of the managers have been evaluated, and they are either kept in or dismissed from their positions accordingly.

Furthermore, the implementation of “performance-based pay” system, which is also one of the reforms, has made it much more important for health service providers to ensure hospital productivity and allocate healthcare costs efficiently. Analyses of the correlations between hospital productivity and healthcare costs have provided basis for the importance of efficient allocation of healthcare expenses (Gok & Altindag, 2015).

Governmental bodies such as the Health-Care and Social Security Department agree that the current performance indicators shed relatively less light on the issue of productivity (Wagstaff, 1989). It has been suggested that it would be fair if productivity were also taken as a performance indicator in addition to comparing the performances of hospitals based on a single indicator such as profit margins or other financial indicators (Lee et al., 2009).

The most commonly used concept in performance evaluations is efficiency. Efficiency is obtaining maximum output through minimum effort or cost (Atmaca, Turan, Kartal, & Çiğdem, 2012). There are two main most commonly implemented methods in the world to measure efficiency of hospitals: parametric and non-parametric methods (Franco Miguel, Fullana Belda, & Rua Vieites, 2018). The parametric method, which is represented by Data Envelopment Analysis (DEA), is based on linear programming and is used to measure relative efficiency of hospitals with multiple inputs and multiple outputs (Daraio C & L., 2007).

The first study which researched the efficiency of health care enterprises through DEA method was conducted by Lavers and Whynes in 1978. In the study, the efficiency of 193

maternity clinics in England was measured by using 3 inputs (the number of doctors, the number of nurses, and pharmaceutical and medical supply costs) and 2 outputs (the number of patients and daily average hospital bed occupancy) as variables (Lavers & Whynes, 1978). Today, there are several studies that measure the efficiency of hospitals through DEA. However, those studies differ in terms of the input and output variables which are used to measure efficiency.

The review of literature has revealed that most of the DEA method-based relevant efficiency analyses on hospitals are based on non-financial input and output variables. While the number of health-care employees (such as doctors, assistants, nurses, auxiliary health-care workers) and the total number of beds are used as input variables, the number of outpatients, inpatients, and discharged patients, hospital bed occupancy rate, hospital bed turnover rate, the total number of hospitalization days, the total number of surgical operations, and hospital death rates are used as output variables (Atmaca et al., 2012; Bayraktutan & Pehlivanoglu, 2012; Franco Miguel et al., 2018; Gülsevin & Türkan, 2012; Kutlar & Salamov, 2016; Li & Dong, 2015; Yigit, 2016)

There are also studies in the literature, although not many, which defined inputs and outputs based on both financial and non-financial data or based only on financial data to measure performances of health care enterprises through DEA method. In such studies, total expenses variable is used as an input variable in addition to variables of specialist physicians, practitioners and the total number of hospital beds, whereas total income is used as an output variable in addition to the variables of outpatients, major surgeries, and the number of hospitalization days (Bal, 2013; Cypionka, Kraus, Mayer, & Rohrling, 2014; Temur, 2010; Temür & Bakırcı, 2008).

In efficiency analyses which are based only on financial data, costs of raw materials and supplies, salaries and fringe benefits, outsourced benefits and services, other miscellaneous expenses, and amortization and depletion allowance have been used as input variables, while revenue from services is used as an output variable (Ayanoğlu, Atan, & Bayram, 2008; Ayanoğlu, Atan, & Beylik, 2010).

Considering the scarce health care service resources and ever-increasing health care costs, it is important for health care enterprises, in terms of financial data, how much of each resource will be used and which outputs should be improved. Moreover, it will provide more useful insights when the efficiency of hospitals is evaluated according to the types and groups hospitals belong to so that the use of resources and improvements will not be evaluated together with the size and variety of the services hospitals provide. Although there are studies in the literature which focus on the efficiency of hospitals based only on the ownership of hospitals

(Czypionka et al., 2014; Gok & Altindag, 2015; Sibbel & Nagarajah, 2012), no studies have been found in the literature that analyze the efficiency of hospitals based on the groups and types of services that hospitals provide. Therefore, the present study has been conducted in order to evaluate the financial efficiency based on financial data regarding the type and group of hospitals affiliated to the Turkish Ministry of Health.

1.2. METHODOLOGY

The present study is a retrospective cross-sectional study. The income and expenditures data presented in 2016 financial statement have been analyzed through DEA method with the aim of determining financial performances of hospitals, oral and dental hospitals, and healthcare centers affiliated to the Ministry of Health in Turkey according to their types and groups. Private hospitals and university hospitals are not included in the study.

2.1. The Selection of Decision-Making Units

In the study, the set of decision-making units (observations) should be homogeneous. That is why, in the current study, hospital types and hospital groups have been taken as operation determinant criteria while determining the set of decision-making units.

The Ministry of Health adopted the understanding of Regional Health Planning to provide a balanced distribution of health resources such as health labor force, institution, medical technology and finance and to use these healthcare resources efficiently and actively (Ministry of Health, 2009). Within this scope, it has classified hospitals according to their service delivery capacity, institution, labor force, medical technology equipment, clinic and specialized medical unit. Hospitals are differentiated according to their groups that include Oral and Dental Health Hospital, Central Service of Oral-Dental Health, Affiliated Hospital, State Hospital, Training and Research Hospital. Hospitals are divided into two groups based on the type of service they offer in that General Services Hospitals and Hospitals Specialized in a Particular Area. While General Services Hospitals are hospitals where all medical branches exist, branch hospitals are Medical Specialties where just one branch such as Obstetrics and Gynecology, Pediatrics, Chest Diseases, Cardiology is offered.

The data according to hospital groups are; 17 Oral and Dental Hospitals (ODH), 128 Oral and Dental Clinics (ODC), 80 Affiliated Hospitals (AF), 590 State Hospitals (SH), and 10 Training and Research Hospitals (TRH). The data according to hospital types are 222 Specialty Hospitals and 603 General Hospitals.

2.2. Determination of Input and Output Variables to Present the Financial Performance of Hospitals

The input and output units that were thought to have impact on the financial performances of hospitals affiliated to the Ministry of Health in Turkey have been determined. Accordingly, 6 input variables have been selected in the present study: raw materials and supplies costs, personnel salaries and benefits, outsourced benefits and services costs, other miscellaneous costs, public shares, and amortization and depletion allowances. As for output variables, they have been determined as outpatient revenues, inpatient revenues, and other revenues.

2.3. Determination and Implementation of Returns to Scale in DEA Models

There are two basic models in DEA. Of these two models, CCR model is based on constant returns to scale assumption. BCC model, on the other hand, is based on variable return to scale assumption. Constant return to scale (CRS) means an increase in the input leads to the same rate of increase in the output. In variable return to scale (VRS), an increase in the input might lead to a disproportionate increase in the output (Özden, 2008). In CCR model, all the variables are constrained to be effective, whereas in BCC model it suffices that at least one of the variables is effective (Cooper, Seiford, & Zhu, 2011). In the present study, CCR Input-Oriented Primal Model, BCC Input-Oriented Primal Model, and Super-Efficiency Model have been used. Analyses have been conducted with the Super-Efficiency Model to ensure the comparability of efficient decision-making units.

The main reason why those models have been selected is that they make it possible for hospital managers to be able to control input so that they can develop and implement financial policies. Since the present study makes use of data obtained from state hospitals and since revenue items which have been taken as “output” in the analyses have been determined according to constant prices listed in Health Application Communiqué (HAC), and Budget Execution Communiqué (BEC), those revenue items have not been controllable by managers. Therefore, hospital managers have been in no position to actively control or intervene in those items. In this regard, cost items classified as “inputs” have been used in efficiency measurements.

In input-oriented analyses in data envelopment analysis, the rate of efficiency must be either equal to 1 (100%) or smaller than 1 (<100%). When the rate of efficiency is equal to 1 (100%), it suggests that the decision-making unit will work efficiently/productively; however, when it is <1 (<100%), it is assumed that the decision-making unit will not work efficiently/productively (Kocakoç Deveci, 2003).

2.4.Data Analysis

The spearman rank-order correlation analysis has been done for the correlations between the rankings of hospitals based on the scores on the cards, and rankings of CCR input-oriented super efficiency scores and BCC input-oriented super efficiency scores.

The application of the DEA model and the statistical analyses regarding the efficiency scores have been done through “Efficiency Measurement System (EMS) 1.3” package program based on CCR Input-Oriented Efficiency, CCR Input-Oriented Super Efficiency, BCC Input-Oriented Efficiency, and, BCC Input-Oriented Super Efficiency models.

2.5. Determination of Input and Output Variables to Present the Financial Performance of Hospitals

The input and output units that were thought to have impact on the financial performances of hospitals affiliated to the Ministry of Health in Turkey have been determined. Accordingly, 6 input variables have been selected in the present study: raw materials and supplies costs, personnel salaries and benefits, outsourced benefits and services costs, other miscellaneous costs, public shares, and amortization and depletion allowances. As for output variables, they have been determined as outpatient revenues, inpatient revenues, and other revenues.

2.6. Determination and Implementation of Returns to Scale in DEA Models

There are two basic models in DEA. Of these two models, CCR model is based on constant returns to scale assumption. BCC model, on the other hand is based on variable return to scale assumption. Constant return to scale (CRS) means an increase in the input will lead to the same rate of increase in the output. In the variable return to scale (VRS), an increase in the input might lead to a disproportionate increase in the output (Özden, 2008). In CCR model, all the variables are constrained to be effective, whereas in BCC model it suffices that at least one of the variables is effective (Cooper, Seiford, & Zhu, 2011). In the present study, CCR Input-Oriented Primal Model, BCC Input-Oriented Primal Model, and Super-Efficiency Model have been used. Also, analyses were conducted with the Super-Efficiency Model to ensure the comparability of efficient decision-making units.

The main reason why those models have been selected is that they make it possible for hospital managers to be able to control inputs so that they could develop and implement financial policies. Since the present study uses data obtained from state hospitals and since revenue items taken as “output” in the analyses were determined according to constant prices

listed in Health Application Communiqué (HAC), and Budget Execution Communiqué (BEC), those revenue items were not controllable by managers. Therefore, hospital managers were in no position to actively control or intervene in those items. In this regard, cost items classified as “inputs” have been used in efficiency measurements.

In input-oriented analyses in data envelopment analysis, the rate of efficiency must be either equal to 1 (100%) or smaller than 1 (<100%). When the rate of efficiency is equal to 1 (100%), it suggests that the decision-making unit will work efficiently/productively; yet, when it is <1 (<100%), it is assumed that the decision-making will not work efficiently/productively (Kocakoç Deveci, 2003).

2.7. Data Analysis

The spearman rank-order correlation analysis has been done for the correlations between the rankings of hospitals based on the scores on the cards, and rankings of CCR input-oriented super efficiency scores and BCC input-oriented super efficiency scores.

The application of the DEA model and the statistical analyses regarding the efficiency scores have been done through “Efficiency Measurement System (EMS) 1.3” package program based on CCR Input-Oriented Efficiency, CCR Input-Oriented Super Efficiency, BCC Input-Oriented Efficiency, and, BCC Input-Oriented Super Efficiency models.

3. RESULTS

3.1. Descriptive Statistics

The selection of input and output variables in DEA is important regarding whether there is a correlation between these variables. A positive correlation between input and output variables is not necessary, but it is a positive factor contributing to the reliability of the analysis (Behdioğlu & Özcan, 2009). Therefore, the correlation between the input and output variables has been examined in order to determine the reliability of the analyses and a statistically significant and positive correlation at the level of 1% has been found between the variables (Table 1).

Table 2 presents the basic statistical values about the input and output variables used in DEA analysis. It is observed that among the input variables, the highest mean belongs to personnel salaries and benefits (14.766.261 TL), and the lowest mean belongs to amortization and depletion allowances (440.774 TL); as for the output variables, the highest mean belongs to outpatient revenues (14.747.521 TL), whereas the lowest mean to other revenues (5.423.784 TL).

3.2. Results On the Basis of Hospital Types and Groups

In the study, financial efficiency of hospitals has been measured using financial data based on hospital groups and types. For the findings to be better understood and interpreted, the hospitals were grouped as “Efficient Hospitals” and “Inefficient Hospitals” while using the efficiency values of hospitals. As a result of analyses, statistically significant correlations have been found ($P = 0,000 < \alpha = 0,05$) between hospital variables and efficiency group both for CCR and BCC models (Table 3, Table 4). Also, the same findings have been obtained for all variables in both models.

The most efficient hospitals according to hospital groups are 4 “Oral and Dental Hospitals” (23,5%) in CCR model and 37 “AF” hospitals (46,3%) in BCC model. The least efficient hospital group, on the other hand, are 7 “AF” hospitals (8,7%) in CCR model, and 62 “SH” hospitals (10,5%) in BCC model (Table 3).

The most efficient hospitals according to hospital types have been found to be “ODHs” in both CCR and BCC models; 44 hospitals (19,8%) in CCR model and 64 hospitals (28,8%) in BCC model. However, the least efficient hospital type has been diagnosed as “General” hospitals in both models; 29 “General” hospitals (4,8%) in CCR model, and 79 “General” hospitals (13,1%) in BCC model (Table 4).

3.3. Improvement Results of Input and Output units

Potential improvement results showing the kind of changes that should be made in the input and output variables for inefficient hospitals according to the results of BCC model have been given in Table 5, Table 6, and Table 7.

In the study, based on BCC Model results, how to improve input and output variables for inefficient hospitals have been given in Table 5, Table 6 and 7.

As a result of the analyses, it has been concluded that the inputs used in all hospital groups should be reduced at different rates, whereas all the outputs should be increased at different rates. As for inputs, it has been found that the highest decrease should be made in amortization and depletion allowances at a rate of 38,4%; the input requiring the least amount of improvement has been public share with a rate of 24,9%. As for financial outputs, the highest increase should be made in other revenues at a rate of 20,5%, whereas the output requiring the least amount of increase has been found outpatient revenues with a rate of 0,19% (Table 5).

The analyses reveal that all the inputs should be reduced, and the outputs should be increased according to hospital groups; however, it has also been found out that rates of the outputs and inputs to be increased and reduced have not been the same for each hospital group. As for all the inputs, it has been found out that the hospital group which needs the highest rate

of reduction in its inputs was SHs, whereas the hospital group which needs the lowest rate of decrease in its inputs was ODHs. On the other hand, the hospital group which needs the highest rate of increase in outpatient revenues is AFs, and which needs the lowest rate of increase is SHs. The hospital group which needs the highest increase in inpatient revenues has been found to be ODHs, whereas AF hospitals have been the ones which need the lowest rate of increase in that regard. ODHs have been found to need the highest increase in other revenues, and the hospital group requiring the lowest rate of increase in that regard has been TRHs (Table 5).

Similar to the case of hospital groups, in the analyses based on hospital types it has been determined that the inputs should be reduced at different rates and outputs should be increased at different rates. It has been found out that general hospitals should reduce their inputs more and increase their outputs less compared to specialty hospitals. It has been observed that general hospitals requires the highest rate of decrease in amortization and depletion allowances with a rate of 41,1%, and the raw materials and supplies costs with a rate of 35%, while they require the lowest rate of decrease in public shares with a rate of 27,2%. Specialty hospitals, on the other hand, have been found to require the highest increase in other revenues, and the lowest increase in outpatient revenues (Table 6).

Hospitals groups have also been analyzed within each group according to hospital types in order to determine whether the improvements intended for their inputs and outputs have any impact. Among the hospital types, ODHs and ODCs provide services only as specialty hospitals and, therefore, the results of those analyses are not included in the table.

The results of the analyses show that the specialty hospitals among AFs and TRHs, compared to other hospital groups, should take actions to reduce their inputs the most compared to the general hospitals among them. According to hospital groups, the specialty hospitals among SHs have been the ones requiring the highest decrease in their costs, whereas it has been determined that they should decrease their outsourced benefits and services (32.4%) and other miscellaneous costs (35.9%) more compared to the general hospitals among them. The specialty hospitals among AFs and SHs should make more improvements on other revenues compared to the specialty hospitals among TRHs (Table 7).

3.4. Evaluation on the basis of Research Models

Spearman rank-order correlation coefficient (rs) is used to determine the nature of correlation between two variables which are ordinally scaled or ranked according to a certain criterion. In this regard, the Spearman rank-order correlations between the rankings of hospitals based on their scores on the cards and the rankings of CCR input-oriented super efficiency score and BCC input-oriented super efficiency score are given in Table 8. A statistically significant

correlation ($P < 0,01$) has been found between performance card score rankings of hospitals and both CCR and BCC Input-Oriented Super Efficiency Score rankings (Table 8). The correlation of CCR Input-Oriented Super Efficiency Score to the card scores has been found to be higher than that of BCC Input-Oriented Super Efficiency Score.

The same analysis has been conducted for hospital types and a statistically significant and positive correlation ($P < 0,01$) has been found between the rankings of CCR Input-Oriented Super Efficiency Score and BCC Input-Oriented Super Efficiency Score and the rankings of both specialty hospitals and general hospitals. In addition to the statistical significance of the correlation, the financial success rankings and card score rankings of specialty hospitals (CCR Rho:0,180 BCC Rho:0,125) have been found to be more significant compared to those of general hospitals (CCR Rho:0,168, BCC Rho:0,153).

4. DISCUSSION

As a result of the analyses, 73 hospitals in the CCR model and 143 hospitals in the BCC model have been determined to be financially efficient. In some studies measuring efficiency based on non-financial data, hospitals were found to be efficient 11, 24, but in some others hospitals were found to be considerably inefficient (Bayraktutan & Pehlivanoglu, 2012). However, there are also studies which conclude that the efficiency levels of hospitals are not low, but still the resources in those hospitals have not been used efficiently (Bal, 2013). In this regard, it has been emphasized by studying the reasons why health policy makers and hospital managers in the country do not use resources efficiently that the necessary measures should be taken to ensure a more rational allocation of resources (Bal, 2013).

In another study which measured the efficiency of hospitals based on financial data, it was determined that hospitals had a total of 13,43% idle expenditure and regarding the profitability/loss rates of hospitals, it was concluded that the hospitals should reduce their expenditures at a rate of 10,43% in order to reach a balance of income and expenditures (Ayanoglu et al., 2010). Kutlar and Salamov measured the efficiency of public hospitals in Azerbaijan, through DEA analysis using input-oriented CCR and BCC models. As a result of the study, of the hospitals in 36 provinces, 11 hospitals in the CCR model, and 19 hospitals in the BCC model were found to be fully efficient (Kutlar & Salamov, 2016).

Since hospitals operate in the service sector, it is not surprising that personnel salaries and benefits is the highest cost (14.766.261TL), but not raw materials and supplies cost as in the manufacturing sector. In a study which analyzed the differences between system-affiliated and independent hospitals in terms of financial performance, costs, and productivity, it was

observed that the only difference between the two groups of hospitals regarding their cost and productivity measurements was salary costs (Gary et al. 1985). Another significant cost item for hospitals is the outsourced benefits and services such as electricity, water, gas, telephone, sanitation, security, and surveillance. It was also supported in other studies that the outsourced benefits and services cost is the second highest cost among all inputs (Ayanoğlu et al., 2010).

The amortization rates of estates and intangible assets are determined by the Ministry of Finance based on their economic life. A lot of intangible assets which have reached the end of their economic life continue to be used in hospitals. Since the amortization for those intangible assets is not recorded as a cost item, amortization costs were found to be the lowest cost among the inputs (Rates, 2018).

The basic income sources of the hospitals, as imposed by the nature of their operational field, are outpatients and inpatients. In this regard, it is expected that the rates of outpatient and inpatient revenues, which are among the output variables, are close to each other, and that the average of revenues other than those two are low. The fact that in almost all efficiency studies which are based on non-financial data, the number of personnel is taken as the input and the number of outpatients and inpatients as the output, and that in the present study the financial values for those variables have been found to be high are proof that those variables are significant in terms of determining the efficiency of hospitals.

Since in CCR model all inputs should be efficient, and since ODHs are smaller and more manageable compared to other groups of hospitals, of the hospitals in this group, 23,5% have been determined to be efficient. The results of the BCC model reveal that larger hospitals cannot utilize all their resources efficiently and that each hospital utilizes at least one of the resources efficiently. To illustrate, while 8,7% of AFs have been found to have the second least efficiency rate in the CCR model, in the BCC model they have been determined to be the second most efficient hospitals with a rate of 53,8%, which suggests that the hospitals manage some of their inputs efficiently. In a study, fixed and variable returns to scale efficiency and super efficiency of 5 countries (Turkey, Azerbaijan, Kazakhstan, Kyrgyzstan, Uzbekistan) were aimed to be determined by using CCR and BCC models. In all the analyses, all the countries, except for two, were found to have full efficiency. As a result of the analysis done through BCC method, as far as the recommended potential improvement rates are concerned, there has been a decrease in the improvement rates of input variables compared to the CCR model, but it is considered necessary that improvements should be made by increasing the output variables (Yeşilyurt & Salamov, 2017). It has also been seen that the costs of hospitals which do not operate on an optimal scale increase at a lower rate (Ferrier & Valdmanis, 1996).

According to the CCR model, 20% of specialty hospitals, but 5% of general hospitals have been found to be efficient. The reason for that might be that specialty hospitals have a more specific scope of service and are smaller compared to general hospitals, and therefore, financially more manageable.

It has been determined that general hospitals should especially reduce their raw materials and supplies costs more compared to specialty hospitals, whereas specialty hospitals should increase their outputs, especially other revenues, more than general hospitals. As for the results obtained from the BCC model, it has been observed that the efficiency percentage of general hospitals increases by a rate of 2,6. Similar to the case of “Hospital group” criterion, in “hospital type” criterion it has been detected that larger hospitals which provide a wider range of health care services utilize at least one of their input variables efficiently.

It has been concluded in the present study that hospitals should generally reduce their amortization and depletion allowance costs the most in order to improve their financial performances. As has been mentioned in the previous sections, enterprises in Turkey cannot freely determine an economic life for their intangible assets and therefore, they cannot amortize their assets freely and all those procedures are implemented according to the legal list of amortization criteria. However, the case is that a lot of intangible assets continue to be used although their amortization periods are over. As a result of that, such assets create an output with 0 (zero) input. On the other hand, hospitals which provide services by newly-bought assets or assets the amortization periods of which continue calculate high prices of amortization. Thus, such hospitals do not seem to be efficient since they obtain the same output with high inputs, and they can only ensure improvement by decreasing the rates of high costs.

Since contribution rates are determined by fixed percentages and therefore there has not been found a considerable difference between efficient and non-efficient hospitals, and since improvements can be provided by less amounts of decrease, it has been concluded in the present study that public share costs should be the least to be reduced to ensure improvement.

In order to make improvements in terms of financial outputs, it has been determined that other revenues should be increased the most, whereas outpatient revenues are the least to be increased. However, in a study conducted in a private hospital, it was concluded, contrary to the conclusions of the present study, that the efficiency of the hospitals might be increased by reducing the total number of examinations and practicing physicians (Atmaca et al., 2012).

The reason why SHs have been found to be the hospital group which require the highest decrease in the inputs for improvement might be that the outsourced benefits and services costs and other costs of specialty hospitals of SHs have been high. As for TRHs, the outsourced

benefits and services costs and other miscellaneous costs should be reduced the most in order to make improvements.

The hospital group which has been determined to require the least amount of decrease in their inputs have been ODCs and ODHs because they do not have high costs of supplies due to the fact that they are smaller, and they offer a single form of health care service compared to other hospital groups. In a study conducted in dental hospitals, it was concluded that the units of the hospitals would be more productive when the number of auxiliary health care workers and academic staff was decreased (Gülcü, Coşkun, Yeşilyurt, Coşkun, & Esener, 2004). Since ODHs provide more outpatient services rather than inpatient services compared to other hospital groups, their inpatient revenues are not high. ODHs have been found to be the hospital group which require the highest amount of increase in their inpatient revenues and other revenues in order to improve their revenues, which has already been an expected result. In a study, it was concluded that optimizing the number of beds would increase hospital productivity (Pirani, Zahiri, Engali, & Torabipour, 2018). As for AFs, since they earn more from inpatients, they should increase their outpatient revenues the most.

Lastly, the present study has also identified that there is a significant correlation between the ranking of the hospitals based on their financial success scores in the present study and the rankings of the Ministry of Health based on performance card success scores. Especially, the correlation between the financial success ranking of specialty hospitals and their performance card success ranking has been found to be more significant than that of general hospitals. The reason for that, as has been mentioned in the previous sections, is that specialty hospitals are smaller and therefore easier to be managed. Another reason is that they have less amount of costs which are more easily controlled since they provide a single form of health care service.

5. CONCLUSION

Although hospitals are nonprofit businesses, this research offers a highly important contribution as it provides improvement suggestions for sustainability of finances doing profitability analysis and efficiency analysis.

Furthermore, this study is one of the most comprehensive studies that has evaluated the efficiencies of all hospitals affiliated to the Ministry of Health in terms of their types and groups through financial data. The current study concludes that in all hospital groups and types the input should be reduced at different rates and all output should be increased at various rates. It has been diagnosed that hospitals use other miscellaneous costs inefficiently in terms of their

types and groups. The reason of this is both as it is impossible to control greater amount of insurance expenses than other expenses such as marketing, advertising, hiring, training, culture, court and notary and public hospitals lack marketing and advertising activities. Therefore, managers can increase the efficiency of hospitals preferring more easily controllable variables.

When specialty hospitals which provide a single form of health care service (pediatrics, gynecology, ophthalmology, pulmonology, oral and dental health, etc.) and general hospitals which embody all branches of medicine are separately evaluated and improvement recommendations are made accordingly, more reasonable results will be achieved in terms of input decreases and output increases.

Moreover, if the efficiency of the training and research hospitals, which provide all kinds of health care services, and affiliated hospitals are evaluated on different measures, more reliable insights will be provided for the managers. In this regard, it should be ensured that the efficiency levels of hospitals are evaluated within the hospital groups and types they belong to, and that a conducive environment is created in order to ensure and encourage that non-efficient hospitals reach the desired level of efficiency. It is suggested that it will be more beneficial in terms of setting achievable goals if equivalent hospitals are compared and the performance evaluations are conducted according to the results of such comparisons.

REFERENCES

- ATMACA, E., TURAN, F., KARTAL, G., & ÇİĞDEM, E. S. (2012). Efficiency Measurement Using Data Envelopment Analysis in Ankara Private Hospitals. *Cukurova University Journal of Economics and Administrative Sciences*, 16 (2), 135-153.
- AYANOĞLU, Y., ATAN, M., & BAYRAM, A. (2008). Measurement of Financial Performance and Application of Data Envelopment Analysis in a University Hospital. *Journal of Dialogue with Taxes and Accountants*, 23(8), 104-115.
- AYANOĞLU, Y., ATAN, M., & BEYLIK, U. (2010). Assessments and Measurement of Financial Performance Using the Methodology of Data Envelopment Analysis (DEA) in Hospitals. *Journal of Performance and Quality in Health*, 2(2), 40-62.
- BAL, V. (2013). Data Envelopment Analysis And Medical Image Archiving And Communication Systems To Investigate The Effects Of The Performance Of

Public Hospitals. *Journal of Süleyman Demirel University Institute of Social Sciences*(17), 31-50.

BAYRAKTUTAN, Y., & PEHLIVANOĞLU, F. (2012). An Efficiency Analysis In Health Businesses: The Case Of Kocaeli Kocaeli University *Journal of the Institute of Social Sciences*(23), 127-162.

BEHDİOĞLU, S., & ÖZCAN, G. (2009). Data Envelopment Analysis and an Application in Banking Sector. Süleyman Demirel University, *Journal of Faculty of Economics and Administrative Science*, 14(3), 301-326.

COOPER, W. W., SEIFORD, L. M., & ZHU, J. (2011). *Handbook on Data Envelopment Analysis (Vol. 2)*: Springer Science+Business Media, LLC.

CZYPIONKA, T., KRAUS, M., MAYER, S., & ROHRLING, G. (2014). Efficiency, ownership, and financing of hospitals: the case of Austria. *Health Care Manag Sci*, 17(4), 331-347. doi: 10.1007/s10729-013-9256-9

DARAIO C, & L., S. (2007). *Advanced Robust and Nonparametric Methods in Efficiency Analysis: Methodology and Applications*. New York: Springer.

FERRIER, G. D., & VALDMANIS, V. (1996). Rural hospital performance and its correlates. *Journal of Productivity Analysis*, 7(1), 63-80.

FRANCO MIGUEL, J. L., FULLANA BELDA, C., & RUA VIEITES, A. (2018). Analysis of the technical efficiency of the forms of hospital management based on public-private collaboration of the Madrid Health Service, as compared with traditional management. *Int J Health Plann Manage*. 34 (1): 414-442

GOK, M. S., & ALTINDAG, E. (2015). Analysis of the cost and efficiency relationship: experience in the Turkish pay for performance system. *Eur J Health Econ*, 16(5), 459-469.

GÜLCÜ, A., COŞKUN, A., YEŞİLYURT, C., COŞKUN, S., & ESENER, T. (2004). The Relative Efficiency Analysis Of Cumhuriyet University Dentistry Faculty By Data Envelopment Analysis Method C.U. *Journal of Economics and Administrative Sciences*, 5(2), 87-104.

GÜLSEVIN, G., & TÜRKAN, A. H. (2012). Evaluation of Efficiencies of Hospitals in Afyonkarahisar Using Data Envelopment Analysis. *Afyon Kocatepe University Journal of Sciences*, 12(2), 1-8.

- KOCAKOÇ DEVECI, İ. (2003). Use of Analytic Hierarchy Process in Determining Weight Restrictions in Data Envelopment Analysis. *Journal of Dokuz Eylül University Faculty of Economics and Administrative Sciences*, 18(2), 1-12.
- KUTLAR, A., & SALAMOV, F. (2016). Evaluation of Effectiveness of Azerbaijan Public Hospitals with Data Envelopment Analysis (DEA). *Kocaeli University Journal of the Institute of Social Sciences*(31), 1-17.
- LAVERS, R. J., & WHYNES, D. K. (1978). A production function analysis of English maternity hospitals. *Socio-economic planning sciences*, 12(2), 85-93.
- LEE, K. H., YANG, S. B., & CHOI, M. (2009). The association between hospital ownership and technical efficiency in a managed care environment. *J Med Syst*, 33(4), 307-315.
- LI, H., & DONG, S. (2015). Measuring and Benchmarking Technical Efficiency of Public Hospitals in Tianjin, China: A Bootstrap-Data Envelopment Analysis Approach. *Inquiry*, 21(52), 1-5.
- ÖZDEN, Ü. H. (2008). Veri zarflama analizi (VZA) ile Türkiye'deki vakıf üniversitelerinin etkinliğinin ölçülmesi. *Istanbul University Journal of the School of Business*, 37(2), 167-185.
- PIRANI, N., ZAHIRI, M., ENGALI, K. A., & TORABIPOUR, A. (2018). Hospital Efficiency Measurement Before and After Health Sector Evolution Plan in Southwest of Iran: a DEA-Panel Data Study. *Acta Inform Med*, 26(2), 106-110.
- RATES, A. (2018). <http://www.muhasabex.com/2018-amortisman-oranlari>. Retrieved 10.12.2018
- SAĞLIK BAKANLIĞI (2009). Hastane Roller ve Grupları. <https://dosyasb.saglik.gov.tr> > Eklenti > 1031,020-hastane-yatak-ve-rolleri-. Retrieved 1.11.2019.
- SIBBEL, R., & NAGARAJAH, B. (2012). [Are privately owned hospitals more efficient? Results of a survey of the international literature]. *Gesundheitswesen*, 74(6), 379-386.
- TEMUR, Y. (2010). İllerin gelişmişlik derecelerine göre hastanelerin etkinlik analizi. *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 19(2), 1-22.

TEMÜR, Y., & BAKIRCI, F. (2008). Türkiye’de sağlık kurumlarının performans analizi: bir VZA uygulaması. Sosyal Bilimler Dergisi, 10(3), 261-281.

WAGSTAFF, A. (1989). Estimating Efficiency in the Hospital Sector: A Comparison of Three Statistical Cost Frontier Models. Applied Economics, 21(5), 659-672.

YEŞİLYURT, Ö., & SALAMOV, F. (2017). Evaluation of Efficiency and Factors influencing the Efficiency in the Health Systems of Turkic States with Super-efficiency and Tobit Models. Balkan and Near Eastern Journal of Social Sciences, 3(2), 128-138.

YIĞIT, V. (2016). Technical Efficiency Analysis in Hospitals: An Application of Public Hospitals Association. SDU Journal of Health Sciences, 7(2), 9-16.

TABLES

Table 1. Correlation Between The Input and Output Variables Used In Analysis

	Raw Materials and Supplies Costs	Personnel Salaries and Benefits	Outsourced Benefits and Services Costs	Other Miscellaneous Costs	Public Shares	Amortization and Depletion Allowances	Outpatient Revenues	Inpatient Revenues	Other Revenues
Raw Materials and Supplies Costs	1	0,944**	0,931**	0,565**	0,956**	0,702**	0,894**	0,912**	0,952**
Personnel Salaries and Benefits	0,944**	1	0,979**	0,529**	0,989**	0,705**	0,953**	0,954**	0,907**
Outsourced Benefits and Services Costs	0,931**	0,979**	1	0,559**	0,980**	0,696**	0,950**	0,949**	0,895**
Other Miscellaneous Costs	0,565**	0,529**	0,559**	1	0,520**	0,342**	0,557**	0,464**	0,579**
Public Shares	0,956**	0,989**	0,980**	0,520**	1	0,721**	0,962**	0,962**	0,913**
Amortization and Depletion Allowances	0,702**	0,705**	0,696**	0,342**	0,721**	1	0,676**	0,737**	0,636**
Outpatient Revenues	0,894**	0,953**	0,950**	0,557**	0,962**	0,676**	1	0,878**	0,842**
Inpatient Revenues	0,912**	0,954**	0,949**	0,464**	0,962**	0,737**	0,878**	1	0,859**
Other Revenues	0,952**	0,907**	0,895**	0,579**	0,913**	0,636**	0,842**	0,859**	1

** The correlation coefficient is statistically significant at 1% level. (P < 0,01)

Table 2. Basic Istatistical Values About The Input And Output Variables Used in Analysis

	Raw Materials and Supplies Costs	Personnel Salaries and Benefits	Outsource d Benefits and Services Costs	Other Miscellaneous Costs	Public Shares	Amortization and Depletion Allowances	Outpatient Revenues	İnpatient Revenues	Other Revenues
N	825	825	825	825	825	825	825	825	825
Mean	₺7.171.501	₺14.766.261	₺9.806.780	₺881.218	₺2.088.296	₺440.774	₺14.747.521	₺10.455.803	₺5.423.784
Std. Error	491377,66	751715,05	500509,07	57272,05	112502,59	35183,94	664153,87	634511,93	412601,92
Minimum	₺10.607	₺0	₺78.530	₺0	₺3.789	₺0	₺7.644	₺0	₺0
Maximum	₺111.065.005	₺146.143.449	₺85.954.049	₺27.364.824	₺19.634.298	₺19.409.204	₺113.716.828	₺143.170.480	₺99.026.081

Table 3. Efficiency Values By Hospital Group

DEA Model	CCR Input-Oriented Primal Model		BCC Input-Oriented Primal Model	
	Non-Efficient Hospitals n (%)	Efficient Hospitals n (%)	Non-Efficient Hospitals n (%)	Efficient Hospitals n (%)
ODH	13(76,5)	4(23,5)	10(58,8)	7(41,2)
ODC	108(84,4)	20(15,6)	97(75,8)	31(24,2)
AF	73(91,3)	7(8,7)	43(53,8)	37(46,3)
SH	550(93,2)	40(6,8)	528(89,5)	62(10,5)
TRH	8(80,0)	2(20,0)	4(40,0)	6(60,0)
Total	752(91,2)	73(8,8)	682(82,7)	143(17,3)
Chi-Square (χ^2)	16,504 ve P = 0,002		89,548 ve P = 0,000	

Table 4. Efficiency Values By Hospital Types

DEA Model	CCR Input-Oriented Primal Model		BCC Input-Oriented Primal Model	
	Non-Efficient Hospitals n (%)	Efficient Hospitals n (%)	Non-Efficient Hospitals n (%)	Efficient Hospitals n (%)
Specialty	178 (80,2)	44 (19,8)	158 (71,2)	64 (28,8)
General	574 (95,2)	29 (4,8)	524 (86,9)	79 (13,1)
Total	752 (91,2)	73 (8,8)	682 (82,7)	143 (17,3)
Chi-Square (χ^2)	45,329 ve P = 0,000		28,011 ve P = 0,000	

Table 5. Potential Improvement Results According to Hospital Group for Non-efficient Hospitals

Hospital Group	Input						Output		
	Raw Materials and Supplies Costs %	Personnel Salaries and Benefits %	Outsourced Benefits and Services Cost %	Other Miscellaneous Costs %	Public Shares %	Amortization and Depletion Allowances %	Outpatient Revenues %	Inpatient Revenues %	Other Revenues %
ODH	-22.9	-14.1	-19.6	-30.5	-17.2	-28.1	0.35	150.3	103.5
ODC	-13.9	-12.8	-14.1	-27.1	-14.6	-22.9	0.13	33.3	74.5
AF	-25.4	-21.1	-21.0	-26.0	-16.3	-34.3	2.10	0.2	21.9
SH	-35.3	-32.7	-30.1	-33.9	-27.7	-41.9	0.05	1.0	8.8
TRH	-31.5	-30.9	-30.6	-31.8	-20.6	-44.9	0.45	0.7	3.5
Total	-31.4	-28.8	-27.1	-32.3	-24.9	-38.4	0.19	7.8	20.5

Table 6. Potential Improvement Results According to Hospital Types for Non-efficient Hospitals

Hospital Types	Input						Output		
	Raw Materials and Supplies Costs %	Personnel Salaries and Benefits %	Outsourced Benefits and Services Cost %	Other Miscellaneous Costs %	Public Shares %	Amortization and Depletion Allowances %	Outpatient Revenues %	Inpatient Revenues %	Other Revenues %
Specialty	-19.6	-17.8	-19.5	-29.6	-17.3	-29.6	1.4	30.0	69.9
General	-35.0	-32.2	-29.4	-33.1	-27.2	-41.1	-0.2	1.0	5.4
Total	-31.4	-28.8	-27.1	-32.3	-24.9	-38.4	0.2	7.8	20.5

Table 7. Potential Improvement Results According to Hospital Group and Hospital Types for Non-efficient Hospitals

Hospital Group	Hospital Types	Input						Output		
		Raw Materials and Supplies Costs %	Personnel Salaries and Benefits %	Outsourced Benefits and Services Cost %	Other Miscellaneous Costs %	Public Shares %	Amortization and Depletion Allowances %	Outpatient Revenues %	Inpatient Revenues %	Other Revenues %
AF	Specialty	-26.4	-23.0	-24.8	-31.6	-18.8	-40.0	4.82	0.1	49.8
	General	-24.7	-19.6	-18.0	-21.6	-14.2	-29.7	-0.05	0.3	-0.2
	Total	-25.4	-21.1	-21.0	-26.0	-16.3	-34.3	2.10	0.2	21.9
SH	Specialty	-31.9	-30.7	-32.4	-35.9	-24.7	-44.0	3.85	0.1	60.7
	General	-35.5	-32.9	-30.0	-33.7	-27.9	-41.7	-0.18	1.1	5.7
	Total	-35.3	-32.7	-30.1	-33.9	-27.7	-41.9	0.05	1.0	8.8

TRH	Specialty	-38.8	-37.8	-40.5	-38.7	-25.6	-56.3	0.25	0.8	5.8
	General	-24.2	-24.0	-20.8	-24.9	-15.6	-33.5	0.65	0.6	1.1
	Total	-31.5	-30.9	-30.6	-31.8	-20.6	-44.9	0.45	0.7	3.5

Table 8. Correlation between performance card score rankings of hospitals and both CCR and BCC Input-Oriented Super Efficiency Score rankings

			CCR Input-Oriented Super Efficiency Score	BCC Input-Oriented Super Efficiency Score	Performance Card Score
Spearman's rho	CCR Input-Oriented Super Efficiency Score	Correlation Coefficient	1.000	0,825**	0,343**
		P		0.000	0.000
		N	825	825	798
	BCC Input-Oriented Super Efficiency Score	Correlation Coefficient	0,825**	1.000	0,277**
		P	0.000		0.000
		N	825	825	798
	Performance Card Score	Correlation Coefficient	0,343**	0,277**	1.000
		P	0.000	0.000	
		N	798	798	798

** Correlation Coefficient is statistically significant at 1% level.



THE EFFECT OF SOLUTION FOCUSED SOCIAL WORK INTERVENTION ON COLLEGE STUDENTS' HOPELESSNESS AND STRESS LEVELS*

ÇÖZÜM ODAKLI SOSYAL HİZMET MÜDAHALESİNİN ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN UMUTSUZLUK VE STRES DÜZEYLERİNE ETKİSİ

Melek Zubaroglu YANARDAG¹, Emine OZMETE²

1. Asst. Prof., (PhD), Department of Social Work, Mehmet Akif Ersoy University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, <https://orcid.org/0000-0002-3425-483X>
2. Prof. Dr., (PhD), Department of Social Work, Ankara University Faculty of Health Sciences, Ankara, Turkey, <https://orcid.org/0000-0002-9264-5660>

Makale Türü Article Type
Araştırma Makalesi Research Article

Başvuru Tarihi Application Date
21.05.2019 05.21.2019

Yayına Kabul Tarihi Admission Date
17.03.2020 03.17.2020

DOI

<https://doi.org/10.30798/makuiibf.568273>

* This paper contains a part of data and results of the doctoral dissertation titled "The Effect of Social Work Intervention with Individuals Based on Solution Focused Brief Therapy on College Students' Hopelessness and Stress Levels" which is written by the corresponding author—Melek Zubaroglu Yanardag.

Abstract

Objective: This research aims to investigate the effects of "Social Work Intervention Based on Solution Focused Brief Therapy (SFBT) on college students' hopelessness and stress levels. Method: A total of 24 college students who applied Hacettepe University Beytepe Psychological Counseling Unit in the fall of 2015-2016 academic year were assigned to intervention and control groups. SFBT between 4-8 sessions were conducted with each student from intervention group during the intervention. A quasi-experimental research model based on pretest-posttest with comparison group has been chosen for the study. Mann Whitney U test was utilized to analyze results. Results: For the Hopelessness Scale the difference among scores for the Motivation Loss Subscale was statistically significant ($p < 0.05$). Similarly, the difference among the total Hopelessness Scale score and the two other Hopelessness Subscale scores (Expectations and Feelings About Future and Hope Subscales) and for Perceived Stress Scale scores were statistically significant in favor of the intervention group ($p < 0.001$). The effect size of intervention for Future-Related Emotions and Expectations Factor, Hope Factor and Perceived Stress Scale scores of Hopelessness Scale, has been found to be at higher level (effect sizes for each one: 0.77 - 0.78 - 0.79 - 0.82) and the Hopelessness Scale - Motivational Loss Factor was moderate (effect size = 0.50). Conclusion: Results indicate that the social work intervention based on SFBT was statistically significant and effective on the college students.

Keywords: Social Work Intervention With Individuals, Solution Focused Brief Therapy, College Students, Hopelessness Level, Perceived Stress Level,

Öz

Amaç: Bu araştırmanın amacı Çözüm Odaklı Kısa Süreli Terapiye Dayalı Sosyal Hizmet Müdahalesinin üniversite öğrencilerinin umutsuzluk ve stres düzeylerine etkisini incelemektir. Yöntem: 2015-2016 akademik yılı güz döneminde Hacettepe Üniversitesi Beytepe Psikolojik Danışma Birimine başvuran toplamda 24 öğrenci bu araştırmanın deney ve kontrol grubuna dahil edilmiştir. Müdahale kapsamında, deney grubundaki öğrencilere 4-8 oturum arasında ÇOKT uygulanmıştır. Öntest - sontest kontrol gruplu yarı deneysel model bu çalışmada kullanılmıştır. Sonuçların analizinde Mann Whitney U Testi kullanılmıştır. Bulgular: Umutsuzluk ölçeği motivasyon kaybı altboyutu için puanlar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı ($p < 0.05$) bulunmuştur. Benzer şekilde toplam Umutsuzluk Ölçeği puanı ve diğer iki Umutsuzluk Ölçeği alt boyutu (gelecekle ilgili duygular ve beklentiler alt boyutu ile umut alt boyutu) ve Algılanan Stres ölçeği puanları arasında müdahale grubunun lehine olacak şekilde istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmuştur ($p < 0.001$). Müdahalenin, Umutsuzluk ölçeği Gelecekle ilgili Duygu ve Beklentiler ile Umut faktörleri ve Algılanan Stres ölçekleri açısından etki büyüklüğü yüksek düzeyde bulunmuştur (her biri için etki büyüklükleri: 0.77 - 0.78 - 0.79 - 0.82). ve Umutsuzluk ölçeği Motivasyon Kaybı faktörü açısından ise müdahalenin etki büyüklüğü orta düzeyde bulunmuştur (etki büyüklüğü = 0.50) Sonuç: Sonuçlar göstermektedir ki ÇOKT'ye dayalı sosyal hizmet müdahalesi üniversite öğrencileri üzerinde etkili ve istatistiksel olarak anlamlıdır.

Anahtar Kelimeler: Bireylerle Sosyal Hizmet Müdahalesi, Çözüm Odaklı Kısa Süreli Terapi, Üniversite Öğrencileri, Umutsuzluk Düzeyi, Algılanan Stres Düzeyi,

GENİŞLETİLMİŞ ÖZET

Çalışmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı, Çözüm Odaklı Kısa Süreli Terapi (ÇOKT)'ye dayalı bireylerle sosyal hizmet müdahalesinin üniversite öğrencilerinin umutsuzluk ve stres düzeylerine etkisini incelemektir.

Araştırma Soruları

Bu araştırma, Türkiye'de bireyler üzerinde uygulanan ÇOKT'ye dayalı sosyal hizmet müdahalesinin etkililiğini inceleyen ilk deneysel çalışmalardan biridir. Bu çalışmada müdahale yöntemi olarak sosyal hizmetin değer ve uygulama temeli ile örtüşen ÇOKT seçilmiştir. Üniversite öğrencilerinin umutsuzluk ve stres düzeyleri konusunda müdahale öncesi ve sonrası durum değerlendirilmiştir. Çalışmanın sonuçlarının klinik sosyal hizmet alanında çalışan profesyonellere referans olması beklenmektedir.

Literatür Araştırması

Pek çok araştırma gençlerde stres, depresyon, kendine zarar verme gibi konulara eğilmekte ve çarpıcı sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Üniversite öğrencilerinin yaşadıkları çeşitli psikososyal sorunlara yönelik kendi çözümlerini üretmeleri, kısa sürede sorunlarını aşabilmeleri, stresten ve umutsuzluk duygusundan kendilerini koruyabilmeleri açısından bireylerle sosyal hizmet müdahalesinde “çözüm odaklı kısa süreli terapi (ÇOKT)” çalışma yöntemi olarak uygun yaklaşımlardan biridir. Klinik ve bireylerle sosyal hizmet uygulamalarının amacı, psikososyal işlevsizlik durumlarında, ruhsal ve duygusal bozuklukların sağaltımını sağlamaktır. Amerikan Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği (NASW, 1987) klinik sosyal hizmetin, klinik sosyal hizmet uzmanları tarafından yapılan değerlendirmeyi, psikoterapiyi ve danışmanlığı içerdiği, teşhis, tedavi, savunuculuk, konsültasyon ve son değerlendirme gibi bir süreçten oluştuğunu belirtmektedir. Ayrıca klinik sosyal hizmet, bu aşamalarda sosyal sistem kuramı ve çevresi içinde birey yaklaşımının göz önünde bulundurulmasını kapsamaktadır (Munson, 2002). Sosyal hizmet müdahalesi, sosyal bağlama dolayısıyla çevresi içinde birey bakış açısına verdiği önemle diğer mesleklerdeki uygulamalardan farklılaşmaktadır. Çözüm odaklı kısa süreli terapide de bu bağlamın önemi fark edilebilmektedir.

Yöntem

Araştırma, 2015-2016 güz akademik döneminde Hacettepe Üniversitesi Beytepe Psikolojik Danışma Biriminde sosyal hizmet uzmanından hizmet alan üniversite öğrencisi müracaatçılar (danışanlar) üzerinde yürütülmüştür. Araştırmanın modeli; nicel araştırmalar içinde yer alan, deneysel araştırma desenleri altındaki, yarı deneme modeli (quasi-

experimental) ve eşitlenmemiş kontrol gruplu desendir. Yarı deneysel bu araştırmada 14 öğrenci kontrol grubuna ve 10 öğrenci deney grubuna katılmayı kabul etmiş ve onamları alınarak çalışmaya dâhil edilmişlerdir. Araştırma için gerekli “Etik Kurul İzni” Hacettepe Üniversitesi’nden alınmıştır. Araştırmanın bağımsız değişkeni olarak kullanılan yöntem Çözüm Odaklı Kısa Terapiye dayalı bireylerle sosyal hizmet müdahalesidir. Bağımlı değişken ise; araştırmaya katılan gençlerin umutsuzluk ve algılanan stres düzeyleridir. Araştırmada Beck Umutsuzluk Ölçeği ve Algılanan Stres Ölçeği kullanılmıştır. Araştırmanın ilk aşamasında bu ölçme araçları ile hem deney hem de kontrol grubunun stres ve umutsuzluk düzeyleri ölçülmüştür. İkinci aşamada deney grubu ile 4 ile 8 seans arasında ÇOKT’ye dayalı sosyal hizmet müdahalesi yürütülmüştür. Üçüncü aşamada deney grubunun müdahale sonrası puanları ve kontrol grubunun herhangi bir müdahale almaksızın 6 hafta bekleme süresinden sonraki puanları son testler ile ölçülmüştür.

Sonuç ve Değerlendirme

Bu çalışmanın sonuçlarına göre ÇOKT’ye dayalı bireylerle sosyal hizmet müdahalesi öğrencilerin umutsuzluk ve stres düzeylerini anlamlı düzeyde azaltmıştır. Dolayısıyla kullanılan müdahale yöntemi bu çalışma açısından etkili bir yöntemdir. Çalışmada kullanılan Umutsuzluk ve Algılanan Stres ölçekleri açısından ve Umutsuzluk ölçeği Gelecekle ilgili Duygu ve Beklentiler ile Umut faktörleri açısından müdahalenin etki büyüklüğü yüksek düzeyde bulunmuştur. Umutsuzluk ölçeği Motivasyon Kaybı faktörü açısından ise müdahalenin etki büyüklüğü orta düzeydedir. Bu araştırma, özellikle çalışma kapsamında incelenen üniversite öğrencilerinde umutsuzluk ve algılanan stres açısından risk durumunu ortaya koymuş ve ÇOKT’ye dayalı bireylerle sosyal hizmet uygulamasının çalışma grubundaki gençler üzerindeki sonuçlarını görmemize yardımcı olmuştur.

1. INTRODUCTION

The interventions related to solving the psychosocial problems of college students is a topic increasingly gaining importance in the social work field especially in recent years. In the year 2013, the rate of suicide in the 15 - 24 age group was 6 %o in Turkey. While the rate of suicide among young men in this age group was 7.3%o and 4.7%o among young girls. It has been determined that approximately 60% of young people committed suicide due to unknown reasons (TurkStat, 2014). As one of the results of her research, Batıgün (2005) stated that the hopelessness and stress scores of the youths at the age group 15 – 25 with suicide probability victims have been found to be higher than those of 26 – 65 age group individuals and that young people in the former group were less willful to continue their lives. In the United States among several causes of death the ratio due to suicide is 12.9% in the age group of 15-24 (CDC, 2007 Summer Report). It has been determined that the cultural factors have contributed to the suicide by increasing the despair and stress levels in minority populations and international college students in North America (Wong, 2013).

“SFBT intervention is one of the appropriate approaches as a working method in clinical social work. By creating their own solutions, individuals generally overcome their problems in a short period of time and protect themselves from stress and despair. So, as one of the methods in clinical social work, SFBT helps individuals, couples and groups to find their own way. The purpose of clinical social work is to provide treatment for the mental and emotional disorders in times of psychosocial distress. National Association of Social Workers (NASW, 1987) states that clinical social work includes the processes such as diagnosis, treatment, advocacy, consultation and final evaluation carried out by clinical social workers. In addition, the clinical social work covers consideration of social system theory and person –in- environment perspectives at these processes (Munson, 2002). As is known, social work differs from other professions mainly because of the importance it lays on the person–in–environment (PIE), i.e., social context. The importance of the social context can also be observed in the solution focused brief therapy.

1.1. Problem Statement

Today, we are confronted by the youths as a psychosocially vulnerable group. In many studies, (APA & Poll, 2014; Garlow, 2008; Goldrick, 2005) the such issues as stress, depression, self-harm are being addressed and the striking consequences are revealed. According to the data gathered from a study carried out in 2013 by Haris Poll under the leadership of APA (American Psychological Association) called “The Stress in America

Survey” which has been conducted yearly since 2007, the stress level in the youths increases during school period (3.9 versus 5.8 over 10) and when the reading measured for the adults was checked in the same period, this ratio is lower than the youths (5.1 versus 5.8 over 10) (APA&Poll, 2014).

Depression and suicidal thoughts of Emory University students were examined in Garlow et al., (2008) study under the sponsorship of American Suicide Prevention Institution, University Screening Project. 729 students from 3 periods between years of 2002 and 2005 were assessed with an item Patient Health Questionnaire. Patient Health Questionnaire consisting of 9 items and additional questions regarding their current suicidal thoughts, past suicide attempts, intentional self-harm experiences stress and anxiety symptoms. According to the results, 11.1% of students was seized with the thought of suicide in the last 4 weeks, 16.5 % previously attempted to self-harm or attempted to commit suicide.

The depression–related symptoms of students who seemed to have a suicidal thought in recent period have reached a significantly higher level than the other students who did not have a suicidal thought. The thought of suicide was found to be clearly associated with the symptoms of desperation. Briefly, the results obtained show that there is a strong relation between depressive symptoms and thought of suicide for this group of college students and the thoughts of suicide and their actions were relatively higher in this group (Garlow, 2008). Undoubtedly, suicides are a tragedy in terms of the young people, their families, close environments and society and also the medical expenses related to this negative and unwanted situation is at a higher ratio. In the United States, the cost of medical care related to completed suicide or suicide attempts for individuals up to age 20 is around \$900,000 (Goldrick, 2005).

In the survey carried out on 6,268 university students by Ozguven et al. (1988) in Turkey, it has been found that the students have experienced problems mostly due to courses and achievement status. It has been determined that this was followed by the problems caused by the variables such as the future–oriented expectations, personal reasons, economic conditions, conditions at the student dormitory, relations with the opposite sex, attitudes of the lecturers and roommates at the student dormitory. In addition to the psychological reflection of experienced problems the following has been reported (Ozguven et al., 1988; Ozguven et al., 1992), respectively stress, extreme anxiety, insomnia, emotional instability, constant imagination, extreme excitement and petulance, inability to adapt to environmental conditions, escape from people/introversion, failure to establish good relationship with people and groundless fear, respectively. In a study conducted by Celikel and Erkorkmaz (2008) on the university students in 1971 it has been observed that the depressive symptom severity of

students who live away from their parents was higher than that of the student's who lived with their parents. In the survey conducted by Eskin et al. (2005) on 1,262 university students in Turkey indicated that 42% of the students thought of killing themselves, and 7% had previously attempted suicide.

As is seen, young population requires more protection than is currently available including social work at both the micro level and macro level. In addition, it is important to establish and share the examples of therapeutic practice and provide information on the phases which would make up the guideline of the clinical practices for the social workers and other practitioners.

2. METHOD

This study was conducted during the 2015 Fall Semester by means of surveying students who sought services at Hacettepe University, Beytepe Psychological Counseling Unit. This unit offers service solely to the university students (college students). The unit staff includes social workers and psychologists. Students seek help for psychosocial problems (problems of adaptation, family, interpersonal problems, stress incapacity, future anxiety and academic achievement and education-related problems, romantic relationship problems, etc.). Student who sought services from this unit to get psychosocial support and participated in were divided into the control and intervention groups. In the survey, SFBT-based social work intervention has been carried out by the working group (Intervention group). The model of the research is the quasi-experimental and non-equivalent control group design under experimental research texture included in the quantitative research. In the semi-experimental model, the sample is formed according to some criteria rather than random, so the research in the semi-trial model is not based on random sampling as with the actual trial model. It is selected for sampling purposes (Yegidis & Weinbach, 2005).

2.1. Population/Universe and Sample

Within 2015-2016 Academic Semi-Annual Term (between September and February), all the university students who had psychosocial problems and consulted Hacettepe University, Beytepe Psychological Counseling Unit in Ankara to receive psychosocial support make up the universe of research students. Between these dates, 223 applicants/clients have applied to the unit. Only the individuals in the age group of 18-30 have been selected so that these applicants could represent the young population and 33 of the applicants have been excluded from the study due to being older than 33 years old and 14 students out of remaining 190 students have accepted to join the control group and 10 to the experimental group, all of whom have been

added to the study upon receipt of their consents. All of these students continued to stay in the study throughout the study. Participation in the experimental group or the control group of the research has been subject to completely voluntary basis. "Ethics Committee Approval" required for the research was taken from Hacettepe University. The method used as the independent variable in the survey is the social worker intervention with Solutions–Focused Brief Therapy. And the dependent variable are the despair and perceived stress level of the youths participated in the survey.

2.2. Information on Practitioner/Therapist

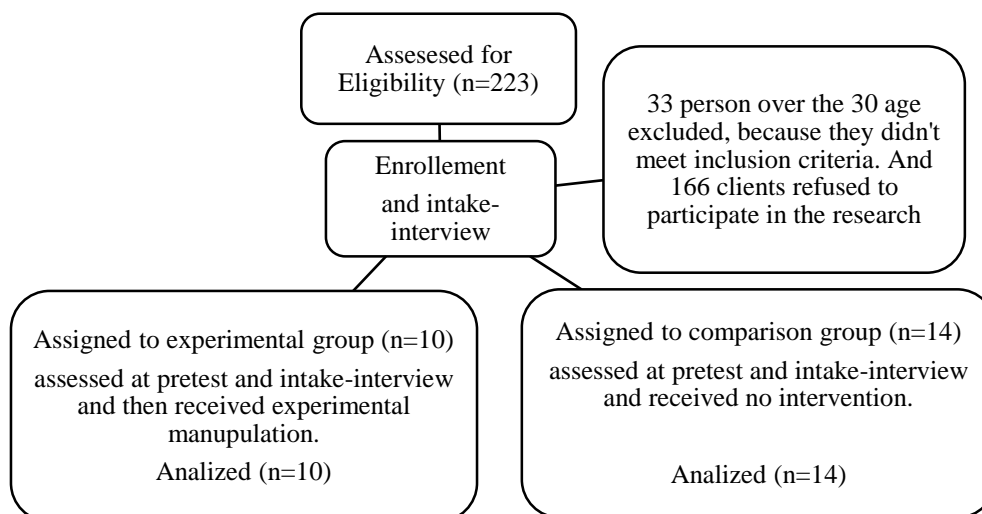
The practitioner–therapist participated in the performance training on the SFBT before carrying out the performance within the research. The researcher is a PhD Social Worker Candidate -with a 6–year professional experience in clinical social work. The procedures were carried out under the guidance of the supervisor.

2.3. Criteria for Admission to Research and Intervention Process (Recruitment and Intervention Process)

-Recruitment of the Intervention Group: The experimental group has been limited to a sum of 10 female and male students who accepted to participate in the study. Only the 18–30 age group students were admitted to join the study so as to represent the young population. These 10 students to be included in the experiment group were carefully selected by paying attention to the clients with higher urgency than the control group according to the scale scores. This decision has been supported by a preliminary interview (intake interview) with the students.

-Recruitment of the Control Group: The control group has been limited to 14 male and female students in total. Only the individuals in 18–30 age groups were included in the control group. These 14 students to be included in the control group were carefully selected by paying attention to the client not bearing urgency lower than the experimental group according to the scale scores. This decision has been supported by a preliminary interview (intake interview) with the students. The clients/students admitted to the control group were informed that no intervention would be made for a while (no support); only the students accepting this and the volunteers have been added to the control group. The scales chosen to be used in the study have been applied to the control group with the pre–test and post–test forms at 6 week intervals.

Figure 1. Flow of the participants in the study



2.4. Intervention Method and Processes for Intervention and Control Groups

Beck Hopelessness Scale and Perceived Stress Scale have been used in the study. In the first stage of the study, the stress and hopelessness levels of both the experimental group and the control group were measured with these measuring tools. In the second stage, SFBT-based social work intervention has been executed with the experimental group between 4 and 8 session intervals. In the third stage, the experimental group's post-intervention scores and the control group's post-6-week scores without any intervention were measured with the final tests.

Figure 2. Process Diagram for Intervention Group

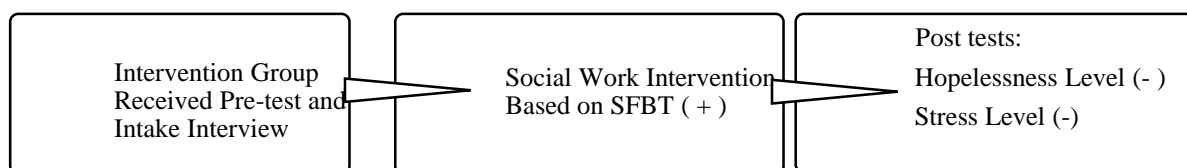


Figure 3. Process Diagram for Comparison / Control Group

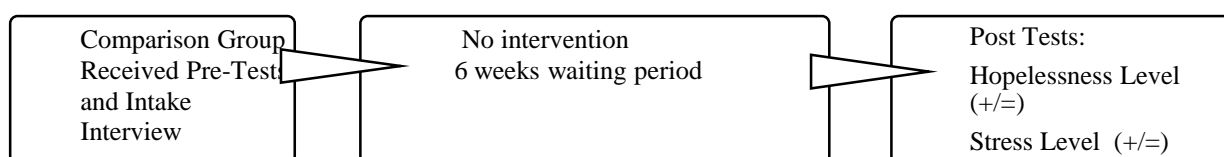
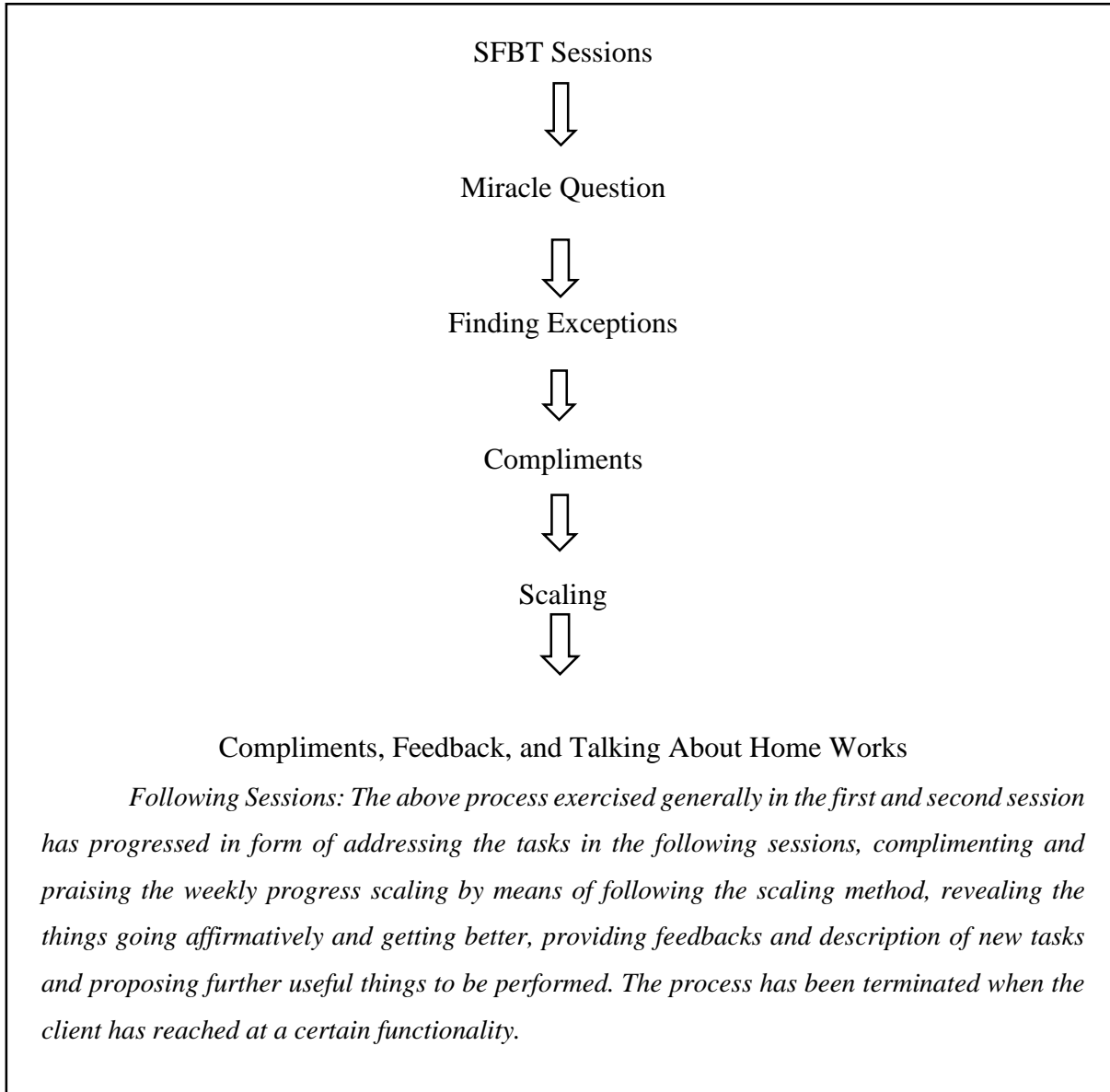


Figure 4. Guideline for SFBT Sessions Used in the Study Cause of Application to Be Tried to Be Comprehended



SFBT is a short-term therapy method that aims to reveal what the client performs well and to encourage the client focus on the fact that the existing condition is not a problem and to think on the future, ensuring that the client gets strengthened (Kondrat, 2010). In this study, therapy process comprises of 4-8 configured sessions depending on the type of problem and the client's cooperation. The process has been conducted with each client using the method of social work intervention with individuals based on SFBT. Voice recordings of the interviews have been performed. The number of interviews has been determined depending on the development of applicants along the therapy process; the process of fast-improving clients have lasted shorter.

Table 1. Socio-Demographic Information For Intervention Group

	Sex	Age	Year	Having Scholarship	Working in a Job
Exp. Gr. – 1	Female	20	2nd	No	No
Exp. Gr. – 2	Female	21	3rd	No	No
Exp. Gr. – 3	Female	18	Prep.	Yes	No
Exp. Gr. – 4	Male	20	2nd	Yes	No
Exp. Gr. – 5	Female	19	1st	No	No
Exp. Gr. – 6	Female	20	1st	No	Part time working
Exp. Gr. – 7	Female	24	4th	No	No
Exp. Gr. – 8	Female	20	3rd	No	No
Exp. Gr. - 9	Female	19	1st	Yes	
Exp. Gr.- 10	Male	20	3rd	Yes	No

Table 2. Socio-Demographic Information For Control Group

	Sex	Age	Year	Having Scholarship	Working in a Job
Cnt. Gr. - 1	Male	20	2nd	No	No
Cnt. Gr. - 2	Male	19	1st	No	Part time working
Cnt. Gr. - 3	Male	21	4th	No	No
Cnt. Gr. - 4	Female	21	4th	Yes	No
Cnt. Gr. – 5	Male	20	2nd	Yes	Part time working
Cnt. Gr. - 6	Female	29	Dr. 3rd	Yes	Yes
Cnt. Gr. - 7	Male	22	4th	Yes	Yes
Cnt. Gr. – 8	Female	22	2nd	No	No
Cnt. Gr. – 9	Female	30	Dr. 3rd	Yes	Yes
Cnt. Gr. - 10	Female	21	3th	Yes	No
Cnt. Gr. – 11	Male	20	2nd	No	No
Cnt. Gr. – 12	Female	19	2nd	No	No
Cnt. Gr. – 13	Male	18	1st	No	No
Cnt. Gr. – 14	Female	18	1st	No	No

2.5. Measures to Control Contamination

The students were requested not to share their experiences during the study period with other students as long as the intervention continued. Practitioners have stayed away from discussing the intervention with other therapists working at the unit.

2.6. Hypotheses

The main goal of this study is to examine the effect of social work intervention with individuals based on SFBT on students' hopelessness and stress levels. The study hypotheses are as follows:

Hypothesis 1: Social work intervention with individuals based on SFBT will be effective in reducing hopelessness and perceived stress levels of college students in the experimental group.

Hypothesis 0: Social work intervention with individuals based on SFBT will not be effective in reducing hopelessness and perceived stress levels of college students in the experimental group.

2.7. Data Collection and Data Collection Tools (Data Collection and Outcome Assessments)

The Personal Information Form formed by 14 questions oriented towards getting to know the participants and finding out the basic information regarding them (gender, age, year-class etc.) and the Beck Hopelessness Scale and the Perceived Stress Scale were used as quantitative data collection tools.

2.7.1. Beck Hopelessness Scale:

Beck Hopelessness Scale has been developed by Beck, Lester, and Trexler (1974). The Scale was adapted to Turkish by Hisli in 1988, Seber in 1991 and Aysegul Durak in 1993. Beck Hopelessness Scale is a scale which serves to measure the future-oriented negative beliefs and hopeless expectations and graded between 0-1 which comprises 20 items. At this scale, individuals are asked to mark the statements that are applicable to them "yes" and those that are inapplicable "no". The total scores obtained from the scale varying in the range of 0 to 20 indicate hopelessness when they are high and hope when low (Beck, Lester, & Trexler, 1974). Cronbach Alfa confidence coefficient of this scale adapted by Durak into Turkish is reported as 0.85. In addition, as a result of factor analysis the scale the following three factors have been obtained: 1 - "Future – related emotions and expectations" (Alpha = 0.78), 2 - "Loss of motivation" (Alpha = 0.72) and 3 - "Hope" (Alpha = 0.72) (Durak, 1994).

2.7.2. Perceived Stress Scale:

Selye (1974) defines the stress as a factor causing energy depletion and consequently wearing out of the body. Stress is generally clarified as sensing the difficulty when a person demonstrates a target-oriented effort or the experience in process of being confronted with a challenge (Carver & Connor-Smith, 2010). Stress, according to Lazarus and Folkman, is the relation that causes the person or the person among her/his environment to think that it exceeds her/his resource and capacity and endangers the state of well-being (Lazarus & Folkman, 1984). The first adaptation study of the "Perceived Stress Scale" developed by Cohen et al. (1983) in order to assess how stressful some situations are in the individual's life was carried out by Baltas

et al in 1998, and most recently by Yerlikaya and Inanc in 2007 and Eskin (Baltas, Atakuman, & Duman, 1998, Yerlikaya & Inanc, 2007, Eskin, Harlak, Demirkiran, & Dereboy, 2013). The questions contained in the scale consist of 14 items oriented towards assessing the change in emotional state of participants within the last 1 month. In this study, a 10-item form which was adapted and whose validity and reliability studies were performed by Yerlikaya and Inanc have been used. The scale is of the Likert type – 5 (0: Never, 1: Almost Never, 2: Sometimes, 3: Frequently, 4: Very often). The total score to be taken from the scale is between 0–40. The high total score indicates that the stress is high. It has been seen that the internal consistency alpha coefficient calculated to test the reliability of the scale was found to be 0.84 (Yerlikaya & Inanc, 2007).

2.8. Data Analysis:

The quantitative information belonging to the study was analyzed by SPSS 24.0 program. Identification and comparison-oriented appropriate tests like descriptive analysis, Mann Whitney U test were used for these data. Due to significant differences found between the control and experimental groups in the pre-test measurements, the efficiency of the study has been analyzed by Mann-Whitney U test by calculating the differences between two test average scores. In addition, the effect size of the study was calculated.

3. FINDINGS

In this section, pre and post-SFBT-based quantitative findings of experimental and control groups have been considered. Thus, the consequences regarding the efficiency of the intervention have been clarified.

Table 3. Pre-test Results of control and experimental group's hopelessness levels – U Test Results

	Group	N	\bar{x}	U	Z	p
Hopelessness Scale - Future – Related Emotion and Expectation Factor	Control Group	14	9.79	32.00	-2.275	0.023*
	Experiment Group	10	16.30			
	Total	24				
Hopelessness Scale - Motivation Loss Factor	Control Group	14	10.96	48.50	-1.272	0.203**
	Experiment Group	10	14.65			
	Total	24				
Hopelessness Scale - Hope Factor	Control Group	14	9.89	3.50	-2.178	0.029*
	Experiment Group	10	16.15			
	Total	24				
Hopelessness Scale - Total	Control Group	14	10.11	36.50	-1.978	0.048*
	Experiment Group	10	15.85			
	Total	24				

*p < .05, **p > .05

According to pre-test results, there is no statistically significant difference between experimental and control groups in terms of "hopelessness scale" average scores ($p < 0.05$). It is seen that the desperation levels of the students in the experimental group seem to be higher in comparison with the students in the control group (Table – 3). When the students in the experimental group were compared with the students in the control group, those in the former have been determined to be less hopeless and under the risk in terms of future-related feelings and expectations and loss of motivation and factors of hope (Table – 3). Table – 4 shows the stress levels of students taken as control and experimental group in the scope of the research. Table – 4 demonstrates the stress levels of students admitted to the extent of study as the control and experimental groups.

Table 4. Pre – test Results of Control and Experimental Group’s Hopelessness Levels Prior to SFBT - U Test Results

	Group	N	\bar{x}	U	Z	p
Pre- test Stress Scale	Control Gr.	14	8.96	20.50	-2.903	0.004*
	Experiment Gr.	10	17.45			
	Total	24				

* $p < .05$

According to the pre-test results of students (Table – 4); There exists a statistically significant difference between the experimental and control groups in terms of the "perceived stress scale" mean scores ($p < 0.05$). When the students in the experimental group were compared with the students in the control group, the latter group was found to be more stressed. According to pre-test average scores of experimental group and control group, the students in the control group feel more hopeful and less stressed than the students in the experimental group. These results confirm the criteria related to the selection of the experimental group to participate in SFBT and verify the evidence. In this study, due to identification of significant differences between pre-test scores, "difference variant" was created by subtracting pre-test scores from the final test scores. In order to indicate the effect of SFBT applied on the stress and hopelessness of the experimental group students who were given Mann Whitney U test, pre-test and post-test data were compared and the outcomes of the analysis have been shown in Table 5 and Table 6.

Table 5. Effect of SFBT intervention to the hopelessness level of students- U Test Results

	Group	N	Pre \bar{x}	Post \bar{x}	Sd	U	Z	p
Difference of Future – Related Emotion Factor Scores	Control Gr.	14	9.79	17.00	1.56	7.000	-3.850	0.000*
	Experiment Gr.	10	16.30	6.20				
	Total	24						
Difference of Motivation Loss Factor Scores	Control Gr.	14	0.96	5.43	.93	9.000	2.477	.013**
	Experiment Gr.	10	4.65	.40				
	Total	24						
Difference of Expectation Factor Scores	Control Gr.	14	9.89	17.14	2.22	5.000	-3.886	0.000*
	Experiment Gr.	10	16.15	6.00				
	Total	24						
Difference of Perceived Hopelessness Scale Scores	Control Gr.	14	10.11	17.07	4.97	6.000	-3.775	0.000*
	Experiment Gr.	10	15.85	6.10				
	Total	24						

*p < .001, **p < .05

In the analysis performed based on the difference of mean scores of the hopelessness scale, (Mann Whitney U test) a statistically advanced significance level has been found ($p < 0.001$). In other words, the desperation levels of the students in the experimental group following SFBT intervention have decreased (Table – 5). It has been determined that the scores of the students in the experimental group related to “Future-related feelings and expectations and loss of hope and motivation” following SFBT intervention have decreased. This means that SFBT intervention has been effective in reducing the hopelessness levels of the students in the experimental group. This result has been also statistically found to be significant ($p < 0.05$, see Table – 5).

Table 6. Effect of SFBT intervention to the stress level of students - U Test Results

	Group	N	Pre \bar{x}	Post \bar{x}	Sd	U	Z	P
Difference of Perceived Stress Scale Scores	Control Gr.	14	8.96	17.43	8.47	1.000	-4.052	0.000*
	Experiment Gr.	10	17.45	5.60				
	Total	24						

*p < .001

It has been determined that social work intervention with individuals based on SFBT has also reduced the stress levels of the students in the experimental group. In the analysis accomplished by taking the mean score difference of perceived stress scale (Mann Whitney U test) has been found to be statistically significant ($p < 0.001$, See Table – 6). The survey has been statistically confirmed that SFBT intervention has become effective on despair and perceived stress levels of students and that such intervention has reduced the despair and perceived stress levels of students.

When the magnitude of effect of intervention performed was examined in terms of scales, the effect size of intervention performed in terms of the scores of Hopelessness Scale, Future-Related Emotions and Hopelessness Factor of Hopelessness Scale, Future-Related Emotions and Expectations Factor, Hope Factor and Perceived Stress Scale scores of Hopelessness Scale, has been found to be at higher level (effect sizes for each one: 0.77 - 0.78 - 0.79 - 0.82) and the Hopelessness Scale – Motivational Loss Factor was moderate (Effect Size = 0.50).

4. CONCLUSION

This research has been carried out to determine whether or not SFBT-based intervention had been effective on the despair and perceived stress levels of students. This study has been carried out with 10 students in the experimental group who applied to the Beytepe Psychological Counseling Unit of Hacettepe University and voluntarily accepted to participate in the research and 14 students in the control group. Social work intervention with individuals based on SFBT has been applied to the students participating in the experimental group and the intervention process which has varied in the range of 4 to 8 sessions. No intervention has been applied to the control group for 6 weeks.

The hopelessness and perceived stress levels of the students participated in the experimental group were significantly higher than those who participated in the control group prior to the intervention.

Being consistent with the research hypotheses, SFBT-based intervention has significantly reduced the hopelessness and stress levels of students. Therefore, the intervention method used is an effective method for this study. Similar results regarding the effectiveness of the method have been observed in other studies as well. In a study conducted by de Shazer and Isebaert, some solution-focused techniques have been used on inpatients and outpatients having alcohol problem at a hospital within the Bruges region in Belgium, where the Alcohol and substance addicts are treated. Four years after this study was completed, the patients have been sought and their situations has been investigated and accordingly, a vast majority of the patients (84% inpatients and 82% outpatients) has been found to have either completely quitted drinking alcohol or consumed it responsibly/moderately (de Shazer & Isebaert, 2003). In a study carried out on 8th grade students by Banks in Australia, the students at that school have been given a questionnaire on peer tyranny-related questions to find out their understanding of the students they qualified as a bully. Eight students have been identified following the study who have been taken to a solution-focused group study. Approximately 6 months after the completion of a 4-

session solution–focused group therapy applied, the questionnaire has been re-applied to the students of the same school; the results reveal that there was a decrease in the behavior of peer bullying at school (Banks, 1999).

When the effect size of intervention was examined, it has been seen that the research has reached at the results confirming the research hypotheses. The effect size of intervention in terms of Hopelessness and Perceived Stress Scales and Future–related Emotions and Expectations of Despair Scale and Hope Factors has been found at higher level. In terms of Motivation Loss Factor of Hopelessness Scale the effect size of intervention is at moderate level.

Solution-focused interventions have been yielding positive results in many more problem types. In a comprehensive study conducted by Kim (2008) in order to measure the efficiency of solution–focused therapy, 22 studies have been reached by screening 4 databases (PsycINFO, Academic Search Premier, UMI Dissertation Abstract and Behavioral and Social Science Index). These studies have demonstrated that the SFBT provided positive developments mostly in the internal behavior–related problems (like depression and anxiety). Two solution-focused group studies conducted in Korea have shown that the stress level following the solution-focused group intervention has decreased and the coping was enhanced among young criminals (Ko, Yu, & Kim, 2003, Gingerich & Peterson, 2012). Again, it has been seen that the aggression in the youths who were released upon solution- focused therapy interventions have decreased (Shin, 2009, Gingerich, & Peterson, 2012).

The psychosocial problems emerging during youth period are quite diverse. According to a survey carried out by Dixon et al., on the university students in the U.S.A., the interaction between stress and despair has been found to at a significant level. In addition, it has been ascertained that the hopelessness had a strong relationship with the depression lived under high stress (Dixon, Heppner, Burnett, & Lips, 1993). Some students might be reserved to receive help from a professional or reluctant due to a depression they have experienced and desperate with the thought of insolvability of their problems. It is important that these students are directed to Psychological Counseling or Psychosocial Counseling Units upon being noticed by either the professionals in university or their close circles (family, friends, and partners). In this context, this therapy approach especially in Turkey should be introduced at Psychological Counseling or Psychosocial Counseling Centers at the university and training should be given to the practitioners related to SFBT approach (social workers, psychologists, psychologist adviser, psychiatrists). The provision of implementation facilities related to SFBT approach under training and supervision in the social work, psychology, psychological counseling and

guidance and psychiatry schedules of universities may lead to good opportunities for appropriate and correct implementation of this approach. In addition, in order to facilitate the access of young people to psychosocial services, it may be appropriate to assess the provision of "online therapy" services.

This research has revealed the risk situation of hopelessness and perceived stress among the university students particularly scrutinized within the scope of the present study and helped us see the results of SBFT-based social work intervention on these young students. It is quite important that the clinical social work practices which in recent years are in need of becoming widespread in Turkey should be supported with the application researches. Moreover, plenty of ideas concerning what could be done in the field of university students – oriented social work have emerged. Social workers should be more involved in solution focused works in the field of university students and they should be trained to apply solution focused works.

REFERENCES

- APA & POLL, H. (2014), The Stress in America Survey: 2013. Retrieved from <http://www.apapracticentral.org/update/2014/02-13/teen-stress.aspx>.
- BALTAS, Z., ATAKUMAN Y., & DUMAN, Y. (1998, July), Standardization of the perceived stress scale: perceived stress in middle managers. Paper presented at the 19th International Conference, Stress and Anxiety Research Society, Istanbul.
- BANKS, V. (1999). A solution focused approach to adolescent group work. *A.N.Z.J. Family Therapy*, 20 (2), 78-82.
- BECK, A., WISSMAN, A., LESTER, D., & TREXLER, L. (1974), The measurement of pessimism: The Hopelessness Scale, *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 42 (6), 861-865.
- CARVER, C. S. & CONNOR-SMITH, J. (2010), Personality and coping, *Annual Review of Psychology*, 61, 679-704.
- CDC. (2007, Summer), Suicide: facts at a glance. Retrieved from http://www.naswdc.org/practice/adolescent_health/shift/documents/case/Prevalence%C3%BCzde%2020Data/SHIFT-QuickFacts1.pdf.
- COHEN, S., KAMARCK, T. & MERMEISTEIN, A. R. (1983), Global measure of perceived stress, *Journal of Health and Social Behavior*, 24, 285-396.

- COREY, G. (2005), *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy* (7th Ed.), Belmont, CA: Brooks/Cole-Thomson Learning.
- CELIKEL, F. C. & ERKORKMAZ, U. (2008), Depressive symptoms and despair levels in university students and associated factors, *Archives of Neuropsychiatry*, 45 (4), 122-129.
- DE SHAZER, S. (1985), *Keys to Solutions in Brief Therapy*, New York, USA: Norton & Company, 18.
- DE SHAZER, S., & ISEBAERT, L. (2003), The bruges model: A solution-focused approach to problem drinking, *Journal of Family Psychotherapy*, 14 (4), 43-52.
- DIXON, A. W., HEPPNER, P. P., BURNETT, J. W., & LIPS, B. J. (1993), Hopelessness and stress: Evidence for an interactive model of depression, *Cognitive Therapy and Research*, 17 (1), 39-52.
- DURAK, A. (1993), *A Study on Validity of Beck Hopelessness Scale*, Unpublished Master Thesis, Ankara University Institute of Social Sciences, Ankara.
- DURAK-BATIGUN, A. (2005), Suicide probability: A study on reasons for living, hopelessness and loneliness, *Turkish Journal of Psychiatry*, 16(1), 29-39.
- ESKIN, M., DEMIR, K. H., & DEMIR, S. (2005), Same sex-sexual orientation childhood sexual abuse and suicidal behavior in university students in Turkey, *Archives of Sexual Behavior*, 34(2), 185-195.
- ESKIN, M., HARLAK, H., DEMIRKIRAN, F., & DEREBOY, C. (2013), Adaptation of perceived stress scale to Turkish: Reliability and validity analysis, *New Symposium Journal*, 51 (3), 132-140.
- GARLOW, S. J. (2008), Depression, desperation, and suicidal ideation in college students: results from the American Foundation for suicide prevention college screening project at Emory University, *Depression and Anxiety*, 25, 482-488.
- GINGERICH, J. W., & PETERSON, T. L. (2012), Effectiveness of solution-focused brief therapy: A systematic qualitative review of controlled outcome studies, *Research on Social Work Practice*, 23(3), 266-283.
- GOLDRICK, L. (2005), Youth suicide prevention: Strengthening state policies and school-based strategies, National Governors Association Center for Best

Practices. Retrieved from
https://afsp.org/advocacy/files/General_%20Documents/0504suicideprevention.pdf.

- HISLI, N. (1988), A study on validity of Beck Hopelessness Scale, Turkish Journal of Psychology, 6,118-126.
- KIM, S. J. (2008), Examining the effectiveness of solution-focused brief therapy: A meta-analysis, Research on Social Work Practice, 18 (2), 107-116.
- KO, J. M., YU, J. S., & KIM, G. Y. (2003), The effects of solution-focused group counseling on the stress response and coping strategies in delinquent juveniles, Journal of Korean Academic Nursing, 33, 440-450.
- LAZARUS, R., & FOLKMAN, S. (1984), Stress, Appraisal and Coping, New York, NY: Springer Publ., 19.
- MACDONALD, J. A. (2007), Solution-Focused Therapy: Theory Research & Practice, London: Sage Publ., 1-34.
- MUNSON, E. C. (2002), Handbook of Clinical Social Work Supervision (Vol 3), USA: Haworth Press, 3-11.
- NASW. (1987), NASW Register of Clinical Social Workers, Washington DC: NASW Press.
- OZGUVEN I., E., AKHUN, I, ONSOY, R., FIDAN, N.& BAYKUL, Y. (1988), Expectations and Problems of Student Living at Yurtkur Dormitories, Ankara: Publications of General Directorate of Higher Education Credit and Dormitories.
- OZGUVEN, I. E. (1992), Problems of students and ways of coping with them, Hacettepe University Training Faculty Journal, 7, 5-13.
- SEBER, G. (1991), A Study on Validity and Reliability of Beck Hopelessness Scale, Unpublished Associate Professorship Thesis, Anadolu University Medicine Faculty Department of Psychiatry, Eskişehir.
- SELYE, H. (1974), Stress Without Distress, New York, NY: J. B. Lippencott Comp., 26-38.

- SHIN, K. S. (2009), Effects of solution-focused program on the reduction of aggressiveness and the improvement of social readjustment for Korean youth probationers, *Journal of Social Service Research*, 35, 274-284.
- TURKSTAT. (2014), Turkish Statistical Institute Youth in Statistics, Retrieved from http://www.tuik.gov.tr/Kitap.do?metod=KitapDetay&KT_ID=11&KITAP_ID=251.
- WONG, P. T. P. (2013), Suicide risks among college students from diverse cultural backgrounds, *Directions in Psychiatry*, 33(4), 237-249.
- YEDIGIS, B. L., & WEINBACH, R. W. (2005), *Research Methods for Social Workers* (Vol. 5), USA: Pearson Inc., 125.
- YERLIKAYA, E. E., & INANÇ B. (2007), Psychometric Features of Turkish Translation of Perceived Stress Scale, Paper presented at IXth National Psychological Consultancy and Guidance Congress, Izmir.

NOTES

This paper contains a part of data and results of the doctoral dissertation titled “The Effect of Social Work Intervention with Individuals Based on Solution Focused Brief Therapy on College Students’ Hopelessness and Stress Levels” which is written by the first - corresponding- author.

CONFLICTING INTEREST

Authors declare conflicting interests and funding information in this study are as follows: The authors experienced no conflicts during the research. The authors received no financial support for the research and publication of this article.

APPENDIX

A Case Sample Implemented in Accordance with SBFT Guideline: Dialogue Samples - Trying to Understand the Reason of Application

SW: ... Well, what brought you here? Could you open up what it is about?

Client: Namely, in general, about devotion. I devote too much to a person. I am likely to think about her too comprehensively. I care about very trivial things. Once these are not met I may get very angry and no one understands this. It seems very normal to them ... In general

whenever they are interested in others or I suspect one of them, bad things happen, I mean, I can get very nervous, I get jitters...

SW: Yes. Does this happen mostly being related to your friend?

Client: Yes. This mostly happens in connection with my girlfriend. In fact, I am very good at bilateral relations. I care, demonstrate very much interest, I dignify her, but I do not become the one who sits in a certain community and be the talking party, I usually listen, I act as if I am disinterested. They ask me things, I receive reactions like “what is the matter with you? Why don’t you speak?”

SW: I see. So, the reactions you demonstrate do attract attention.

Client: Yes, they draw attention.

- Using the Miracle Question

SW: Yes, now I would like to ask you a question; suppose that the reasons, your problems which brought you here have disappeared. Let's assume a miracle has happened and your problems have vanished. What kind of indications would you have about resolution of these problems. What would you be doing differently? Now that all these problems you had do not exist any longer, what would be different for you when you woke up in the morning. What would you be doing differently?

Client: I could be focusing on things very well.

SW: You would be more focused.

Client: I would be better focused.

SW: Anything...

Client: I would think that people really value me more. In general, I think this would happen...

SW: For example, how would people ones around you understand this change in you? Who would understand amongst your closest people?

Client: My closest friend, my girlfriend I have just mentioned would understand me very well. Yes, even if I did not say anything, she could even understand things from my hand movements. We know each other so well. I also think that I could understand her. So would others.

SW: For example, if your friend were here, how would she talk about you, what examples would she give indicating that now you do not act as used to be?

Client: She would say "he is not unbalanced", I mean mentally. "His head is not up in the air much". She would say “He does not constantly become once happy, once unhappy. He does not constantly become once too happy, once too unhappy.”

SW: Other than this, what else would she say? For example, think it as behavior, what things, would she say, you are doing differently?"

Client: She would say "He does not direct everything all to me. He does not blame me, he does not question me. Such things, yes, I mean she would say these..."

- Finding the Exceptions

Client: "Yes, I think too much. They tell me that I could take things to extreme ends, unexpected points. However, I think it happens anyway.

SW: Are there times when you did not do this?

Client: There are times when I did not do this, yes.

SW: For example, what happens differently at such times?

Client: At such times, I do not dive into details of something. Nevertheless, things go well prior to it. I also prepare myself in advance. I say, look! I shall not do this.

SW: You take a decision.

Client: Yes. I take a decision alone... Whenever I am alone, I read something or make the analysis of a music or poem, I gave a meaning to something, and I see that I become much happier, yes. I mean, I am much happier.

SW: You mean when you become productive?

Client: I mean, yes, whenever I produce something, whenever I write something, I feel better. For example, watching a film does help me relax that much. Because there is not anything I personally do, I mean, there is no interpretation I make. Yet if there is anything I actively do, it feel nice."

- Compliments

Client: "The rapport I have in the household members is generally good. I sometimes become the party who speaks up the problems. Say, whenever I see anything improper, I can say it openly, I warn them about it.

SW: Awesome, you express yourself very well.

Client: Yes, in general, I warn, I warn them particularly on matters concerning cleanliness. I generally handle the fine details at home. They try to be helpful...

SW: In general are you the one who is responsible at home?

Client: Yes, to some extent.

SW: We can say that you are the one who manages it."

- Scaling

SW: Let's say "10" is "I feel myself very well" and "0" is "I do not feel myself well at all". Where do you see yourself?

Client: From time to time, around 3... / But, if we think in general, I feel around 6.

SW: Again, when we think of an average, how much can you go up? Do not think situational. I ask in general. Sometimes the social environment is very good for you and at that time you might think that you feel 10 but I am not talking about it. If you think about it in general, how far can you go up from 6?

Client: I might be 7.

SW: Very good. Okay, what are the things which hamper you feeling lower than 6? What kind of powers do you have, what kind of things satisfy you in your lifestyle? What type of motivations do you have?

Client: In general, I direct myself, my mind to a thing and deal with it. I think of many other things. I turn towards many other worlds. Then I feel very well, I mean. That is I do not go downwards.

SW: How can we describe this, I mean, do these happen according to the plans belonging to you?

Client: I mean, there might be something I read. For instance, I read a book and think about it and write a commentary on it. I share something related to it over social media.

SW: You mean your production activities...

- Determining Homeworks and Providing Feedback

SW: Okay, you said that you feel 6. According to you, we shall conduct our interview not next week, week after that week. Our 2nd interview. Can you increase this figure 6 by that time, how do you increase it? Let's say, is it possible for you to make it 6.25 or 6.30? Or how can you keep this level? What can you do to maintain this point or increase it a bit...

Client: Well, excluding special cases, in the sense that bad moments are lived and end. Excluding them, I can remain at 6. I can go above it too.

SW: For example, what can you do to be able to go up?

Client: I think it is related to me. I decrease my expectation from people. Once I decreased my expectation, I become happy in fact. When I establish a more stable bond with people, I become happier. When I want something much but it does not happen, if I do not worry I become much happier. Because that first worry is the initiator of everything. That first... I mean, that is that has everything. If these do not happen, I become happier.

SW: If so, you are going to try to ensure some control over these issues within the next 2 weeks.

Client: Yes, these are things I will try to ensure control at work.

SW: ... In this way, if you happen to think of other things you deem beneficial, I want you to do these too. Thus, you will have determined your own homework too.”

- Checking the Homeworks

Client: Yes, I concentrated on the courses and even my friend noticed this and said “you didnot used to do things so”. He said “you are an easy person, why are you working so hard?” I said, I am trying to raising my GPA, etc. and I felt I got attached to her a bit. Obviously I acted considering her as well, but she also noticed, I mean this situation, I can say that I refreshed my brain some in this way.

SW: Awesome, you have changed your focus.

Client: Yes.

SW: It is very good that you can do this...

Client: ... Yes, certainly, but I see that something can progress even though there are some negativities; I also see there is an improvement.

SW: Maybe you were not experiencing this problem only with your friend. Also in other areas, I think that you can also observe your relationships with your other friends.

Client: Yes, certainly, once we got together in her place a few days after our interview last week, that day passed very pleasantly, and in turn, she told me that I was a good person because.

SW: Great.

Client: She told me that I was better.

SW: Now, many persons around you can notice this.

Client: I mean, she said that she preferred my new mood more.

SW: Also this in fact has reinforced your attitude.

Client: Yes, you know, this advances things further and becomes the source of motivation.”

- Terminating the Sessions

SW: Yes, we are terminating our interviews, but if you need it again, we can talk to our secretary and arrange your appointment in some way, we will try to set the location again. Now I would like to ask you to make an evaluation; can you tell me if this process was useful?

Client: Surely I can. Well, I can say that at first I was actually a little bit inexperienced about loyalty to people. Namely, at least it was obvious that I had made progress on this matter, from time to time I saw that I could go further. Perhaps, there were instances when I went backward; going backwards... this happened 2 or 3 times, but again after those steps I learned

to take one step forward and then another, at least I learnt this on my own I reached around 7 in rating.

SW: Awesome. You took the control in your hand.

Client: Yes, at least I have succeeded to ensure my control. You know... I've always struggled. In this respect, it was very important for me to be a little bit different from other people in the end; to live differently, a little more separate from others. It was in fact what I wanted. It was both something I wanted and I failed. It seems to me easier to think about what I do than thinking about what others are doing.

SW: If someone else is doing it at the same time, trying to find out what that person does it for...

Client: Yes, but only within the frame of what she says. Because I was someone who descended that much into depths, in fact; at least, now I am not trying to go beyond what she tells me any longer.

SW: You are able to block your ideas.

Client: Yes, I can stop talking at a point. However, escapes happen too, of course; yet I have been trying to handle them too, at least it is obvious that I have made a progress to some extent though.

SW: Very good, even I could actually see this; in fact, week by week you got adapted better and better. I would once again like to thank you for your cooperation within the study...

Client: ... I thank you.”



THE ROLE OF NONVERBAL COMMUNICATION IN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PROCESS: A STUDY ON 5-STAR HOTELS IN TURKEY

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ SÜRECİNDE SÖZSÜZ İLETİŞİMİN ROLÜ: TÜRKİYEDEKİ 5 YILDIZLI OTELLER ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA*

Bahar URHAN TORUN¹, Abdullah KOÇAK²

1. Asst. Prof. Dr., Akdeniz University, Communication Faculty, baharurhan@akdeniz.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0001-5559-9311>
2. Prof. Dr., Selçuk University, Communication Faculty, kocaka@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0001-6981-8482>

Abstract

Business organizations competing with various rivals, think by the illusion of the modern age; the best way to reach their target consumers is to use benefits of technology. They collect data and use them for customer satisfaction. But the importance of face to face communication is generally underestimated or neglected. This study aims to get Customer Relationship Management (CRM) applications to make a return from high-tech to interpersonal communication, which is a timeless sales technique. In order to present the role of nonverbal communication (NVC) in CRM process, 643 participants, who stayed in 5-star hotels in Turkey in the previous year were asked about their hotel choice, evaluations about hotel employees considering the last accommodation. The most important of the research results are the most important expectation from a 5-star hotel is the quality of service; the customers' perception about quality is shaped by the quality of communication; the employees' NV communication skills are very highly minded by the customers.

Keywords: Customer Relationship Management, Nonverbal Communication, 5-star Hotels, Employee,

Öz

Çeşitli rakipleriyle yarış içinde olan işletmeler, modern çağın illüzyonu ile hedef tüketicilerine ulaşmanın en iyi yolunun teknolojinin nimetlerini kullanmak olduğunu düşünmektedir. Veri toplamakta ve bu verileri müşteri memnuniyeti için kullanmaktadır. Ancak yüz yüze iletişimin önemi genellikle hafife alınmakta veya ihmal edilmektedir. Bu çalışma, Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM) uygulamalarının, yüksek teknolojiye zamansız satış tekniği olan kişilerarası iletişime doğru bir dönüş yapmasını sağlamayı amaçlamaktadır. CRM sürecinde sözsüz (NV) iletişimin rolünü ortaya koymak için, Türkiye'de 5 yıldızlı otellerde konaklama yapmış 643 katılımcıya son otel konaklamaları ile ilgili olarak otel tercihleri ve otel çalışanları ile ilgili değerlendirmeleri sorulmuştur. Araştırma sonuçları içerisinde en önemlileri; 5 yıldızlı bir otelden en önemli beklentinin hizmet kalitesi olduğu; müşterilerin kalite konusundaki algılarının iletişimin kalitesi ile şekillendiği ve çalışanların sözsüz iletişim becerilerinin müşteriler tarafından yüksek derecede önemsendiğidir.

Anahtar Kelimeler: Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sözsüz İletişim, 5 yıldızlı Otel, Çalışan,

Makale Türü Article Type
Araştırma Makalesi Research Article

Başvuru Tarihi Application Date
17.06.2019 06.17.2019

Yayına Kabul Tarihi Admission Date
20.02.2020 02.20.2020

DOI
<https://doi.org/10.30798/makuiibf.579003>

* Bu çalışma, Prof. Dr. Abdullah KOÇAK danışmanlığında Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde yürütülen "MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİNDE SÖZSÜZ İLETİŞİMİN ROLÜ: KONAKLAMA İŞLETMELERİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA" başlıklı doktora çalışmasından türetilmiştir.

GENİŞLETİLMİŞ ÖZET

Çalışmanın Amacı

Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM) uygulamaları ve kişilerarası iletişim türlerinden sözsüz iletişim arasında güçlü bir ilişki vardır. Bu çalışmanın amacı bu ilişkinin otel müşterilerinin görüşleri aracılığı ile ölçülmesidir.

Araştırma Soruları

1. 5 yıldızlı otel müşterileri otel seçme sürecinde nelere dikkat ediyor? 2. İşletmenin müşterilerle olan ilişkilerinde kullandığı sözsüz iletişim kodları müşteriler tarafından nasıl değerlendirilmektedir? 3. Müşterilerin, çalışanların müşterileriyle ilişkilerinde kullandığı sözsüz iletişim kodları hakkındaki değerlendirmeleri nelerdir? 4. Müşterilerin, işletmelerin sözsüz iletişim kodları kullanımına ilişkin duygusal çıkarımları nelerdir? 5. Müşterilerin otel hizmetlerinin kalitesi ile ilgili değerlendirmeleri sonucu ortaya çıkan algılarında, belirleyici unsurlar nelerdir?

Literatür Araştırması

İşletmeler, yüzyüze gerçekleşen iletişim sayesinde hedef kitlesi ve müşterileri ile iletişim içine girebilmekte, onlarla kurduğu dostluğa dayalı iletişim sayesinde ilişkisini ömürlük kılabilen ve rekabet yarışında lider olabilmektedir (Bozkurt, 2004: 161–162). İşletmeler bu tarz iletişim faaliyetlerini masraflı olduğunu ya da maliyet artırıcı olduğunu düşünebilmektedir ancak bu iletişimden mahrum olmak da kaçırılan fırsatlar anlamına gelmesi bakımından, iletişim kuramamak da maliyet anlamına gelmektedir (Bergeron, 2002: 38). Müşteri ilişkileri yönetiminin hedeflerine ulaşabilmesi çalışanların da müşteri ilişkileri sürecine dâhil olması ile mümkün olabilir (Mohammed ve Rashid, 2012: 220–230). Müşteri ilişkileri yönetimi sürecinde, tüm çalışanların desteği ile müşteri etkilenebilir ve sadakati elde edilebilir (Roodpishi ve Rodpysh, 2013: 614–621). Hizmet sektörü gibi özellikle yüz yüze iletişimin yoğunluk kazandığı işletmelerde işletme ve çalışanlar tarafından sözsüz iletişim kodları oluşturma ve söz konusu kodları çözümlene becerisi çalışanlara dolayısıyla işletmeye büyük faydalar sağlamaktadır.

Yöntem

Araştırmada Türkiye genelinde 5 yıldızlı otellerde konaklamış 643 kişiye yüz yüze ulaşarak gönüllülükleri sağlanmış ve elektronik posta adresleri toplanarak kendilerine çevrimiçi anket bağlantısı gönderilmiştir. Türk katılımcılara Türkçe, yabancı katılımcılara İngilizce olarak hazırlanmış olan anket formu SERVQUAL, CRM ve NV ölçeklerinden ve demografik sorulardan oluşmaktadır. Uygulanan ölçekler aracılığı ile katılımcılara otel seçimlerinde dikkat

ettikleri hususlar, otel çalışanları ile ilgili görüşleri ve son konaklamaları ile ilgili değerlendirmeleri sorulmuştur.

Sonuç ve Değerlendirme

Bu çalışma neticesinde katılımcıların 5 yıldızlı bir otelden en önemli beklentilerinin kaliteli hizmet olduğu; müşterilerin kaliteli hizmet anlayışının kaliteli iletişim ile şekillendiği; otel çalışanlarının sözsüz iletişim becerisinin müşteriler tarafından yüksek düzeyde önemsendiği ve müşterilerin otel işletmelerinden öncelikle güler yüz, nezaket ve saygı beklediği görülmüştür. Ayrıca bu çalışmanın bulguları, 5 yıldızlı otel müşterilerinin beklentilerinin sırası ile; güvenilirlik/zaman kullanımı, yetkinlik/saygı, empati ve fiziksel unsurlar olduğunu; müşteri ilişkileri yönetiminden beklentilerinin de enformasyondan (tek taraflı bilgi aktarımı) ziyade ilişki olduğunu göstermektedir. Müşteriler otellerin çalışanlarının öncelikle kendilerine yakın ve saygılı davranmalarını tercih etmektedir. Çalışanların müşterilerle etkileşimlerinde güler yüz sergilemesi ve çalıştıkları birime dair herhangi bir söze gerek kalmadan, giydikleri kıyafetler aracılığı ile bilgi vermeleri iletişime rahatlık ve akıcılık sağlaması açısından olumlu olarak değerlendirilmektedir. Katılımcılara önem sıralaması yaptıkları sözsüz iletişim öğeleri sırası ile güler yüz, nezaket ve saygıya verilmesi sonuçlar arasında sık karşılaşılan bir değerlendirme olarak göze çarpmaktadır. Bu beklentiler uygun bir biçimde karşılandığında ortaya çıkan duygusal geri bildirimlerin; memnuniyet, zevk alma, mutluluk ve eğlenme şeklinde olduğu görülmektedir. Müşteri ilişkileri yönetiminde müşteri memnuniyeti sağlamak, müşteri sadakati elde etme açısından oldukça önemli bir hedefdir. Müşterilerin hizmet kalitesi ile ilgili algısının olumlu olması müşterilerin işletmenin kalitesine ve hizmetine güven duymasını ve çevresine tavsiye etmesini kolaylaştırmaktadır. Bunun dışında müşterilere kendilerine verilecek hizmetler hakkında bilgi vermek; müşteri bilgilerinin titizlikle delege edilmesi, dijital iletişim ağları, işletmelere ait sosyal mecralar ve şikâyet kanalları; CRM'in önceliği olan kişiye özel hizmet ve ürün geliştirme ve bu amaçla işletmenin tuttuğu kayıtlar müşterinin önceliği değildir. Müşteriler bu faaliyetler hakkında bilgi sahibi olmadığı ve bu gibi faaliyetlerde rolü olmadığı için kendileri ile işletmeyi özdeşleştirememektedir. Öte yandan işletme ile kurduğu ilişki ve bu ilişkinin çerçevesini yüksek derecede değerlendirme eğilimindedir. Ancak bir diğer önemli sonuca göre ise, müşterinin sadakat duygusunu geliştirmek açısından, müşterinin konaklaması sonrasında sürekli olarak bilgi alış-verişi halinde olmak da oldukça önemli olarak görülmektedir. Müşterilerin konaklama sonrasında işletme tarafından hatırlanması, özel günlerinin işletme tarafından kutlanması, hediyeler yollanması, dönemsel promosyon teklifleri sunulması, işletmenin sunduğu sadakat programlarından faydalanmaları için belirli periyotlarda

müşterilere sunulan indirim önerileri, belirli aralıklarla müşteri değerlendirme anketleri yollayarak talep ve şikayetlerinin elde edilerek değerlendirilmesi vb. gibi satış ya da hizmet sonrası faaliyetler, müşterilerin sadakatini önemli bir oranda artırabilmektedir. Ayrıca bu şekilde işletmeler bu faaliyetler aracılığı ile müşteri tabanının değerini koruyup, artırabilmektedir. Müşteri ilişkileri yönetimi uygulamaları ve bu süreç içerisinde kurulan iletişimin sözsüz kısmının birlikte değerlendirildiği araştırmalara bakıldığında literatürde az sayıda çalışma olduğu görülmüştür. Çalışma neticesinde elde edilen bu çerçevedeki sonuçların müşterilerle ilgili olarak mikro segmentasyon sağlaması açısından, müşteri ilişkileri yönetimi ve pazarlama stratejilerini yenilemeleri ve geliştirmeleri için işletmelere yarar sağlayacağı düşünülmektedir.

1. INTRODUCTION

The pressure the competition creates, globalization of the market, the proliferation of brands and beyond, changing lifestyle and consumer behaviors have forced companies to develop strategies to keep customers in the business and thus to run consumer loyalty programs and relationship marketing (Flambard-Ruaud, 2005: 53–63). The relationship marketing needs to consider each individual and to build everything according to her/his needs and wishes. Either it is necessary to think customer as an individual or as a member of a community according to their wishes and behaviors. This approach brings about the change of the greatest value sequence, which sounds impossible to implement; this is where customer relationship management comes into play and makes it possible (Gummesson, 2002: 37–57). The part of a business that establishes and maintains relationships with customers is employees. This study focuses on the idea that interpersonal communication is largely non-verbal, and that non-verbal communication requires expertise. The aim of this study is to understand and explain the role of non-verbal communication in the management of customer relationship at 5-star hotels.

2. LITERATURE REVIEW

2.1. CRM Concept

CRM's starting point is to collect information about the customer and try to identify the customer through this information (Kırım, 2012: 60). CRM is a form of management that extends marketing to the organization as a whole, along with being an extension of the customer-focused approach, and is that based on customer definition, understanding of customers' needs, and customer-appropriate product/service development (Akoğlan Kozak, 2013: 5). The purpose of CRM is to increase the equity of each customer. Hence, the business will take private actions for every customer, thanks to the new technologies (Peppers & Rogers, 2013: 27).

2.2. Identify the Customers

In order to treat each customer differently, it is important to understand who is the customer. Something new about the customer can be learned by each purchase. The good and the bad customers can be distinguished from each other and desired marketing activities that can be realized by a dynamic system. (Kırım, 2012: 157). The customer data must be directly supplied and in the categorization process, some data must be collected for once and some must be continuously.

2.3. Service Differentiation

Different customers buy service and different products at the different levels of the business organization, and also the business organization tries to meet each customers' unique needs according to their value. In order to achieve this goal, the business organizations should identify their most important customers first and then service/products should be adapted accordingly (Taiwo & Kola, 2013: 46–54).

2.4. Interacting with Customers

Direct involvement of the client is required in the interaction process. It is necessary to think of this activity as the management of *customer experience* (Peppers & Rogers, 2013: 289). During this interaction, the most important thing is to pay attention to strategically important customers, not all the customers (Taiwo & Kola, 2013: 46–54). Interaction with the customer is the primary generator of profitability (Kırım, 2012: 168-169). Through the learning-based dialogue, unique information about the customer can become a wall that is slowly being put up between rivals and the customer.

2.5. Customize the Service

Providing a customizable service/product; means that the customer's unique characteristics are known by the business and generate a strategy about how should be treated each customer (Kırım, 2012: 47–48). Providing extra customized service/product to the customer generates additional profitability without extra cost.

2.6. Organization, Leaders and Employees in CRM

The success of the CRM can be achieved by actively involving the employees of the business (Mohammed & Rashid, 2012: 220–230). The common belief, perspectives, and values within the business organization constitute the organizational culture. It is possible to exhibit superior performance thanks to unity and solidarity (Mojibi & Bousari, 2014: 51–60). The relationship with the customer, unlike employee relations, cannot be managed; such a relationship can only be led (DeFazio, 2003: 36–37). Being competent requires the ability to transmit the strength from the lowest to the highest level (Lo, Stalcup & Lee, 2010: 139-159). The behavior of a happy employee can be perceived by the customers easily. Thanks to this relationship; customers might think that the organization sees them as business partners, not as profit makers.

2.7. CRM and Nonverbal Communication

Michael Argyle and colleagues' study (1971) about 'power and dominance' in interpersonal relationship, supported the results of Mehrabian and his colleagues' study about

NV communication in interpersonal relationship. Mehrabian generalized that the NV behaviors are more effective than words on transmitting the emotions. According to this: Total feeling = %7 verbal feeling + %38 vocal feeling + %58 facial feeling. Using this numerical equation will save emotions from analyzing only one dimension at a time (liking, domination, joy, tension, curiosity, depression, etc.) in future studies (Mehrebian, 1971: 43–44). In addition, Birdwhistell says that the words are conveyed the message with an estimated range in 30% - 35%, while the remainder are conveyed by behaviors (Birdwhistell, 1970: 158). For example; the impulse of gesture is a fixed element in the human communication experience. It is a constant in speech, narration, discussion, sharing and negotiation (Harrison, 2018: 215).

The link between non-verbal communication of service workers and emotional responses of customers has been widely explored in the service. However, most of these studies have been real-life experiences measured by an experimental approach. Although this approach permits control, it has also been observed that different variables or any different encounters in the service may not be related to the daily environment. Therefore, this understanding should be further refined (Kueh & Bagul, 2013: 126). In previous studies, it is reported that the interaction between the employees working in the service and the guests should be able to solve the bilateral conflicts that may occur between them and may contain information flow that may affect the satisfaction of the communication. To improve the service experience of hotel guests, researchers suggest that a number of inputs can be embedded in a successful service encounter:

- 1) the benefits that guests will receive as a result of this encounter;

- 2) the practices and methods that are directed through the match; and

- 3) effective interpersonal communication and behavior (Islam & Kirillova, 2019: 2).

The good non-verbal communication of the hotel staff can reveal the quality of the hotel service to the guests at the first entrance by showing that the guests are welcomed. Especially when they arrive at the hotel for the first time and when they leave the hotel, a good body language that the employees will exhibit shows that they thank the guests of the hotel. When guests can recognize and read these codes, they will make their final decisions about the service offered by the hotel (Nenty Sudantari, Padmadewi & Sintya Dewi, 2019: 48).

NV communication skills seem to be learned as well as innate. The way to express general feelings such as anger, happiness, sadness is similar in almost all cultures. Other forms of NV communication, such as hand gestures and mimics, are manifest themselves as cultural specific markers in the distinctive system of cultures. People also learn how to communicate through their bodies, distance, touch, sound, smell and dressing patterns, and they can present themselves collectively (Neuliep, 2009: 288). An employee with the ability to read body

language is much more equipped and advanced than other employees in understanding and identifying customer feelings and expectations (Goman, 2015: 17).

3. METHODOLOGY

3.1. Research Questions

The objective of the study is to try to answer research questions about the role of NV communication in CRM. The research was that planned according to these questions:

RQ1. What are the 5-star hotel customers consider in the process of selecting hotels?

RQ2. What is the customer evaluations of NV communication codes that the facility use in the relationship with the customers?

RQ3. What are the customer's assessments of NV communication codes that employees use in the relationship with the customers?

RQ4. What are the emotional implications that customers conclude from the organizations' NV communication codes use?

RQ5. What are the elements that customers evaluate in the perception about the quality of the hotels' service?

3.2. Sample

Data were collected from 5-star hotel customers in Turkey. In the study, convenience sampling was preferred among the non-probabilistic sampling types, considering that the individuals were voluntary or accessible (Edmons & Kennedy, 2017: 20). Accordingly the questionnaire was applied both face to face and via social media. The participants have been accessed in hotel receptions and asked their permission for sending questionnaire link to their e-mail addresses. 670 questionnaires were obtained at the end of the process, and 27 of them were excluded from the research. The results evaluated via 643 questionnaires.

3.3. Measurement and Procedure

A literature review has been done and the survey questions have been prepared both in Turkish and in English. For the translation of the questions from English, questionnaire was designed by feedback from two experts. The questionnaire was finalized at the end of necessary corrections and by feedback of three experts to obtain face validity. After the questionnaire applied to 65 hotel customers, the final version was put into practice. The questionnaire consists of 5 main parts.

A total of 6 questions for the evaluation of interpersonal communication, including body language use, external appearance, communication skills, approach and features that hotel employees need to have, were asked categorically closed-ended. The two questions in the

original study were not suitable for the study (Ünüvar, 2009). In addition, in order to evaluate the employees' communication style and NV communication, an independent table with 10 NV communication codes is added. Participants were asked to make a ranking in order of importance from 1 (least significant) to 10 (most important).

The Customer Expectations section have been compiled from the study by Çatı et al. (2010). The questionnaire consists of 22 judgments to measure the expectations of the customers regarding the services. The 5-point Likert scale was used for these judgments (Likert, 1932). The range of this scale which is suitable for equally spaced scale structure is Very effective (5), Effective (4), Neither effective nor ineffectual (3), Ineffectual (2), Never ineffectual (1).

The customers' emotional response was surveyed by eight questions that in the first part of NV communication and emotional response scale. And the customers' NV communication evaluation was surveyed by sixteen items (Kueh & Bagul, 2013). The 5-point Likert scale was preferred instead of the 7-point Likert scale had been used in the original research and used for its suitability to the structure of this study (Likert, 1932). The intervals in the first part of the scales which is proper for the structure of equal-interval scale that measures emotional response, and in the second part that measures NV communication, are Strongly agree (5), Agree (4), Neither agree nor disagree (3), Disagree (2), Strongly disagree (1).

The CRM section of the scale was designed as 20 questions to measure the perceived service quality (Demo & Rozet, 2013). For all judgments in the scale, the 5-point Likert-type scale was used, and the categories were, Totally agree (5), Agree (4), Neither agree nor disagree (3), Disagree (2) and Strongly disagree (1).

The NV communication elements were asked to be rated according to their importance from 1 (the lowest) to 10 (the highest). In the last section, questions about age, gender, monthly average income and the purpose of accommodation at the hotel were asked to determine the general demographic characteristics of customers.

In this research, descriptive statistics used. Among the observed events, the factor analysis technique was used to summarize effectively empirical relations through theoretical formulations (Kim & Mueller, 1978).

4. RESULTS

4.1. Socio-Demographic Characteristics of Interviewed Hotel Customers

The gender distribution of the participants is seen as that 52.3% female and 47.7% male. When the age distribution is considered, it is seen that the most populated population is in the

age range of 26-35 (31.9%). The mean of the participants' age was 37.61, and the standard deviation was 11.15, and 96.3% of the participants stated their monthly income and 3.7% did not. The arithmetic average of the participants' income was 5060 Turkish Liras (72.8%). The percentage the most recent stay in 5-star hotels are for holiday 67.7%, for work 27.5%, for honeymoon 2.6%, for health 1.7%, for education 0.5%.

4.2. Findings Related to Interpersonal Communication

The participants answered the survey questions considering their most recent stays at 5-star hotels. According to research question 1, the features the customers pay more attention to when choosing a hotel are seen as “quality service” 72.6%, “price” 16.3% and “quality goods” 11.0%. In the cross-table, a significant relationship was observed between two genders according to chi-square ($X^2= 10.25$, $df = 2$, $p = 0.006$). While 78% of the women give importance to quality service, 12.8% price and 9.2% quality of goods; 66.8% of men to quality service, 20.2% price and 13% quality of goods. The answers showed a significant relationship with age ($X^2= 19.98$, $df = 8$, $p = 0.010$). According to Chi-square; as the age rises, quality of goods are becoming more important. It is seen that the young give answers to this question as of quality service. In addition, it is observed that the importance of price increases as income decreases. According to Chi-square a significant relationship was observed with income level ($X^2= 18.61$, $df = 10$, $p = 0.045$). As income increases, quality goods gain importance. Low-income customers evaluate price and quality service but high-income customers evaluate quality goods and quality services. There is also a tendency towards quality goods from quality service as income increases.

According to the research question 3, it is seen that friendly and respectful employee is the most important (51.3%). What customers care about next is that the employee's reliability (28.1%), and the importance of the employee's competence is 20.5%.

The chi-square analyzes and cross-tables of the responses to the question “Which employee is more important for you in a hotel?” is examined. There is a significant relationship between the age and the qualifications of employee ($X^2= 20.43$, $sd = 8$, $p = 0.009$). According to this, it is observed that young people tend to say friendly and respectful employee. In addition, as the age increases, competent employee, and reliable employee become more important.

The participants were asked: “Which one is more important for the first entry to the hotel?” It was revealed that the customers paid more attention to reception (welcome) when compared to other elements (53.5%). In the second place, it is seen that the decoration and design are important (26.3%), and the third is the physical structure (20.2%). According to the

chi-square test, there is a significant relationship among age ($X^2= 22.5$, $sd = 8$, $p = 0.004$), income level ($X^2= 26.10$, $df = 10$, $p = 0.003$) and the important features for the first entry to the hotel. According to this, as the age increases, it is seen that the decoration and design lose its importance, in which the physical structure and reception become important. Moreover, as the income level increases, the physical structure becomes more important than decoration and design.

It is seen that the employees are required to have communication skills (66.1%). This is followed by business knowledge at a rate of 18.8%, and experience at a rate of 15.1%. There is a significant relationship between genders and the must-have specialities of hotel employee ($X^2= 7.64$, $df = 2$, $p = 0.022$). Accordingly, it is seen that women give more importance to communication skills than men. There is also a significant relationship with age ($X^2= 26.51$, $df = 8$, $p = 0.001$). In this context, as age increases, the importance of communication skills decreases and experience becomes more important.

The question about the first encounter with hotel employee, the most important features are smiling face (68.3%), and the way of addressing (29.1%). Customers do not pay much attention to their physical fitness (2.6%) who speaks with a gentle and appropriate voice and smiles. The participants asked how hotel employee should be approached towards themselves. The percentage of those who say that the employee should be discreet is 75.3%, sincere is 19.9% and formal is 4.8%.

The hotel customers were asked whether the gesture use of the employees is disturbing or not, 52.92% of the participants say no, 43.5% stated that they feel uncomfortable from time to time, and who feel uncomfortable is 3.6%. The rate of participants stated that it is appropriate to wear uniforms in the departments is 76.7%, those who say not suitable is seen as 5.4%. The percentage of those who stated that such a distinction is not significant for them is 17.9%.

The participants were given a group of NV elements that they want to see in all the communication with hotel employees. It is seen that the smiling face is the most important feature with an average of 8.08. The others in order with averages are; kindness (7.98), respect for the personal space (7.80), listening skills (7.65), friendliness (7.22), using vocal variety while speaking (7.14), posture (7.08), eye contact (7.01), tone of voice (6.97), and the gesture use (6.53).

4.3. Findings Related to Customer Expectations

Customers were asked to evaluate the factors that influence the accommodation decision in order to measure the quality of the service they expect from the hotel. According to the answers, the highest expectations are listed as: "Keeping hotel employee's end of the bargain

in time.” (Mean 4.75, sd = .476), “The hotel employee’s being continually respectful to the customers.” (Mean 4.72, sd = .500), “The employee’s effectiveness on solving the problems.” (Mean = 4.70, sd = .524) and “The customers’ feeling themselves in safe throughout the relationship with the hotel.” (Mean = 4.69, sd = .524). The services with the lowest expectation are “Having employee to take care of each customer personally.” (Mean = 4.25, sd = .737), “The employee's taking care of the customers individually.” (Mean = 4.24, sd = .688), “Conscientiousness of the hotel about keeping customers’ recordings and information.” (Mean 4.20, sd = .829) and “The employee's understanding special requests of the customer” (Mean = 4.20, sd = .696).

In the research, the reliable, respectful and solution-oriented employee is in the focus of the expectations of the hotel customers, and the expectation about trust is high. The customers’ expectations of service designed according to their own personal traits are low, and there is almost no expectation about information recording of the hotel. In this case, it is possible to say that the understanding of designing personalized service by recording the data of the customers is not evaluated by the customer. The healthy and efficient communication with the customer during the accommodation should be prioritized by the hotel.

4.4. Customer Expectations Factor Findings

The factor structure and reliability level of the customer expectations scale’s data was put factor analyze. Rotation varimax was chosen to ensure that the variation was maximized in all factors (Kim, & Mueller, 1978). 4-factor solution (sub-dimensions) explaining 50.702% of the total variance in customer expectations made over 22 items emerged (Table 1). The Cronbach Alpha coefficients were calculated and the reliability coefficients were found as to be above the 0.60 level (Nakip, 2006: 429)

It was observed that the customer expectations scale consisted of 4 main components. The question that was asked according to the research question 1, the factors that customers evaluated in hotel selection, was also measured. The first factor that emerged was called “reliability/time use”. When looking at the arithmetic average, there is a tendency towards participation. Judgments that express reliability within the first factor can be ordered as “The customers’ feeling themselves safe throughout the relationship with the hotel.” (Mean = 4.69, sd = .524) “The employee’s exciting confidence to the customer by own behaviors.” (Mean = 4.61, sd = .562) “Neat and tidy looking employee.” (Mean 4.61, sd = .559). “The employee's delivering the services in time according to prior promise.” (Mean = 4.49, sd = .584), “The hotel’s working hour suitability for all the customers.” (Mean = 4.27, sd = .722), “The employee's fulfilling the services as soon as possible.” (Mean = 4.54, sd = .566), “The

employee's notifying the customers clearly about the time of the services.” (Mean = 4.38, sd = .628) are the statements related to the use of time.

According to the results, it is seen that hotel customers do not evaluate the reliability and time usage separately, and the reliability of the statements gathered under the 1st factor is high (.801). The use of time is a NV communication element that differs from culture to culture (Hall, 1990: 173). The fact that the customers have evaluated the reliability within the framework of time use shows that the concept of time should be given more importance in the communication.

The second factor in customer expectations is “respect/competence”. The participants give close answers and their arithmetical averages tend to participate. The reliability rate of the factor is .791. Among the statements gathered under this factor, “Being continually respectful to the customers.” (Mean 4.72, sd = .500), “Taking into consideration all the time the customers’ complaints.” (Mean 4.66, sd = .540), “To fulfill the promise of the employee of the hotel on time.” (Mean = 4.75, sd = .476), “Willing to help the customers all the time.” (Mean = 4.57, sd = .571) are the judgments that express respect. On the other hand, “Effectiveness in solving the problems of the customers.” (Mean = 4.70, sd = .524), “Having the knowledge to answer the customers’ questions.” (Mean = 4.58, sd = .573) are the statements that also express competence.

The third factor is called “empathy” because it refers to a business that protects the personal interests of its customers and thinks about the special interest they might want. The expressions under this factor that “Taking care of the customers individually.” (Mean = 4.24, sd = .628), “Having employee to take care of the each customer personally.” (Mean = 4.25, sd = .737), “The hotel values looking out for the customers’ interests above.” (Mean = 4.27, sd = .751), “Understanding special requests of the customer.” (Mean = 4.20, sd = .696), “Giving the services properly in the first time.” (Mean = 4.43, sd = .619), “Conscientiousness of the hotel about keeping customers’ recordings and information.” (Mean = 4.20, sd = .829). The reliability rate of the factor is .742. According to the answers of the customers; it is seen that the applications of CRM units lag behind communication in gaining customer satisfaction and loyalty.

The fourth factor is the factor that gathers statements about the physical elements of the hotel and is called “physical conditions”. The expressions of this factor are that “Having modern looking equipment of the hotel.” (Mean = 4.29, sd = .666), “Bonnie of the hotel’s rooms and buildings.” (Mean = 4.51, sd = .589), “Bonnie of the materials in the hotel.” (Mean = 4.58, sd

=. 655) and these three expressions refer to the physical appearance. The reliability rate of this factor is .707.

According to the group statistics, there was no statistically significant relationship between different genders in terms of “reliability/time use” and “empathy”. But having look at the second factor, “respect/competence” ($t = 2.548$, $df = 610.197$, $p = .005$) and the fourth factor, “physical factor” ($t = 2.586$, $df = 599.482$, $p = .001$); women give them more importance than men. When the multiple comparison tables obtained from the ANOVA analysis between age and customer expectations; a meaningful relationship between the second and fourth factors and age has emerged. There is a significant difference in Factor 2 between the ages of 18-25 and 36-45, and the 36-45 age group gives more importance to this factor. The same difference is that observed in the 36-45 and 46-55 age range. In Factor 4, there was a significant difference between the ages of 26-35 and 56+ with the age range of 18-25. The age range of 18-25 gives more importance to this factor than the other two age groups. The 56+ age range is the lowest in both factors.

Table 1. Exploratory factor analysis of items about customer expectations

ITEMS	Mean	Sd.	Fac.1	Fac.2	Fac.3	Fac.4
Reliability / Time use						
The customers' feeling themselves in safe throughout the relationship with the hotel	4.69	.524	.728			
The personnels' delivering the services in time according to prior promise	4.49	.584	.630			
The personnels' exciting confidence to the customer by own behaviours	4.61	.562	.625			
The hotel's working hour suitability for all the customers	4.27	.722	.597			
The personnels' fulfilling the services as soon as possible	4.54	.566	.459			
Neat and tidy looking personnel	4.61	.559	.443			
The personnels' notifying the customers clearly about the time of the services	4.38	.628	.429			
Competence / Respect						
The hotel personnels' being continually respectful to the customers	4.72	.500		.687		

Keeping hotel personnels' end of the bargain in time	4.75	.476		.656		
Hotel personnels' willing to help the customers all the time	4.57	.571		.600		
The personnels' effectiveness on solving the problems of the customers	4.70	.524		.594		
The hotel personnels' taking into consideration all the time the customers' complaints	4.66	.540		.592		
The hotel's personnels' having knowledge to answer the customers' questions	4.58	.573		.582		
Empathy						
The personnels' taking care of the customers individually	4.24	.688			.692	
Having personnels to take care of the each customer personally	4.25	.737			.676	
The hotel values looking out for the customers' interests above	4.27	.751			.588	
The personnels' understanding special requests of the customer	4.20	.696			.587	
The personnels' giving the services properly in the first time	4.43	.619			.490	
Conscientiousness of the hotel about keeping customers' recordings and information	4.20	.829			.374	
Physical elements						
Having modern looking equipment of the hotel	4.29	.666				.767
Bonnie of the hotel's rooms and buildings	4.51	.589				.759
Bonnie of the materials in the hotel	4.38	.655				.601
EIGENVALUE			3.222	3.188	2.765	1.979
VARIANCE EXPLAINED (%)			14.645	14.492	12.570	8.995
Cronbach's Alpha	.900		.801	.791	.742	.707

As a result of these analyzes, the 1st research question was evaluated. Factors that appear to be positive emotional evaluations attributed to the business are the factors that are considered to be the most important factors in the decision-making process of the customers. In previous analyzes, it was seen by the customer that the first feature sought in a hotel was quality service. Expressions on this scale can be said that the customer's perception of quality service starts with

the evaluation of reliability and time use; then she/he expects work competence and respect; and thirdly, she/he wants to the hotel to empathize with her/him; and finally, she/he cares about the physical elements. In this context, it should be kept in mind that NV elements have important roles in ensuring trust and respect; and time use is also a very important NV element.

4.5. Findings Related to Nonverbal Communication and Emotional Response

The most important point that the service sector needs to focus on is the fact that the service sector sells memories, emotions as well as service to the customer. In this part of the research, a scale consisting of two parts was that used in which 5-star hotel customers measured their NV communication impressions during their accommodation and the emotional responses associated with these impressions.

According to the research question 3, the participants were asked to evaluate the NV communication skills of the hotel employee in the most recent 5-star hotel accommodation. Regarding the hotel's employee they answered the statements as: "The employee has a nice, friendly attitude in serving customers." (Mean = 4.18, sd =.779) %52.9 agree, %35.0 strongly agree; "The employee converses in a proper speed." (Mean = 4.10, sd =.710) %60.0 agree, %26.4 strongly agree; "The employee serves me from a proper distance." (Mean = 4.16, sd =.725) %58.6 agree, %30.5 strongly agree; "The employee has an attractive look." (Mean= 4.05, sd =.804) %51.5 agree, %29.1 strongly agree; "The employee has appropriate physical touch with me when providing services." (Mean= 3.88, sd =.976) %45.1 agree, %27.4 strongly agree; "The employee's voice is not annoyingly loud." (Mean= 4.03, sd =.852) %56.0 agree, %27.5 strongly agree; "The employee nods his/ her head properly." (Mean= 3.80, sd =.910) %49.8 agree, %20.2 strongly agree; "The employee uses proper eye contact." (Mean= 4.01, sd =.760) %58.0 agree, %23.8 strongly agree; "The employee is properly dressed." (Mean= 4.14, sd =.708) %58.9 agree, %29.2 strongly agree; "The employee serves with polite smiles." (Mean= 4.14, sd =.761) %54.3 agree, %32.0 strongly agree; "The employee converses clearly." (Mean= 4.18, sd =.714) %56.6 agree, %32.3 strongly agree; "The employee keeps appropriate distance while serving me." (Mean= 4.15, sd =.703) %57.4 agree, %30.2 strongly agree; "The employee shakes his/ her hand properly." (Mean= 3.96, sd =.850) %51.0 agree, %25.7 strongly agree; "The employee converses in a proper tone." (Mean= 4.13, sd =.684) %62.5 agree, %27.1 strongly agree ve "The employee converses in a gentle tone." (Mean= 4.16, sd =.718) %57.7 agree, %30.6 strongly agree. They also answered the statement "The employee has an arranged hairstyle." (Mean= 3.26, sd =1.081) as %36.9 neither agree nor disagree and %28.3 agree.

In survey questions, physical appearance, paralinguistic elements, clothing, head and facial expressions, eye contact, gestures, and facial expressions; body language tips such as

touch and distance use in NV communication were evaluated. According to the answers of the participants, the highest mean scores are as follows: “The employee has a nice, friendly attitude in serving customers.” 4.18; “The employee converses clearly.” 4.18; “The employee converses in a gentle tone.” 4.16 and “The employee keeps appropriate distance while serving me.” 4.15. In this context, it seems that the opinions of the customers about the employees' being polite and friendly; having a clear voice and speaking tone, and respecting their personal space are that highly important. The lowest mean of expressions are as follows; “The employee shakes his/ her hand properly.” 3.96; “The employee has appropriate physical touch with me when providing services.” 3.88; “The employee nods his/ her head properly.” 3.80; “The employee has an arranged hairstyle.” 3.26 and it is obvious that a statement about the physical appearance has the lowest average.

In addition to the observations of hotel customers regarding NV communication, in order to measure the emotional feedback is that thought to be the result of these observations according to the research question 4; eight emotional response questions were asked to evaluate in what feelings they have left the last 5-star hotel accommodation. According to percentage rates, customers mentioned positively as follows: “This hotel makes me feel pleased.” (Mean= 4.37, sd =.784) %40.3 agree, %50.7 strongly agree; “This hotel makes me feel entertained.” (Mean= 3.98, sd =.896) %43.5 agree, %30.9 strongly agree; “This hotel makes me feel delighted.” (Mean= 4.21, sd =.813) %46.3 agree, % 39.8 strongly agree; “This hotel makes me feel happy.” (Mean= 4.24, sd =.795) %45.9 agree, % 41.1 strongly agree.

The answers and percentage of their negative judgments ratios are: “This hotel makes me feel disappointed.” (Mean= 2.34, sd =1.247) %39.5 disagree, % 28.0 strongly disagree; “This hotel makes me feel annoyed.” (Mean= 2.15, sd =1.234) %36.1 disagree, % 36.9 strongly disagree; “This hotel makes me feel bored.” (Mean= 2.32, sd =1.195) %35.6 disagree, % 28.6 strongly disagree; “This hotel makes me feel unhappy.” (Mean= 2.11, sd =1.216) %32.2 disagree, % 39.7 strongly disagree.

4.6. Customer Relationship Management Findings

When the percentage of the answers according to the research question 5 is examined, the highest mean expressions are as follows: “This hotel deserves my trust.” (Mean= 4.18, sd =.790), “This hotel treats its customers with respect.” (Mean= 4.17, sd =.800), “I recommend this hotel to my friends and family.” (Mean= 4.14, sd =.874) and “This company has good facilities.” (Mean= 4.08, sd =.891). The lowest are as follows: “There are a few competitors to this hotel that have the same importance to me.” (Mean= 3.59, sd =1.109), “This hotel provides information about its policies, projects, products/services and new releases.” (Mean= 3.58, sd

=1.059), “I identify myself with this hotel.” (Mean= 3.55, sd =1.114) and “The services delivered by this hotel are a good value (the benefits exceed the cost).” (Mean= 3.54, sd =1.076). It is seen that the customers trust the hotel, they think that the hotel business respects themselves, they think to recommend the hotel, and the hotel provides good opportunities. They evaluate the hotel without comparing it with other hotels, they do not care about the hotel's future plans, they do not identify themselves with the hotel, and they think the price they pay is just fair considering the services of the hotel.

4.7. Customer Relationship Management Scale Factor Analysis

The factor structure and reliability of the CRM scale were examined and the responses were subjected to factor analysis. This scale, which consists of 20 statements, revealed 2-factor solution (sub-dimensions) explaining 72.015% of the total variance in CRM. The results of this factor analysis are given in Table 2. The Cronbach Alpha coefficients and reliability coefficients calculated to measure the reliability of the resulting sub-factors and the whole scale were found to be above 0.60 (Table 2).

As a result of the CRM scale factor analysis, it was observed that 2 main components were used. Nomenclature of these factors was made by taking into account the variables that make up the factor and the factor loads. As a result of the factor analysis applied to the scale, the first factor that can be called as “relationship”. According to their arithmetic average, there is a tendency towards participation. The second factor is called “information” because the majority of the statements about giving information to the customer and getting feedback are that met by the same factor (Table 2.).

The first factor has a reliability coefficient of .956. The mean and standard deviations of the statements under this factor are as follows: “I recommend this hotel to my friends and family.” (Mean = 4.14, sd = .874); “This hotel deserves my trust.” (Mean = 4.18, sd = .790); “The services this hotel served are in a high quality.” (Mean = 4.04, sd = .865); “This hotel offers convenience to its customers.” (Mean = 4.02, sd = .872); “My accomodation experience with this company are better than I expected.” (Mean = 3.86, sd = 1.015); “This hotel treats me as an important customer.” (Mean = 3.92, sd = .985); “This hotel treats its customers with respect.” (Mean = 4.17, sd = .800); “I’m willing to be this hotel’s customer again.” (Mean = 4.03, sd 1.010); “This company has good facilities.” (Mean = 4.08, sd = .891); “There are a few competitors to this hotel that have the same importance to me.” (Mean = 3.59, sd = 1.109). It is understood from the expressions that come together under the 1st factor, word of mouth marketing is reached, and the desired customer behaviors such as trust, mutual value creation,

re-purchase decision have been achieved. Again, according to these results, it is thought that these hotels could not provide to themselves the privilege in competition.

The second factor that emerged as a result of factor analysis; reliability coefficient resulting from factor analysis was found to be .950. The average and standard deviation values of the expressions under this factor are as follows: “This hotel provides information about its policies, projects, products/services and new releases.” (Mean = 3.58, sd = 1.059); “This hotel tries to get to know my preferences, questions and suggestions.” (Mean = 3.77, sd = 1.011); “The services delivered by this hotel are a good value (the benefits exceed the cost).” (Mean = 3.54, sd = 1.076); “This hotel encourages interaction among its customers (e.g., events, Facebook, etc).” (Mean = 3.68, sd = 1.032); “This hotel has communication channels for complaints and suggestions.” (Mean = 3.88, sd =.965); “This hotel solves problems efficiently.” (Mean = 3.86, sd = .930); “This hotel offers personalized customer service.” (Mean = 3.63, sd = 1.044); “This hotel deserves my trust.” (Mean = 3.84, sd = 1.020); “I identify myself with this hotel.” (Mean = 3.55, sd = 1.114); “This hotel is socially and environmentally friendly.” (Mean = 3.84, sd = .959). According to the results, it is possible to say that the customers have less tendency to join the second factor than the first factor and giving the same answer is less common.

Table 2. Exploratory factor analysis of items for CRM

ITEMS	Mean	Sd.	Fac.1	Fac.2
Relationship				
I recommend this hotel to my friends and family	4.14	.874	.867	
This hotel deserves my trust	4.18	.790	.832	
The services this hotel served are in a high quality	4.04	.865	.807	
This hotel offers convenience to its customers	4.02	.872	.790	
My accomodation experience with this company are better than I expected	3.86	1.015	.699	
This hotel treats me as an important customer	3.92	.985	.691	
This hotel treats its customers with respect	4.17	.800	.689	
I'm willing to be this hotel's customer again	4.03	1.010	.682	
This company has good facilities	4.08	.891	.601	
There are a few competitors to this hotel that have the same importance to me	3.59	1.109	.573	
Information				
This hotel provides information about its policies, projects, products/services and new releases	3.58	1.059		.817
This hotel tries to get to know my preferences, questions and suggestions	3.77	1.011		.753
The services delivered by this hotel are a good value (the benefits exceed the cost)	3.54	1.076		.750

This hotel encourages interaction among its customers (e.g., events, Facebook, etc)	3.68	1.032		.731
This hotel has communication channels for complaints and suggestions	3.88	.965		.715
This hotel solves problems efficiently	3.86	.930		.703
This hotel offers personalized customer service	3.63	1.044		.701
This company rewards my loyalty	3.84	1.020		.683
I identify myself with this hotel	3.55	1.114		.637
This hotel is socially and environmentally friendly	3.84	.959		.611
EIGENVALUE			7.290	7.113
VARIANCE EXPLAINED			36.449	35.565
Cronbach's Alpha	.973		.956	.950

Within the framework of these statements, it is seen that customers who have evaluated the information dimension of CRM give more importance to the relationship with the enterprise than information. Due to the fact that customer loyalty has taken place in the information factor, it can be said that the loyalty of the customer to the business is shaped according to the information exchange with the company. However, as a result of this information exchange, it is possible to say that the hotels do not have the desired level of customers' identification themselves with the business. In the context of research question 5, the hotel customer tends to evaluate the feelings during the accommodations in the perception of service quality rather than the exchange of information.

4.8. Findings of Features that Customers Think Essential in Hotel Businesses

According to research question 2, the participants were asked to rate each of the 10 features in a hotel from 1 (minimum) to 10 (maximum) due to the importance level for them. According to the results, the most important factor is “employee” with an average of 7.80. Participants consider their communication with the hotel employee at a very high rate. The importance averages of these elements are as follows: “Quality material” 7.64; “Building properties (easy access in the facility, location of the rooms, lifts and the restaurant etc.)” 7.39; “Wideness of the rooms” 7.27; “Decoration” 7.19; “Physical beauty” 7.16; “Table setting in the restaurant” 6.53; “Physical appearance of the reception area” 6.48; “Colors in the hotel” 6.36 and as a minimum “Scent of the hotel” 6.31. It is observed that the customers do not make a rating under 6 points when scoring, all of these elements are considered to be highly important. According to research question 2, it has been found out that customers tend to make a high rate of evaluation regarding NV communication. It is also noteworthy that the most important of these features are the ones that make the customer feel special and valuable.

5. DISCUSSIONS

The participants' answers “the quality service” is one of the main reasons for choosing a 5-star hotel. People of different genders are not expected to have different quality expectations, so women's more expectation of quality service is likely to be considered as one of the important results of the study. The fact that middle-aged and high-income participants give more importance to quality goods shows that they expect to get a tangible worth for the money they spend.

It is known that the quality of communication between people is closely related to the first impression that occurs within a few seconds at the first encounter (Demarais & White, 2005; Ambady & Skaowronski, 2008; Hall & Andrzejewski, 2008; Coates, 2009). It can be quite difficult to correct if the first impression occurs negatively. For this reason, it is important for the hotel customer to take the first step to the hotel and know that communication can be shaped and create an ambiance accordingly. The employee who will meet them should be chosen especially among those who have high communication ability.

The fact that women give more importance to employees' communication skills is similar to the results of previous studies that present the women's natural motherhood motives help to increase their ability to analyze NV communication. (Mehrabian, 1971; Rosenthal, Archer, Koivumaki, DiMattee & Rogers, 1974; Hall, 1978; Rosenthal & DePaulo, 1979; Hall, 1984; McClure, 2000; Horgan, Schmid Mast, Hall & Carter, 2004; Hall, Murphy & Schmid Mast, 2006; Kuhnke, 2007; Goman, 2008; Knapp et al. 2014).

The customers tend to empathize with the employees as their age grows, and in this context, the customers, who see themselves as experienced, may prefer the employees are that experienced. The hotel customers buy “time spent” from a hotel. An environment is controlled by competent and respectful employees can be seen as a guarantee that there will be no negativity. The customer evaluates the service quality in the context of the relationship with the employees and the business. Interaction with the client is the main provider of profit.

6. LIMITATIONS

All businesses holding customer data in Turkey and functioning of implementing this process within the framework of the law numbered 6698 the protection of personal data (<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2016/04/20160407-8.pdf>). Therefore, there was a great difficulty in reaching the participants and the convenience sample was preferred in order to facilitate the research.

7. CONCLUSION

In this research, 5-star hotel customers prefer these hotels for holiday purposes in general, and they prefer to stay in hotels that provide quality service. It is seen that women give more importance to quality service than men when they choose a hotel. It was also found that quality goods gains more importance as the age increases, and as the income increases customers prefer quality goods rather than low price. The customers want the employees to be friendly and respectful. Communication skills are the most important features of hotel employees. Giving priority to courtesy, smiling, and respect is common view in the results, and satisfaction, pleasure, happiness and fun are emerged by these behaviours. It is seen that women give more importance to communication skills than men, and the older customers give more importance to the experience. Customers give priority to be delivered the promised services right on time and just in place. Besides employees who are clean and good-looking, trustworthy, solution-oriented, and competent; make the customers feel safe. Employees who take into account and eliminate the complaints as soon as possible are preferred.

The customer expectations are as follows: reliability/time use; competence/respect; empathy and physical conditions. The prior purchase purpose is holiday, so a customer who can buy a holiday once a year needs empathy. The fact that the lowest factor load belongs to the physical elements, so it shows that the customers' emotional expectations are higher. It is noteworthy that women and young age participants give more importance to respect - competence and physical factors, and more detailed research can be suggested. It is revealed that the customers give importance to the relationship rather than information. But in order to improve loyalty remembering customers by post-service activities can support customers' loyalty at a significant rate. The relationship with the customer has evolved and turned into a common experience with the customer. In this context, the transformation of CRM units into the Customer Experience Management (CEM) units can lead to a more positive recycling for the businesses.

REFERENCES

- AKOGLAN KOZAK, M. (2013). Turizm İşletmelerinde Elektronik Müşteri İlişkileri (Electronic Customer Relations in Tourism Enterprises), Ankara: Detay Yayıncılık.
- AMBADY, N. & SKOWRONSKI, J. J. (eds.) (2008). First Impressions. New York: Guilford Press.
- BERGERON, B. (2002). Essentials of CRM, Wiley & Sons Inc., Newyork.
- BIRDWHISTELL, R. (1970). Kinesics and Context, Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- BOZKURT, I. (2004). İletişim Odaklı Pazarlama, MediaCat Akademi, İstanbul.
- COATES, G.T. (2009). Notes on Communication: A Few Thoughts about the Way We Interact With the People We Meet. Free e-book from www.wanterfall.com
- CATI, K., KOCOGLU, C. M. & GELIBOLU, L. (2010). Musteri Beklentileri ve Musteri Sadakati Arasındaki İlişki: Bes Yıldızlı Bir Otel Örneği (The Relations Between the Customer Expectations and the Customer Loyalty: An Example of a Five Star Hotel), C.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 19, Sayı 1, 2010, Sayfa 429–446.
- DEFAZIO, V.J. (2003, May). Customer Service Leadership Skills and Customer Relationship Management, University of Phoenix.
- DEMARAIS, A. & WHITE, V. (2005) First Impressions: What You Don't Know About How Others See You. New York: Bantam.
- DEMO, G., & ROZZETT, K. (2013). Customer Relationship Management Scale for the Business-to-Consumer Market: Exploratory and Confirmatory Validation and Models Comparison. *International Business Research*, 6(11), 29-42. DOI:10.5539/ibr.v6n11p29.
- EDMONS, W. A. & KENNEDY, T. D. (2017). An Applied Guide to Research Designs: Quantitative, Qualitative, and Mixed Methods, SAGE Publications, California.
- FLAMBARD-RUAUD, S. (2005, July-September). Relationship Marketing in Emerging Economies: Some Lessons For the Future, *Vikalpa*, Vol. 30, No. 3.

- GOMAN, C.K. (2015). İşyerinde Beden Dili: İş yaşamında sözsüz dili çözüme kılavuzu, Çev.: Emel Lakşe, Alfa yayınları, İstanbul.
- GREMLER, D. D. & GWINNER, K. P. (2000). Customer-employee Rapport in Service Relationships, *Journal of Services Research*, 3(1), 82–104.
- HALL, E.T. (1959). *The Silent Language*, Doubleday, New York.
- HALL, J. A. (1978). Gender Effects in Decoding Nonverbal cues. *Psychological Bulletin*, 85, 845–857.
- HALL, J. A. (1984). *Nonverbal Sex Differences: Communication Accuracy and Expressive Style*. Baltimore, MD: Johns Hopkins University Press.
- HALL, J. A., Murphy, N. A., & Schmid Mast, M. (2006). Recall of Nonverbal Cues: Exploring a New Definition of Interpersonal Sensitivity. *Journal of Nonverbal Behavior*, 30, 141–155.
- HALL, J. A., and Andrzejewski, S. A. (2008). Who Draws Accurate First Impressions? Personality Correlates of Sensitivity to Nonverbal cues. In N. Ambady & J. J. Skowronski (Eds.), *First Impressions*. New York: Guilford.
- HARRISON, S. (2018). *The Impulse to Gesture*, Cambridge University Press, UK.
- HORGAN, T. G., SCHMID MAST, M., HALL, J. A., & CARTER, J. D. (2004). Gender Differences in Memory for the Appearance of Others. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 30, 185–196.
- ISLAM, M. S. & KIRILLOVA, K. (2019). Non-verbal communication in hospitality: At the intersection of religion and gender, *International Journal of Hospitality Management*, *International Journal of Hospitality Management* 84 (2020) 102326, <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102326>
- KIRIM, A. (2012). *Strateji ve Bire-bir Pazarlama CRM (Strategy and One-to-One Marketing CRM)*, İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- KIM, J.O. & MUELLER, C.W. (1978). *Introduction to Factor Analysis*, Beverly Hills: Sage.
- KUEH, S. & BAGUL, A. H. B. P. (2013) The Effects of Nonverbal Communication of Hotel Employees upon Emotional Responses of Hotel Guests, *RACST-*

International Journal of Research in Management & Technology (IJRMT),
ISSN: 2249-9563 Vol. 3, No.4.

- LIKERT, R. (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 1–55.
- LO, A.S., STALCUP, L.D. & LEE,A. (2010). Customer Relationship Management for Hotels in Hong Kong, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol.2, No.2, pp. 139–159.
- MCCLURE, E. B. (2000). A Meta-analytic Review of Sex Differences in Facial Expression Processing and Their Development in Infants, Children, and Adolescents. *Psychological Bulletin*, 126, 424–453.
- MEHRABIAN, A. (1971). *Silent Messages*, Belmont California: Wadsworth Publishing Company Inc.
- MOHAMMED, A.A. & RASHID, B.B. (2012). Customer Relationship Management (CRM) in Hotel Industry: A Framework Proposal on the Relationship among CRM Dimensions, Marketing Capabilities and Hotel Performance, *International Review of Management and Marketing*, Vol.2, No.4, pp. 220–230.
- MOJIBI, T. & BOUSARI, N.B. (2014, July). The Correlation between Culture of Consistency and Customer Relationship Management (CRM) in Asia Insurance Company of Gilan Province, *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Vol.6, No.3, pp.51–60.
- NENTY SUDANTARI, N. M., PADMADEWI, N. N. & SİNTYA DEWI, K. (2019). The Use Of Verbal And Non-Verbal Communication By Front Office Staff To Guest At Double-Six Luxury Hotel Seminyak, *Jurnal Pendidikan Bahasa Inggris Undiksha*, Vol. 7 No.2, ISSN : 2614-1892.
- NEULIEP, J.W (2009). *Intercultural Communication: A contextual approach*, (4th ed.), LA: Sage Publications.
- PEPPERS, D. & ROGERS, M. (2013). *Müşteri İlişkileri Yönetimi (Customer Relationship Management)*, İstanbul: Optimist Yayım Dağıtım.
- ROODPISHI, M.V. & RODPYSH, K.V. (2013, October). Relationship Between Qualities of Worklife of Employees Crescent Province to Improve Customer

Relationship Management, Interdisciplinary Journal of Contemporary Research
in Business, Vol.5, No.6.

ROSENTHAL, R.. ARCHER, D.. KOIVUMAKI, J.H.. DIMATTEE. M R. &
ROGERS. D.L. (1974). Assessing Sensitivity to Nonverbal Communication:
The PONS Test. Division 8 Newsletter of the Division of Personality and Social
Psychology of the American Psychological Association, 1-3.

ROSENTHAL, R. & DEPAULO, B. M. (1979). Sex Differences in Eavesdropping on
Nonverbal cues. Journal of Personality and Social Psychology, 37, 273–285.

TAIWO, A. S. & KOLA, O. (2013). Executing a Customer Relationship Management
Programme in an Emerging Market: An Emprical Approach, Change and
Leadership, No. 17, pp. 46–54.

UNUVAR, S. (2009). Kisilerarasi İletisimin Konaklama İşletmelerindeki Önemi ve Bes
Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama (The Importance of Interpersonal Relationship
in Accomodation Enterprises and An Application in Five Star Hotels), Sosyal
Ekonomik Arastirmalar Dergisi Arsiv Cilt, Sayı 18, Sayfalar 375 – 394.



ERGONOMİK ÇALIŞMA ORTAMI VE VERİMLİLİK İLİŞKİSİ: KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ AKADEMİK PERSONELİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

THE RELATIONSHIP BETWEEN ERGONOMIC WORKPLACE AND PRODUCTIVITY: A RESEARCH ON ACADEMIC STAFF OF KARADENİZ TECHNICAL UNIVERSITY

Asiye TÜTÜNCÜ¹, Yaşar BAYRAKTAR², Ayşenur GÖNÜLAÇAN³

1. Dr., Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ekonometri Bölümü, ttncasiye@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0001-9473-9401>
2. Arş. Gör., Karadeniz Teknik Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, ysrbayraktar@hotmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-6974-5292>
3. Arş. Gör., Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstrisi İlişkileri Bölümü, aysenurgonulacan@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0003-0970-5026>

Makale Türü Article Type
Araştırma Makalesi Research Article

Başvuru Tarihi Application Date
11.07.2019 07.11.2019

Yayına Kabul Tarihi Admission Date
02.01.2020 01.02.2020

DOI

<https://doi.org/10.30798/makuiibf.590907>

Öz

Bu araştırmanın amacı; Karadeniz Teknik Üniversitesi (KTÜ) akademik personeline tahsis edilen çalışma ortamının, ergonomiklik açısından mevcut durumunu ortaya koymak ve söz konusu personelin ergonomik çalışma ortamı ve verimlilik konusundaki tutumlarını değerlendirmektir. Analizler sonucunda fakültelerin ergonomiklik düzeylerinin farklı olduğu ve katılımcıların cinsiyet, yaş, unvan ve mesleki deneyimleri açısından verimlilik tutumları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıkların bulunduğu tespit edilmiştir. Ayrıca işe bağlı olduğunu düşündükleri kas-iskelet ve/veya göz hastalığı olup olmama durumu ile verimlilik tutumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Ergonomi, Verimlilik, Üniversite,

Abstract

The purpose of this research is to determine the present situation of the workplace allocated to the academic staff of Karadeniz Technical University (KTU) in terms of ergonomics and to evaluate the attitudes of these staff about ergonomic workplace and productivity. As a result of the analysis, it was determined that the ergonomics levels of the faculties were different and there were statistically significant differences between the productivity attitudes of the participants in terms of gender, age, title and tenure. In addition, there was a statistically significant relationship between work-related musculoskeletal and/or eye disease status and productivity attitudes.

Keywords: Ergonomics, Productivity, University,

EXTENDED SUMMARY

Research Problem

The purpose of this research is to determine the present situation of the workplace allocated to the academic staff of Karadeniz Technical University (KTU) in terms of ergonomics and to evaluate the attitudes of these staff about ergonomic workplace and productivity.

Methodology

The universe of the research consists of 2117 academic staff. In the scope of the research, the electronic questionnaire was sent to the universe 4 times with two weeks intervals. However, at the end of the 2-month period, a total of 246 people answered the questionnaire online. In order to increase the number of samples, academic staffs were visited and a questionnaire was left to the participants. Thus, a total of 304 questionnaires were obtained. The questionnaire used in the study was revised by taking into consideration the scales developed in line with the literature. The questionnaire consisted of 25 questions (Yes/No) to determine the current situation of the workplace, 22 judgments on productivity and demographic information. A 5-point Likert scale was used to evaluate the ergonomic workplace and productivity attitudes of the participants. Data that were not normally distributed were subjected to nonparametric statistical tests considering the variable structure.

Results and Conclusions

As a result of the analysis, it was determined that the ergonomics levels of the faculties were different and there were statistically significant differences between the productivity attitudes of the participants in terms of gender, age, title and tenure. In addition, there was a statistically significant relationship between work-related musculoskeletal and/or eye disease status and productivity attitudes. Furthermore, it was determined that only 12.8% of the participants received ergonomics training. Beside that it was determined that 60.2% of the participants with low level of awareness and knowledge about ergonomics would participate in the event of ergonomics training. The study was carried out only on the academic staff of Karadeniz Technical University considering the time constraints and financial resources. Another limitation of the study is that the return rates of the surveys were low. It is thought that the study will contribute to the literature in terms of determining the ergonomics status of different faculties and measuring the perception of workplace productivity in terms of academic staff.

1. GİRİŞ

Ekonomik sistem içerisinde büyüme ve gelişmenin temel dinamiklerinden olan işletmelerin temel hedefi, sınırlı kaynaklarla katma değeri yüksek çıktılar elde ederek karlarını maksimize etmektir. Bu doğrultuda küreselleşme, sermaye hareketliliği, uluslararasılaşma gibi sosyo-ekonomik koşulların işletmelerin sürdürülebilirliğini ve rekabet gücünü arttırmada etkili olduğunun bilincinde olan işletme sahip ve yöneticileri, “verimlilik” kavramına odaklanmışlardır (Yapıcı ve Baş, 2015: 592).

Verimlilik, bir üretim sürecindeki çıktı miktarının girdi miktarına oranı olarak ifade edilmektedir. Bu kavram ilk kez Georgius Agricola (1556) tarafından kullanılmıştır. Makro ölçekte verimlilik, bir ekonomide belirli çıktı seviyesine ulaşabilmede emek (iş gücü), doğal kaynak ve sermaye gibi üretim faktörlerinin ne kadar etkin kullanıldığını göstermektedir (Krugman, 1994: 1).

Üretim faktörleri açısından “insan” diğer bir ifadeyle emek (iş gücü), iktisadi mal ve hizmet üretiminde aktif bir rol üstlenerek verimliliğin artıp azalmasına doğrudan etki etmektedir. Bu kapsamda verimliliğini artırmak isteyen işletmelerin, iş gücü faktörü üzerine odaklanması ve iş gücü verimliliğini azaltan tüm fiziki etmenleri sürekli iyileştirmesi gerekmektedir (Örücü vd., 2004: 1-2). Günümüzde iş gücü verimliliğini azaltan faktörlerin başında işin yapısı ve bir takım çevresel faktörler gelmektedir. Bu durumu önleyebilmek adına işletmelerin, çalışan ile iş arasındaki uyumu sağlamayı amaçlayan ergonomi ve çalışma ortamının ergonomikliğine de önem vermeleri gerekmektedir.

Ergonomi, “insanın fiziksel, fizyolojik, biyomekanik ve psikolojik özelliklerinin göz önünde bulundurularak; iş sistemlerinin etkinliği ve verimliliğini optimize etmek suretiyle iş yeri, ekipman, makine, teçhizat, ürün, çevre ve sistemin çalışana uygun biçimde tasarlanması” olarak ifade edilmektedir (Rowan ve Wright, 1994: 7; Fernandez, 1995: 20).

Ergonomik ilkelere uygun çalışma ortamının (ofis-iş yeri); iş sağlığı-güvenliğinin sağlanmasına, iş memnuniyetinin artmasına ve işe devamsızlık oranlarının azalmasına katkı sağlayacağı öngörülmektedir (Fernandez, 1995: 20). Bununla birlikte çalışanı daha az yoran, fiziksel rahatsızlıklarını ortadan kaldıran ergonomik bir çalışma ortamı; hem çalışan motivasyonu ve verimliliğinin artmasında, hem de hatalı üretime dayalı maliyet artışının önlenmesi ve karın maksimize edilmesinde etkili olacaktır. Nitekim Rowan ve Wright (1994: 7) tarafından gerçekleştirilen araştırmada; ergonomide etkinliğin, işletmelerde karlılığı arttırma, maliyetleri azaltma, performans ve kalite iyileştirme ile verimliliği arttırma üzerinde olumlu etkilere sahip olduğu tespit edilmiştir.

Çalışan ve çalışma ortamı üzerindeki olumlu etkilerinin yanı sıra, ergonomi; bireylerin fiziksel sağlığının korumasında da önemli bir yere sahiptir. Çalışma ortamlarının ergonomik olmaması; genel yorgunluk, göz yorgunluğu, kronik boyun, sırt ve omuz ağrısı gibi kas-iskelet hastalıklarının yanı sıra Tekrarlayan Gerilme Yaralanmaları (RSI) ve Tekrarlayan Hareket Yaralanmaları (BDS)'nin meydana gelmesine neden olmaktadır (Niu, 2010: 745). Bu nedenle çalışma ortamlarındaki masa, sandalye, bilgisayar, klavye ve farenin (mouse) ergonomik konumu çalışanların sağlığı açısından önem taşımaktadır. Bu çerçevede bilgisayar ile çalışan arasındaki uzaklığın 45-70 cm olması, bilgisayar ekranının orta noktasına 30° lik bakış açısıyla bakılması, klavye (standart eğimi 5-15°) ve farenin, bireyin bilek hareketlerinde en az şekilde bükülme ve uzanma gerektirecek şekilde konumlandırılması çalışan sağlığı açısından gereklidir. Ayrıca kullanılan masa ve sandalye yüksekliğinin kullanıcıya göre ayarlanabilir, ayak hareketlerini engellemeyecek genişlikte olması ve çalışma sandalyesinin kendi ekseninde dönebilmesi ve sırt desteğinin bulunması da gereklidir (Tatal, 2018: 169-170). Bu sayede çalışanlar, antropometrik¹ ölçülerine göre kendi oturma pozisyonunu ayarlayabilmekte ve olası rahatsızlıklarını minimize edebilmektedir.

Öte yandan ofis malzemelerinin yanı sıra yapılan işin niteliği-niceliğine göre değişkenlik gösteren ve çalışan verimliliğini etkileyen bir takım ergonomik faktörler söz konusudur. Literatürde bu faktörler; *aydınlatma, renk, hava koşulları, gürültü, temizlik (hijyen)* ve *teknik gereksinimler* olarak ifade edilmektedir.

Aydınlatma, çalışanların göz sağlığını etkileyen ergonomik faktörlerden biridir. Çalışma ortamlarının aydınlatılması, doğal (gün ışığı) ve genel olmak üzere iki şekilde gerçekleştirilmektedir. Doğal, diğer bir ifadeyle gün ışığı ile yapılan aydınlatma; en yaygın ve daha az maliyet gerektiren aydınlatma biçimidir. Genel aydınlatma ise floresan ve aydınlatma armatürleri kullanılarak gerçekleştirilmektedir (Tatal, 2018: 173-174). Aydınlatma türleri açısından yeterli düzeyde doğal aydınlatmanın; çalışanların görme düzeyini arttırdığı, bireyleri psikolojik sorunlardan uzaklaştırdığı, çalışma isteğini arttırdığı ve böylece işin olması gerekenden daha kısa sürede ve daha az hata ile yapılmasına katkı sağladığı tespit edilmiştir. Genel aydınlatmada ise kullanılan araçların pencerelere paralel bir biçimde konumlandırılması, yeterli düzeyde ışık vermesi ve tüm alana eşit olarak yayılmasının çeşitli göz rahatsızlıklarını azaltabileceği ve çalışan verimliliğini artırabileceğine değinilmiştir (Hayta, 2007: 26-27). Aksi takdirde yansımalar ve gölgelere neden olacağından çalışan verimliliğinin azalmasına ve yapılan işlerde aksaklıkların yaşanmasına neden olabilmektedir.

¹ Antropometri, insan vücut ölçülerini inceleyen bilim dalıdır (Eryılmaz, 2015: 471).

Aydınlatma düzeyinin belirlenebilmesinde çalışma ortamının **renk** seçimi de etkilidir. Health and Safety Executive-HSE (2004: 8) raporuna göre çalışma ortamına ışığın optimal düzeyde yansması için tavan renginin beyaz ya da kirli beyaz olması, zemin yüzeyinin ise ışığın %20'sinden azını yansıtması ve koyu renklerden seçilmesi önerilmektedir. Ayrıca pencereye yakın olan duvarların açık, uzak kısımların koyu renklendirilmesine de değinilmektedir. Öte yandan renklerin, bireylerin duygusal durumuna etki edebileceği göz önünde bulundurularak renkli poster ya da resimlerin kullanılmasının, monotonluğu azaltacağı ve göz yorgunluğunu minimize edeceği vurgulanmıştır. Nitekim Sağocak (2005: 82) yaptığı çalışmada ergonomik bir faktör olan çalışma ortamı renginin; dikkat, motivasyon ve verimlilik üzerinde olumlu etkisi olduğunu; iş kazalarını azalttığını, çalışma koşullarının iyileştirilmesine katkı sağladığını ortaya koymuştur. Bu bağlamda uygun renk seçiminin, çalışanların fiziksel ve psikolojik olarak kendilerini güçlü hissetmelerine ve böylece çalışma verimliliklerinin artmasına yardımcı olabileceği ifade edilebilir.

Çalışma ortamındaki **hava koşullarının** değişkenlik göstermesi diğer bir ifadeyle sıcaklığın çok yüksek ya da düşük, nem düzeyinin çok fazla ya da az ve hava akımının çok fazla ya da düşük olması da; çalışanlar açısından stres ya da bir takım hastalıklara neden olmaktadır. Bu doğrultuda çalışma ortamı sıcaklığı ve nem düzeyinin sırayla 21⁰-23⁰ ve % 40-60 arasında olması çalışma ortamının ergonomisi açısından gereklidir (Akpınar vd., 2018: 89; Tural, 2018: 177). Bu bağlamda çalışma ortamlarında ısı ve nem değerlerini gözetebilmek için anlık ısı ve nemölçer cihazlarının bulundurulması faydalı olabilmektedir. Ayrıca çalışma ortamına yönelik iklimlendirme ve havalandırma sistemlerinin inşası da çalışma verimliliğine katkı sağlayacaktır.

Ergonomik faktörlerden bir diğeri olan **gürültü/titreşim**, çalışanların dikkatini dağıtan, algılama kapasitesini azaltan, çalışanları hem fiziksel hem de psikolojik olarak yıpratıcı olumsuz bir etkidir. Ergonomi ve verimlilik üzerine çalışan araştırmacılar, gürültü ve titreşimin çalışanlar üzerinde yarattığı olumsuz etkiye önem vermektedir (Uzun ve Müngen, 2011: 316). Nitekim Eren (1998: 221) çalışmada, aşırı gürültülü ortamların insan sağlığını olumsuz etkilediğini, bedenin direncini düşürdüğünü ve bireylerde kronik yorgunluk oluşturduğunu öne sürmektedir. Ayrıca bu durumun iş kazalarının artmasına neden olduğu belirtilmiş ve gürültülü çalışma ortamlarında iletişim düzeyinin azalmasına binaen iş hatalarının arttığına değinilmiştir. Böylece hem bireysel hem de kurumsal verimliliğin azalabileceği ifade edilmiştir. García-Lallana vd. (2011: 510) tarafından gerçekleştirilen diğer bir araştırmada, çalışma ortamlarındaki verimliliğin istenilen düzeyde gerçekleşebilmesi için ses yüksekliğinin 58 db'den az olması gerektiği vurgulanmıştır. Bu açıklamalar ışığında; çalışma ortamının ses

izolasyonuna uygun bir biçimde tasarlanmasının, ergonomiklik açısından çalışan verimliliği üzerinde önemli bir etkisi olduğu söylenebilir.

Temizlik (hijyen), hastalıkların önlenmesi, iş kayıpları/gecikmelerin önüne geçilmesi ve çalışan verimliliğinin artırılmasında önemli diğer bir ergonomik faktördür. Bu çerçevede görevliler tarafından çalışma ortamlarının temizliğinin; çalışanların işlerinin aksatılmasına neden olmayacak biçimde rutin olarak gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Öte yandan işyerlerinde kullanılan elektrik (kesintilere yönelik jeneratör kullanımı) ve kablolu-kablosuz (Wi-Fi) internet bağlantı sistemleri gibi **teknik gereksinim**lerin de teknolojik yeniliklere uyum sağlayabilecek düzeyde olması verimliliğin artmasında etkili olmaktadır.

Yukarıda yapılan açıklamalar ışığında ergonomik çalışma ortamlarının, çalışanların fiziksel ve psikolojik sağlığının korunmasında ve böylece çalışan verimliliğinin maksimize edilmesinde de önemli bir rol oynadığı ifade edilebilir. Bu nedenle iş kazaları ve meslek hastalıklarının önlenmesi için işin çalışana uygun hale getirilmesi bakımından ergonomik faktörlere uyumun sağlanması gereklidir. Bu çerçevede ele alınan bu çalışma, giriş mahiyetinde teorik olarak ifade edilmeye çalışılan ergonomi ve verimlilik ilişkisine ilaveten konuya dair literatür taraması, araştırma metodolojisi ve sonuç bölümlerinden oluşmaktadır.

1. LİTERATÜR TARAMASI

Ergonomi, bireylerin ruhsal ve fiziksel sağlığı ile ilişkili olduğundan fen ve sosyal bilimler içerisinde birçok alanda incelenmektedir. Konuyla ilişkili çalışmalar ekseriyetle verimliliği artırmak ve maksimum çıktı elde edilebilmek amacıyla ideal ergonomik çalışma ortamının oluşturulması üzerine yoğunlaşmaktadır. Bu kapsamda literatürde yeni ergonomik materyallerin geliştirilmesi-iyileştirilmesi ve ergonomik olmayan malzeme kullanımının neden olduğu kas-iskelet rahatsızlıklarının incelenmesi üzerine birçok çalışma bulunmaktadır.

Bireylerin çalışma ortamlarının ergonomik olmamasından kaynaklanan kas-iskelet rahatsızlıkları; Hales vd. (1994), Shikdar ve Sawaqed (2003), Brandt vd. (2004), Goggins vd. (2008), Özcan vd. (2011), Sonne vd. (2012), Özkan ve Kahya (2017), Aytaç vd. (2018) ve Kalinkara (2018) tarafından incelenmiştir. Söz konusu çalışmalara ilişkin özet görünüm Tablo 1'de gösterilmektedir.

Tablo 1. Ergonomik Çalışma Ortamının Çeşitli Rahatsızlıklarla İlişkisine Yönelik Literatür Özeti

Yazar	Konu	Yöntem	Sektör-Örneklem	Sonuç
Hales vd. (1994)	Kas-İskelet Sistemi Hastalıkları	Çoklu Lojistik Model	533 Telekomünikasyon Çalışanı	Tendonla ilişkili rahatsızlıkların daha yaygın olduğu tespit edilmiştir.
Shikdar ve Sawaqed (2003)	İş Sağlığı ve Güvenliği	ANOVA Analizi, Korelasyon Analizi	Seçilmiş Endüstriler	Ergonomik şartların sağlanamamasının bir takım sağlık sorunlarına

Yazar	Konu	Yöntem	Sektör-Örneklem	Sonuç
Brandt vd. (2004)	Omuz ve Boyun Ağrıları	Cox Orantılı Tehlikeler Modeli	6920 Teknik Asistan ve Makine Teknisyeni	neden olduğuna değinilmiştir. Fare kullanımının, boyun ve sağ omuzda ağrıya neden olduğu tespit edilmiştir.
Sonne vd. (2012)	Ergonomik Riskler	ROSA Analizi	72 ofis	En fazla boyun ve baş, alt sırt ve sağ omuz rahatsızlıkları tespit edilmiştir.
Özkan ve Kahya (2017)	Ofis ve Kas-İskelet Rahatsızlıkları Arasındaki İlişki	İkili Lojistik Regresyon	Eskişehir Osman Gazi Üniversitesi	Rahatsızlıkların, bilgisayar ve telefon kullanımı ile ilgili risklerle ilişkili olduğu tespit edilmiştir.
Aytaç vd. (2018)	Metal Sanayide Çalışan Kadınların Ergonomi Algısı	Faktör Analizi, Korelasyon Analizi ve t Testi	23 Metal Sanayii	Yeterli ergonomik koşulların sağlanamamasının kas-iskelet hastalıklarına neden olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 1’de görüldüğü üzere, söz konusu araştırmalarda ergonomik faktörlerin yeterince önemsenmediği çalışma ortamlarında çalışanlar açısından birtakım rahatsızlıkların meydana geldiği ve bu durumun verimliliklerini etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Öte yandan ofis çalışanları için ergonomik materyallerin geliştirilerek, kas-iskelet ve göz rahatsızlıklarını minimize etmeye yönelik bilgisayar, fare ve klavye üzerinde çeşitli ergonomi araştırmaları da yapılmıştır. Bu bağlamda katılımcılar gruplara ayrılarak elde edilen bulgular karşılaştırılmıştır. Araştırmanın sonucunda ergonomik malzeme kullanımının verimliliği arttırdığı ve rahatsızlıkları azalttığı gözlenmiştir (Swanson vd., 1997; Gustafsson ve Hagberg, 2003; Smith ve Bayeh, 2003).

Ergonomik çalışma ortamlarının çalışanların memnuniyet düzeyini etkileyip etkilemediğini ortaya koyabilmek adına da bir takım araştırmalar gerçekleştirilmiştir. Bu çerçevede farklı sektörlerde istihdam edilen çalışanların bakış açıları anket aracılığıyla elde edilen veriler üzerinden değerlendirilmiştir. Söz konusu çalışmalara ilişkin özet görünüm Tablo 2’de gösterilmektedir.

Tablo 2. Ergonomik Çalışma Ortamı ve Çalışan Memnuniyeti /Verimliliğe Yönelik Literatür Özeti

Yazar	Konu	Yöntem	Sektör-Örneklem	Sonuç
Göral (2001)	Ofis Ortamında İşlevsel ve Fiziksel Değişkenlerin Çalışanlara Etkisi	Faktör Analizi	TÜGRAŞ Ofis Personeli	Katılımcıların, estetik ve dekorasyona önem verdiği tespit edilmiştir.
Kalınkara ve Öktem (2002)	Otel İşletmelerinde Mutfak Donanımı	Frekans Analizi	Türkiye’de Otel İşletmeleri	Fiziksel koşulların yeterli olmadığı tespit edilmiştir.
Roelofsen (2002)	Ofis Ortamlarının Verimliliği Arttırmaya Yönelik Tasarlanması	Regresyon Analizi	170 Ofis Çalışanı	Kapalı ortam ve havalandırmanın iş stresi ve memnuniyeti

İlçe ve Dramalı (2010)	Hemşireler İçin Yoğun Bakım Üniteleri	Frekans Analizi	Batı Anadolu yer alan 2 Üniversite Hastanesi	üzerinde etkisi olduğu tespit edilmiştir. Fiziksel koşul ve donanımın ergonomik olmadığı tespit edilmiştir. Sosyal programlardaki öğrencilerin, teknik programlardakilere göre daha iyi ergonomik koşullara sahip olduğu tespit edilmiştir.
Çakırel vd. (2013)	MYO Öğrencilerinin Staj Yaptıkları Büroların Ergonomi ve Verimlilik İlişkisinin İncelenmesi	Frekans Analizi	Kırklareli Üniversitesi MYO Öğrencileri	Kullanılan malzemelerin ergonomik olmadığı tespit edilmiştir. Katılımcıların genel aydınlatmadan memnun olmadığı tespit edilmiştir.
Çetinkaya ve Düğer (2013)	Büroların Ergonomik Açından İncelenmesi	Frekans Analizi, Pearson Korelasyon	Kırşehir Kamu Kurumları	Katılımcıların ergonomik bir faktör olan gürültü düzeyinden rahatsız oldukları tespit edilmiştir. Diğer koşullar dikkate alındığında çevresel koşulların geri planda tutulduğu tespit edilmiştir.
Çelenk Kaya vd. (2015)	Çağrı Merkezi Çalışanlarının Çalışma Ortamı	Frekans Analizi	Çağrı Merkezleri	Çalışma ortamında yer alan havalandırma ve aydınlatmanın ergonomik olmadığı tespit edilmiştir.
Koçer vd. (2016)	Ofis Ortamlarının Çalışanlara Etkisi	Frekans Analizi	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Fiziksel koşulların iyileştirilmesi ve geliştirilmesinin çalışan verimliliğini artırdığı tespit edilmiştir.
Çetinkaya ve Baykent (2017)	Çalışma Koşullarının Ergonomik Açından İncelenmesi	Puanlama	Şekerleme Fabrikası	
Kaynak ve Uluğtekin (2017)	Çalışma Koşullarındaki Fiziksel Faktörlerinin Ergonomik Analizi	Frekans Analizi	Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesi	
Çelebi (2018)	Ergonomik Gelişmenin Çalışanların Verimliliğine Etkisi	Frekans Analizi	Elektrikli Ev Aletleri Üretici	

Tablo 2’de görüldüğü üzere, söz konusu araştırmalarda katılımcılar, çalışma ortamının yeterli düzeyde ergonomik olmadığını ve ekseriyetle gürültü, aydınlatma, havalandırma-iklimlendirme gibi fiziki ve teknik iyileştirme/geliştirmeye ihtiyaç olduğunu ifade etmiştir. Öte yandan çalışma ortamı yerine laboratuvar ve/veya atölye gibi teknik çalışma alanlarının farklı ergonomik koşullar gerektirdiği dikkate alındığında; Kavoussi (1976) -halı dokumacıları, İlçe ve Dramalı (2010) -yoğun bakım üniteleri, Aytaç vd. (2018) -metal sanayi, Sökmen ve Yılmaz (2019) -fırın işletmeleri üzerinde yaptığı araştırmalarda, ergonomik koşullara uyum sağlamanın maliyetli ve zor olduğu da ifade edilmektedir. Bununla birlikte çalışma ortamının ergonomikliğinin çalışanların verimliliğini arttığı da gözlenmiştir. Literatürde son yıllarda

çalışma ortamının ergonomisi üzerine akademik personele ilişkin de bir takım çalışmalar yürütölmüştür. Bu çerçevede söz çalışmalara ilişkin özet görünüm Tablo 3’de gösterilmektedir.

Tablo 3. Akademik Personelin Çalışma Ortamının Ergonomikliğine Yönelik Literatür Özeti

Yazar	Konu	Yöntem	Üniversite	Sonuç
Düşüngölü vd. (2014)	Ofislerin Ergonomik Tasarımının Verimliliğine Etkisi	Faktör Analizi, ANOVA, t Testi, Pearson Korelasyon Testi	Gazi Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi	Personele tahsis edilen çalışma ortamlarının yeterince ergonomik olmadığı ve çalışanların memnun olmadıkları tespit edilmiştir.
Gedik vd. (2015)	Ofis ve Bilgisayarla Çalışma Koşullarının Ergonomik Analizi	Faktör Analizi	Düzce Üniversitesi	Personele tahsis edilen çalışma ortamlarının yeterince ergonomik ve çalışanların memnun oldukları tespit edilmiştir.
Morkoç ve Okçu (2017)	Çalışma Ortamlarının ve Ofis Eşyalarının Değerlendirilmesi	Anket - Frekans Analizi	Çanakkale 18 Mart Üniversitesi	Personele tahsis edilen çalışma ortamlarının fiziki ergonomik koşulları sağlamadığı ve antropometrik olmadığı tespit edilmiştir.
Jusoh ve Zahid (2018)	Ergonomik Risklerin Değerlendirilmesi	ROSA Analizi, Frekans Analizi	Malezya Pahang Üniversitesi	Personele tahsis edilen çalışma ortamlarının ergonomik risk seviyesinin orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir.
Kurtoğlu ve Kıstır (2018)	Ofislerin Verimliliğe Etkisi	ANOVA	Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi	Personele tahsis edilen çalışma ortamlarındaki teknik gereksinimlerin yeterince karşılanmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 3’te göröldüğü üzere, akademik personele tahsis edilen çalışma ortamlarının yapılan bir kısım araştırmalar çerçevesinde yeterince ergonomik olmadığı ve fiziki-teknik gereksinimlerin karşılanmadığı ortaya konmuştur. Ancak Gedik vd. (2015)’nin araştırmasında bu durumun aksine katılımcıların ergonomik çalışma ortamına sahip oldukları ve bu durumdan memnuniyet duyduklarını tespit etmiştir. Yukarıda ele alınmaya çalışılan literatür çerçevesinde özet olarak; işletme sahipleri/yöneticileri ya da kurum yöneticileri ve çalışanların ergonomi bilimi, ergonomik çalışma ortamı ve çalışan verimliliği üzerindeki etkisi hakkında yeterince bilgi sahibi olmadıkları ve hatta ergonomiye dair farkındalık düzeylerinin oldukça düşük olduğu ifade edilebilir (Kalınkara ve Öktem, 2002; Mustafa vd., 2009; Yakut, 2013). Bu nedenle farkındalığı arttırmak amacıyla ele alınan bu çalışmada KTÜ-akademik personeline tahsis edilen çalışma ortamlarının ergonomiklik kapsamında mevcut durumu ve verimlilik ilişkisi incelenmiştir.

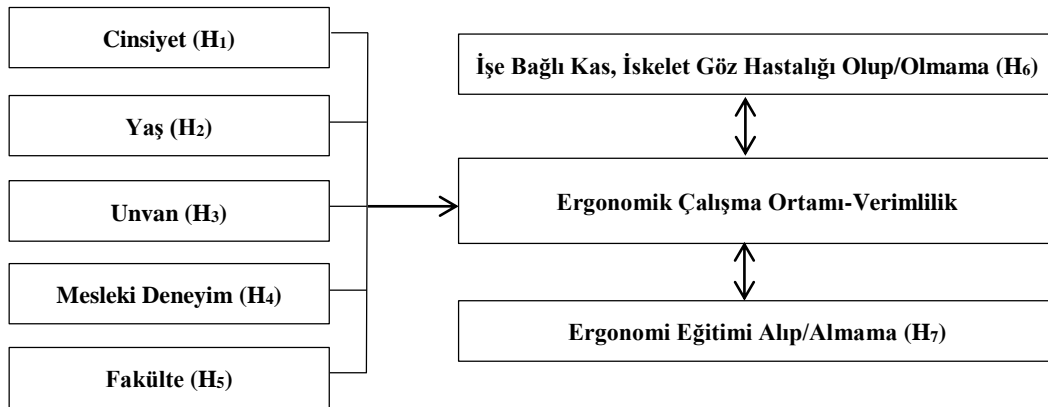
2. ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

Bu araştırmanın amacı; KTÜ akademik personeline tahsis edilen çalışma ortamının ergonomiklik açısından mevcut durumunu ortaya koymak ve söz konusu personelin ergonomik çalışma ortamı ve verimlilik konusundaki tutumlarını değerlendirmektir.

Araştırmanın ana kütlesi 2117 akademik personelden oluşmaktadır. Araştırma kapsamında elektronik ortamda oluşturulan anket formu iki hafta arayla 4 kez ana kütlenin tamamına gönderilmiştir. Ancak 2 aylık süreç sonunda online olarak toplam 246 kişi anketi yanıtlamıştır. Bu doğrultuda örneklem sayısını artırabilmek amacıyla akademik personel ziyaret edilmiş ve ulaşılabilenlere anket formu bırakılmıştır. Böylece geri dönüşler ile birlikte toplam 304 anket elde edilmiştir. Ana kütle dikkate alındığında anketlere geri dönüş oranı yaklaşık %15 olarak hesaplanmıştır. Ana kütlenin tamamına ulaşamama bir çalışma kısıtı olarak ifade edilebilir.

Araştırmada kullanılan anket formu literatür doğrultusunda geliştirilmiş ölçekler² dikkate alınarak revize edilmiştir. Söz konusu anket katılımcıların demografik bilgilerine ilaveten çalışma ortamının mevcut durumunu ortaya koymaya yönelik 25 soru (Evet/Hayır) ve çalışan verimliliğine dair 22 yargıdan oluşmaktadır. Katılımcıların ergonomik çalışma ortamını ve verimlilik tutumlarını değerlendirebilmek için 5'li Likert³ ölçeği kullanılmıştır. Bu doğrultuda araştırma kapsamında oluşturulan araştırma modeli aşağıdaki gibidir:

Şekil 1. Araştırma Modeli



Şekil 1’de görüldüğü üzere, akademik personelin; cinsiyet, yaş, unvan, mesleki deneyim ve bağlı oldukları fakülte değişkenleri açısından ergonomik çalışma ortamı-verimlilik ilişkisine dair yargılar karşısındaki tutumlarında farklılık olup olmadığı tespit edilmeye çalışılmıştır.

² Kıracı (2005), Güney (2005), Düşüngülü (2014), Tiftik (2016) ve Umut (2018) tarafından yapılan çalışmalarda anket soruları dikkate alınmıştır.

³ 1- Kesinlikle Katılmıyorum, 2- Katılmıyorum, 3-Kararsızım, 4-Katılıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum şeklindedir.

Ayrıca araştırmada işe bağlı kas, iskelet/göz hastalığı olup/olmama ve ergonomi eğitimi alıp/almama durumu ile ergonomik çalışma ortamı-verimlilik ilişki düzeyi de belirlenmeye çalışılmıştır. Bu bağlamda araştırma modeli çerçevesinde oluşturulan hipotezler aşağıdaki gibidir:

H₁: Ergonomik çalışma ortamı ve verimlilik konusundaki tutumlarının *cinsiyet* değişkeni açısından anlamlı bir farklılık vardır.

H₂: Ergonomik çalışma ortamı ve verimlilik konusundaki tutumlarının *yaş* değişkeni açısından anlamlı bir farklılık vardır.

H₃: Ergonomik çalışma ortamı ve verimlilik konusundaki tutumlarının *unvan* değişkeni açısından anlamlı bir farklılık vardır.

H₄: Ergonomik çalışma ortamı ve verimlilik konusundaki tutumlarının *mesleki deneyim* değişkeni açısından anlamlı bir farklılık vardır.

H₅: Ergonomik çalışma ortamı ve verimlilik konusundaki tutumlarının *fakülte* değişkeni açısından anlamlı bir farklılık vardır.

H₆: Ergonomik çalışma ortamı ve verimlilik konusundaki tutumlarının *işe bağlı kas iskelet ve/veya göz hastalığı olup/olmama* değişkeni arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₇: Ergonomik çalışma ortamı ve verimlilik konusundaki tutumlarının *ergonomi eğitimi alıp/almama* değişkeni arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Araştırma verilerinin analizinde IBM-SPSS 25.0 paket programı kullanılmıştır. Öncelikle kullanılan ölçek güvenilirlik analizine tabi tutulmuştur. Yapılan analiz sonucunda Cronbach Alpha Katsayısı **0,972** olarak tespit edilmiştir. Bu sonuç, ölçeğin *yüksek derecede güvenilir* olduğuna işaret etmektedir.

Hipotezlerin test edilmesinde kullanılacak istatistikî yöntemlere karar vermek amacıyla, veriler normallik testine tabi tutulmuştur. Bu doğrultuda örneklem sayısı ($sd > 30$) gözetilerek Kolmogorov-Smirnov testinin sonuçları dikkate alınmıştır. Test sonucuna göre anlamlılık düzeyi ($p < 0,001$) 0,05'ten küçük olduğundan verilerin normal dağılım göstermediği tespit edilmiştir. Bu nedenle parametrik olmayan istatistikî yöntemler kullanılarak analizler gerçekleştirilmiştir.

Katılımcıların cinsiyetleri açısından ergonomik çalışma ortamı ve verimlilik konusundaki tutumlarının farklı olup olmadığını ölçebilmek için iki bağımsız değişkene bağlı olarak **Mann Whitney U Testi**; yaş, unvan, mesleki deneyim ve fakülte açısından ise ikiden fazla değişkene bağlı olarak **Kruskal Wallis H Testi** yapılmıştır. Ayrıca işe bağlı kas iskelet ve/veya göz hastalığı olup/olmama durumu ve ergonomi eğitimi alıp/almama durumuyla verimlilik ilişkisini test edebilmek için **Spearman Korelasyon Testi** yapılmıştır.

3. BULGULAR

Araştırma kapsamında ankete katılan KTÜ akademik personeline ilişkin demografik özellikler Tablo 4’de gösterilmektedir.

Tablo 4. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Demografik Özellikler		Sıklık	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	136	44,7
	Erkek	168	55,3
	Toplam	304	100,0
Yaş	18-25	6	2,0
	26-35	157	51,6
	36-45	68	22,4
	46-55	52	17,1
	56 ve üzeri	21	6,9
	Toplam	304	100,0
Unvan	Arş. Gör.	125	41,1
	Arş. Gör. Dr.	19	6,3
	Öğr. Gör.	14	4,6
	Öğr. Gör. Dr.	11	3,6
	Dr. Öğr. Üyesi	41	13,5
	Doç. Dr.	34	11,2
	Prof. Dr.	60	19,7
	Toplam	304	100,0
Mesleki Deneyim	0-3 Yıl	40	13,2
	4-6 Yıl	79	26,0
	7-10 Yıl	49	16,1
	11-14 Yıl	34	11,2
	15 yıl ve üzeri	102	33,6
	Toplam	304	100,0
Fakülte	İktisadi ve İdari Bil.F.	51	16,8
	Mühendislik F.	63	20,7
	Fen F.	40	13,2
	Edebiyat F.	14	4,6
	Mimarlık F.	19	6,3
	Tıp F.	22	7,2
	Deniz Bil. F.	9	3,0
	Eczacılık F.	8	2,6
	Diş Hek. F.	3	1,0
	Orman F.	37	12,2
	Sağlık Bil. F.	13	4,3
	Meslek Yüksek Okulları	18	5,9
	Of Teknoloji F.	7	2,3
	Toplam	304	100,0

Tablo 4’de görüldüğü üzere, katılımcıların %44,7’sini kadınlar, %55,3’ünü erkekler oluşturmaktadır. Yaş düzeyi açısından katılımcıların yaklaşık %52’sinin 36-45 yaş aralığında olduğu belirlenmiştir. Bunun yanı sıra, unvan değişkeni bakımından araştırma görevlileri, %41,1 ile en yüksek ankete katılımı oranına sahipken, bu durumu sırasıyla %19,7 ve %13,5 ile Prof. Dr. ve Dr. Öğr. Üyesinin izlediği görülmektedir. Öte yandan katılımcıların çoğunluğunun (%33,6) 15 yıl ve üzeri mesleki deneyime sahip olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, 12 fakülte ve çeşitli meslek yüksekokullardan oluşan KTÜ içerisinde, en fazla katılım sırasıyla Mühendislik

(%20,7), İİBF (%16,8) ve Orman (%12,2) Fakültelerinden sağlanmış ve diğer fakültelerin katılım oranlarının ise birbirine çok yakın seyrettiği gözlenmiştir.

Katılımcıların ergonomik çalışma ortamı ve verimlilik tutumları arasındaki ilişkinin objektif bir şekilde tespit edilmesi amacıyla, katılımcılara literatür dahilinde ideal ergonomik çalışma ortamının nasıl olması gerektiğine dair bilgi verilmiş ve sonrasında çalışma ortamlarının mevcut durumuna ilişkin sorular yöneltilmiştir. Böylece KTÜ akademik çalışma ortamlarının ergonomik açıdan mevcut durumu tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu çerçevede elde edilen veriler Tablo 5'te gösterilmektedir.

Tablo 5. Çalışma Ortamının Mevcut Durumuna İlişkin Yargılar

Mevcut Duruma İlişkin Yargılar	EVET		HAYIR	
	Sıklık	%	Sıklık	%
Çalışma masamın yüksekliği ayarlanabilir niteliktedir.	38	12,5	266	87,5
Çalışma masamın genişliği ayak hareketlerime engel olmaktadır.	61	20,1	243	79,9
Çalışma masamın yüzey parlaklığı gözlerimi rahatsız etmektedir.	33	10,9	271	89,1
Çalışma masamın kenarları düz ve sivridir.	148	48,7	156	51,3
Dosya dolabı (kitaplık) eğilmeyi ve uzanmayı gerektirecek özelliktedir.	159	52,3	145	47,7
Oturma sandalyemin arkılığı ayarlanabilir özelliktedir.	162	53,3	142	46,7
Oturma sandalyem eksenini etrafında dönebilir ve yüksekliği ayarlanabilir.	287	94,4	17	5,6
Oturma sandalyemin yüzeyi terletmeyecek biçimde kaplanmıştır.	131	43,1	173	56,9
Ayağımın zeminle bağlantısını kesen ayak desteği bulunmaktadır.	47	15,5	257	84,5
Bilgisayar ekranının konumu ile görme mesafem uygundur.	208	68,4	96	31,6
Klavye, eğimli ve uygun uzaklıktadır.	172	56,6	132	43,4
Fare (Mouse), bilek-kol sağlığı açısından klavye ile aynı düzlemedir.	240	78,9	64	21,1
Çalışırken kâğıt tutucu kullanırım.	50	16,4	254	83,6
Çalışma ortamımdaki priz, güç anahtarı kolayca ulaşılabilir ve güvenlidir.	202	66,4	102	33,6
Çalışma ortamım doğal aydınlatma (gün ışığı) ile aydınlatılmaktadır.	203	66,8	101	33,2
Çalışma ortamımın genel aydınlatma şiddeti yeterli düzeyde ve alana eşit olarak yayılmaktadır.	256	84,2	48	15,8
Aydınlatma araçları pencerelere paralel olarak yerleştirilmiştir.	172	56,6	132	43,4
Pencerelerde ayarlanabilir gölgelikler vardır.	251	82,6	53	17,4
Çalışma ortamım gürültülüdür.	81	26,6	223	73,4
Çalışma ortamımda elektrik kesintilerini önlemeye yarayacak jeneratörler bulunmaktadır.	166	54,6	138	45,4
Çalışma ortamımda internete bağlanma hızım yeterlidir.	216	71,1	88	28,9
Çalışma ortamımın sıcaklığı uygundur.	203	66,8	101	33,2
Çalışma ortamımın nem düzeyi uygundur.	188	61,8	116	38,2
Çalışma ortamımda havalandırma-iklimlendirme cihazları vardır.	227	74,7	77	25,3
Çalışma ortamım temizdir.	236	77,6	68	22,4

Tablo 5'de görüldüğü üzere, katılımcılar tarafından; kas-iskelet sağlığı açısından önemli bir yere sahip olan çalışma masalarının ayarlanabilir özellikte olmamasına rağmen genel olarak çalışma masalarının ve sandalyelerinin ergonomi kriterlerine uygun olduğunu ifade edilmiştir. Ayrıca çoğunlukla dizüstü bilgisayar kullanan (%80,2) katılımcıların kendi imkânları ile bilgisayar, fare ve klavye kullanımlarını ergonomik ilkeler doğrultusunda gerçekleştirdiği gözlenmiştir. Aydınlatma ve iklimlendirme özelliklerinde ise, fakülteler arasında değişen koşullar nedeniyle genel bir yargıya varılamamıştır. Genel olarak omuz ve

boyun sağlığı açısından önemli bir yere sahip olan kâğıt tutucunun ve ayak desteğinin çoğu katılımcı tarafından kullanılmadığı tespit edilmiştir. Oysa ergonomik bir çalışma ortamında; çalışanların antropometrik ölçülerinin yeterli ölçüde dikkate alınması gerekmektedir. Aksi takdirde çeşitli fiziksel rahatsızlıkların meydana gelmesi ve bu durumun çalışanların verimliliğini doğrudan etkilemesi kaçınılmaz olacaktır.

Çalışma ortamının ergonomisi ve verimlilik ilişkisine yönelik genel tutumlar arasında homojenliği sağlamak amacıyla her bir yargı değerinin olumlu bir ifadeye sahip olmasına özen gösterilmiştir. Katılımcıların ergonomik çalışma ortamı ve verimlilik tutumları 5’li Likert ölçeği kullanılarak incelenmiştir. Elde edilen sonuçların ortalaması alınarak her bir cevap için ortalama bir yargı puanı ve standart sapma değeri hesaplanmıştır. Bu çerçevede söz konusu yargılara ilişkin tutumlar Tablo 6’da gösterilmektedir.

Tablo 6. Ergonomik Çalışma Ortamı ve Çalışma Verimliliğine Dair Yargılar

Verimliliğe Dair Yargılar	Ort.	Std. Sapma
Ergonomik koşullara uygun çalışma ortamları iş kazalarının önlenmesine katkı sağlayarak çalışan verimliliği artırır.	4,38	0,900
Ergonomik koşullara uygun çalışma ortamları meslek hastalıklarının önlenmesine katkı sağlayarak çalışan verimliliği artırır.	4,45	0,870
Ergonomik koşullara uygun çalışma ortamı çalışan verimliliği artırır.	4,46	0,839
Ergonomik koşullara uygun çalışma ortamı çalışan etkinliğini artırır.	4,39	0,861
Ayak sağlığı açısından, doğrudan zeminle bağlantıyı kesecek ayak desteği kullanımı çalışan verimliliği artırır.	3,83	0,959
Boyun sağlığı açısından bilgisayar ekranı ile aynı uzaklık ve yükseklikteki kâğıt tutucu kullanımı çalışan verimliliğini artırır.	3,91	0,976
Kas-iskelet sistemi sağlığı açısından çalışma araç-gereçlerin ergonomik koşullara uygunluğu çalışan verimliliğini artırır.	4,44	0,810
Çalışma molalarında yapılan gevşeme ve esneme hareketleri çalışan verimliliğini artırır.	4,20	0,894
Çalışma ortamında kullanılan demirbaşların (masa, sandalye, kitaplık, keson vb.) vücut ölçülerine uygun olması çalışan verimliliğini artırır.	4,29	0,887
Çalışma ortamında kullanılan araç-gereçlerin (PC, yazıcı, faks vb.) teknolojiye uygun olması çalışan verimliliğini artırır.	4,37	0,866
Çalışma ortamındaki teknik gereksinimlerin (elektrik-internet vb.) ihtiyaca uygun bir biçimde zamanında giderilmesi çalışan verimliliğini artırır.	4,46	0,827
Çalışma ortamının doğal (gün ışığı) olarak aydınlatılması çalışan verimliliğini artırır.	4,28	0,908
Çalışma ortamının gürültüsüz (ses yalıtımının iyi olması) olması çalışan verimliliğini artırır.	4,51	0,844
Çalışma ortamının yalıtılmışlık (tek kişi olmak) hissi vermesi çalışan verimliliğini artırır.	4,23	0,965
Çalışma ortamı sıcaklığının uygun olması çalışan verimliliğini artırır.	4,40	0,854
Çalışma ortamının sürekli havalandırılması çalışan verimliliğini artırır.	4,43	0,834
Çalışma ortamının temiz olması (hijyenik) çalışan verimliliğini artırır.	4,46	0,835
Çalışma ortamındaki canlı renk seçimi çalışan verimliliğini artırır.	3,62	1,071
Çalışma ortamının estetik tasarımı çalışan verimliliğini artırır.	4,02	1,006
Çalışma ortamının modern tasarımı çalışan verimliliğini artırır.	3,83	1,065
Çalışma ortamının kolayca erişilebilir olması çalışan verimliliğini artırır.	4,21	0,894
Çalışma ortamında hareket kısıtlılığı olan bireyler (engelliler) için gerekli tedbirlerin alınması verimliliği artırır.	4,34	0,912

Tablo 6’da görüldüğü üzere, çalışma ortamına ilişkin teknik donanım, aydınlatma ve iklimlendirmenin yanı sıra, fiziksel rahatsızlıkları minimize edecek çalışma ortamına ilişkin yargıların ortalama değerlerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca standart sapma değeri düşük olan bu yargılar için katılımcıların genel olarak benzer tutumlar sergilediği ifade edilebilir. Standart sapma değeri daha yüksek ve ortalama yargı değeri düşük olan *ayak desteği*, *kâğıt tutucu*, *estetik* ve *modern tasarıma* ilişkin sorularda ise, katılımcıların genel yargılarının kararsız bölgede olduğu tespit edilmiştir. Ancak, ergonomi ile ilgili ders verilen fakültelerde söz konusu yargı değerlerinin daha yüksek olduğu gözlenmektedir. Katılımcıların genel yargılarının ise “4” etrafında, diğer bir ifadeyle “katılıyorum” bölgesinde dağıldığı görülmektedir. Bu durum, ergonomik çalışma ortamının çalışan verimliliğine olumlu katkı sağlayabileceği yargısının KTÜ akademik personel tarafından da genel olarak desteklendiğine işaret etmektedir.

KTÜ akademik personelinin ergonomik çalışma ortamının çalışan verimliliği ilişkisi üzerine tutumlarının ölçümünde, verimlilik değişkeni olarak katılımcıların Tablo 6’da yer alan her bir yargı için tutumlarının ortalama değeri kullanılmıştır. Bu değerler temel demografik özellikler ile karşılaştırılarak çalışmanın hipotezleri belirlenmiştir. Bu bağlamda cinsiyet değişkeni açısından oluşturulan, “H₁=Ergonomik çalışma ortamının verimlilik algısı düzeyinde cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi, Mann Whitney U testiyle incelenmiştir. Söz konusu değişkene ilişkin elde edilen bulgular Tablo 7’de gösterilmektedir.

Tablo 7. Cinsiyet Değişkenine Göre Verimlilik Algısı Ortalamalarının Karşılaştırılması

Cinsiyet	Ortanca (Min-Mak)	Sıra ortalaması	Test istatistiği	p-değeri
Kadın	4,5 (1 - 5)	171,73	U=8.809	0,001
Erkek	4,1 (1 - 5)	136,93		

Tablo 7’de görüldüğü üzere, Göral (2001) ve Düşüngülü vd. (2014) çalışmalarının aksine kadın ve erkek akademik personelin verimlilik algısı üzerinde %1 seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların tutumları arasındaki farklılıklar, diğer demografik özellikler çerçevesinde oluşturulan hipotezler yardımıyla karşılaştırılmıştır. Elde edilen bulgular Tablo 8’de gösterilmektedir.

Tablo 8. Demografik Özelliklere Göre Verimlilik Tutumlarının Karşılaştırılması

Demografik Özellikler	Ortanca (Min-Mak)	Test	p-değeri
Yaş	18-25	$\chi^2 = 10,888$	0,028
	26-35		
	36-45		
	46-55		
	56 ve üzeri		
Unvan	Arş. Gör.	$\chi^2 = 12,264$	0,056
	Arş. Gör. Dr.		
	Öğr. Gör.		

	Öğr. Gör. Dr.	4,5 (3,86 - 5)a		
	Dr. Öğr. Üyesi	4,5 (1,36 - 5)a		
	Doç. Dr.	4,2 (1 - 4,91)a		
	Prof. Dr.	4,11 (1,32 - 5)b		
Mesleki Deneyim	0-3 Yıl	4,5 (1 - 5) ab	$\chi^2= 16,417$	0,003
	4-6 Yıl	4,27 (2 - 5) a		
	7-10 Yıl	4,5 (1,05 - 5) ab		
	11-14 Yıl	4,5 (1 - 5) a		
	15 yıl ve üzeri	4,14 (1,32 - 5) ab		
Fakülte	İİBF	4,14 (1 - 5)	$\chi^2= 12,010$	0,445
	Mühendislik F.	4,14 (1,73 - 5)		
	Fen F.	4,5 (3 - 5)		
	Edebiyat F.	4,41 (1,05 - 5)		
	Mimarlık F.	4,41 (2,68 - 4,95)		
	Tıp F.	4,55 (1,41 - 5)		
	Deniz Bil. F.	4,18 (3,86 - 5)		
	Eczacılık F.	4,52 (4 - 5)		
	Diş Hek. F.	4,91 (4,86 - 5)		
	Orman F.	4,27 (1 - 5)		
	Sağlık Bil. F.	4,27 (1 - 5)		
	Meslek Yüksek O.	4,3 (3,5 - 5)		
	Of Teknoloji F.	4,41 (3,95 - 4,82)		

Not: Test istatistiğinin anlamlılık derecesi olarak 0,10 dikkate alınmıştır. χ^2 :Kruskal Wallis H Test İstatistiği, a-b: Aynı harfe sahip gruplar arasında fark yoktur.

Tablo 8’de görüldüğü üzere, ergonomik çalışma ortamı-verimlilik tutumları açısından yaş, unvan ve mesleki deneyim özellikleri dikkate alındığında, istatistiksel olarak anlamlı farklılıkların olduğu tespit edilmiştir. Yaş düzeylerine göre ergonomik çalışma ortamı ve verimlilik algısı %1 seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermektedir. Bu durumda yaşa bağlı olarak elde edilen bulguların Düşüngülü vd. (2014) ve Kurtoğlu ve Kıstır (2018) çalışmalarını destekler nitelikte olduğu ve böylece katılımcıların ergonomik çalışma ortamının, çalışan verimliliğini artırabileceği yönünde tutumlarının farklılaştığı ifade edilebilir. Bununla birlikte unvan değişkeni açısından ergonomik çalışma ortamı-verimlilik tutumları arasında da %10 seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Gruplar arasında ise, araştırma görevlisi ve profesör arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Göral (2001) tarafından yapılan çalışmanın aksine, mesleki deneyim ile verimlilik tutumu arasında %1 seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, gruplar arasında da anlamlı farklılar mevcuttur. Ancak, verimlilik algısının fakülte değişkenine göre değişmediği belirlenmiştir.

Öte yandan istatistiki analizlere dâhil edilmeyen ancak katılımcılara ilişkin bilgi edinebilmek amacıyla sorulan diğer demografik bilgilerden⁴ elde edilen veriler; katılımcıların ekseriyetle 7-10 saat arasında (%62,5) çalıştıklarını, gün içerisinde 1-2 kez mola verdiklerini (%43,8), mola sürelerinin 16-30 dk. arasında (%42,4) olduğunu ve düzenli spor-egzersiz

⁴ Ekte yer almaktadır.

yapmadıklarını (%74) göstermektedir. Ayrıca katılımcıların %51,8'inin işe bağlı kas-iskelet ve/veya göz hastalığına sahip olduğu da tespit edilmiştir.

Araştırma kapsamında katılımcıların işe bağlı olduğunu düşündükleri kas-iskelet ve/veya göz hastalığı olup olmama ve ergonomi ile ilgili eğitim alıp/almama durumları ile verimlilik tutumları arasındaki ilişki de korelasyon analizi yardımıyla incelenmiştir. Bu çerçevede söz konusu ilişki düzeyleri Tablo 9'da gösterilmektedir.

Tablo 9. Korelasyon Tablosu

	Korelasyon Katsayısı	p-değeri
İşe Bağlı Kas, İskelet, Göz Hastalığı Olup Olmama	-0,142	0,013
Ergonomi Eğitimi Alıp/Almama Durumu	-0,073	0,205

Tablo 9'da görüldüğü üzere, işe bağlı olduğunu düşündükleri kas-iskelet ve/veya göz hastalığı olup olmama ile katılımcıların ergonomik çalışma ortamı-verimlilik tutumları arasında istatistiksel olarak %1 anlamlılık seviyesinde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Öte yandan literatür kapsamında çeşitli iş kollarına yönelik yapılan araştırmalarda da; ergonomik çalışma ortamlarının oluşturulamamasının, çalışanlarda kas-iskelet rahatsızlıklarının meydana gelmesine neden olduğuna değinilmektedir. Bu durumun aksine ergonomik olarak dizayn edilen çalışma ortamlarının da çalışan verimliliğine pozitif biçimde yansıdığı ortaya konmaktadır (Kavoussi 1976; Hales vd., 1994; Shikdar ve Sawaqed, 2003; Sonne vd., 2012; Düşüngülü vd., 2014; Aytaç vd., 2018; Çelebi, 2018; Sökmen ve Yılmaz, 2019).

Ankete katılan akademik personelin ergonomi-ergonomi ve verimlilik ilişkisine dair bir bilgi birikimine sahip olup olmadıklarını öğrenebilmek amacıyla daha önce ergonomiyle ilgili eğitim alıp almadıkları sorulmuştur. Elde edilen sonuçlar çerçevesinde yalnızca %12,8'inin eğitim aldığı tespit edilmiştir. Bu durum katılım gösteren akademik personel açısından farkındalık düzeyinin oldukça düşük olduğuna işaret etmektedir. Bununla birlikte katılımcıların ergonomi eğitimi alıp/almama durumu ile verimlilik tutumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki de tespit edilememiştir. Nitekim bu durum Shikdar ve Sawaqed (2003) çalışmasını destekler niteliktedir.

Literatür incelendiğinde, ergonomik çalışma ortamının gereklilikleri ve çalışan verimliliğine katkısına dair farkındalık düzeylerinin düşük olduğu görülmektedir (Mustafa vd., 2009; Kalinkara ve Öktem, 2002; Yakut, 2013). Bu bağlamda araştırma kapsamında katılımcılara, alanın uzmanları tarafından ergonomi-ergonomik çalışma ortamı hakkında farkındalık düzeylerini artırmaya yönelik eğitimlerin düzenlenmesi durumunda katılmak isteyip istememe durumları da sorulmuştur. Söz konusu soruya ilişkin verilen cevaplar Tablo 10'da gösterilmektedir.

Tablo 10. Katılımcıların Ergonomi Eğitimine Katılmak İsteyip/İstememe Durumu

		Sıklık	Yüzde %
Ergonomi ile ilgili bir eğitim düzenlenmesi durumunda katılmak ister misiniz?	Evet	183	60,2
	Hayır	121	39,8
	Total	304	100

Tablo 10’da görüldüğü üzere, katılımcıların %60,2’si ergonomi ile ilgili eğitime katılmak istediklerini ifade etmektedir. Bununla birlikte Tablo 6’daki yargılara verilen cevaplar da dikkate alınarak; katılımcıların, ergonomi eğitimi ile bilinçlenebilecekleri ve çalışma ortamlarını fiziksel ve ruhsal sağlıklarını koruyacak biçimde dizayn edebilecekleri ve böylece çalışma verimliliklerini artırabilecekleri ifade edilebilir.

4. SONUÇ

Ergonomik çalışma ortamı, çalışan verimliliğinin artmasında etkili bir faktördür. Bu nedenle çalışma ortamlarının, ergonomi kriterlerine uygun olarak dizayn edilmesi gereklidir. Bu doğrultuda KTÜ akademik personeline tahsis edilen çalışma ortamının ergonomiklik açısından mevcut durumunu ortaya koymak ve söz konusu personelin ergonomik çalışma ortamı ve verimlilik konusundaki tutumlarını değerlendirmek amacıyla ele alınan bu çalışmada; 304 akademik personele ulaşılarak anket aracılığıyla veriler elde edilmiştir. Söz konusu veriler oluşturulan araştırma modeli ve hipotezler çerçevesinde normallik testine tabi tutulmuştur. Veriler normal dağılıma sahip olmadığından değişken sayısına bağlı olarak, Kruskal Wallis H, Mann Whitney U ve Spearman Korelasyon testleri uygulanmıştır.

Analizler sonucunda katılımcıların *cinsiyet, yaş, unvan ve mesleki deneyimleri* açısından verimlilik tutumları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca katılımcıların işe bağlı olduğunu düşündükleri kas-iskelet ve/veya göz hastalığı olup/olmama ve ergonomi ile ilgili eğitim alıp/almama durumları ile verimlilik tutumları arasındaki ilişki de araştırılmıştır. Analiz sonucunda yalnızca işe bağlı olduğunu düşündükleri kas-iskelet ve/veya göz hastalığı olup olmama durumu ile verimlilik tutumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bununla birlikte katılımcıların yalnızca %12,8’inin ergonomi eğitimi aldıkları görülmüştür. Ergonomi hakkında farkındalık düzeyleri ve bilgi düzeyleri düşük olan katılımcıların %60,2’sinin eğitim düzenlenmesi durumunda katılım sağlayacağı belirlenmiştir.

Yapılan analizler, açıklamalar ve elde edilen bulgular ışığında; çalışma ortamının dizaynında ergonomik ilkeleri esas almanın; çalışan verimliliğini artırma ve yorgunluğu azaltmada etkili olacağı ifade edilebilir. Bu doğrultuda etkin ergonomi yönetimi çerçevesinde

ergonomik bir çalışma ortamı için; çalışanların fiziksel, işlevsel ve psikolojik rahatlıkları gözetilerek işin çalışana uygun hale getirilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda ergonomistlerin ve çalışanların danışmanlığında çalışma ortamının tasarım aşamaları tamamlanmalıdır. Ayrıca çalışan sağlığının bozulmasına bağlı verimlilik düşüşleri meydana gelmeden önce proaktif ergonomi anlayışını benimsemenin; verimlilik düşüşü meydana geldikten sonra gerçekleştirilecek reaktif ergonomik değişikliklere kıyasla daha az maliyetli olacağı ifade edilebilir.

Öte yandan benzer nitelikte gerçekleştirilebilecek araştırmalarda; üniversiteler arası karşılaştırmaların yapılabileceği gibi, akademik personelin verimlilik algısının yanı sıra idari personelin bakış açısı da incelenebilir. Ayrıca araştırma kapsamında kullanılan ölçek, farklı sektörlerde (muhasabe meslek mensupları vb.) de uygulanarak; ilgili meslek mensuplarının ergonomik çalışma ortamı-verimlilik ilişkisi incelenebilir.

KAYNAKLAR

- AKPINAR, T., ÇAKMAKKAYA, B.Y., BATUR, N. (2018), Ofis Çalışanlarının Sağlığının Korunmasında Çözüm Önerisi Olarak Ergonomi Bilimi, *Balkan ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(2), 76-98.
- AYTAÇ, S., ÖZOK, A. F., YAMANKARADENİZ, N., GÖKÇE, A., AKALP, G., ÇANKAYA, O., TÜFEKÇİ, U. (2018), Metal Sanayiinde Çalışan Kadınların Ergonomik Risk Algısı: Bir Araştırma, *Ergonomics*, 1(1), 29-38.
- BRANDT, L. P. A., ANDERSEN, J. H., LASSEN, C. F., KRYGER, A., OVERGAARD, E., VILSTRUP, I., MIKKELSEN, S. (2004), Neck and Shoulder Symptoms and Disorders among Danish Computer Workers, *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 30(5), 399-409.
- ÇAKIREL, Y., ÖZDEMİR KARACA, P., AYDINER ÇAKIREL, Ö., ÇAKIR, İ. (2013), Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Staj Yaptıkları Büroların Ergonomi-Verimlilik İlişkisi Açısından Değerlendirilmesi Üzerine Bir Çalışma, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1, 23-40.
- ÇELEBİ, E. S. (2018), Ergonomik İyileştirmenin Çalışan Psikolojisi ve Verimliliğe Etkisi: Elektrikli Ev Aletleri Üreticisinde Bir Araştırma, *Journal of Life Economics*, 5(1), 83-94.

- ÇELENK KAYA, E., ÖZAYDIN, M. M., ÖLMEZOĞLU, N. İ. (2015), Ergonomical Analysis of Work Environments of Customer Representatives Working in Call Centers, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(1), 82-106.
- ÇETİNKAYA, F., BAYKENT, G. (2017), İşyeri Çalışma Ortamı Koşullarının Ergonomik Yönden İncelenmesi (Örnek: Şekerleme Firması), *Uşak Üniversitesi Fen ve Doğa Bilimleri Dergisi*, 15-31.
- ÇETİNKAYA, F. Ö., DÜĞER, M. (2013), Bürolarda Ergonomik Koşulların Çalışma Yaşamı Kalitesine Etkisi: Kırşehir Örneği, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1, 45-60.
- DÜŞÜNGÜLÜ, F. (2014), Çalışma Ortamlarının Ergonomik Tasarımının Akademik Personel Üzerindeki Verimliliğine Etkisi (Gazi Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi Örneği), Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- DÜŞÜNGÜLÜ, F., TENGİLİMOĞLU, D., ÖZTÜRK, Z. (2014), Çalışma Ortamlarının Ergonomik Tasarımının Akademik Personel Üzerindeki Verimliliğine Etkisi Gazi Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi Örneği, *Ejovoc (Electronic Journal of Vocational Colleges)*, 4(4), 93-102.
- EREN, E. (1998), *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş.
- ERYILMAZ, H. (2015), Biyomimikri ve Ergonomi: Tasarımda Doğadan Yenilikçi İlham, *Süleyman Demirel Üniversitesi Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi*, 3(3), 469-474.
- FERNANDEZ, J. E. (1995), Ergonomics in the Workplace, *Facilities*, 13(4), 20-27.
- GARCIA-LALLANA, A., VITERI-RAMIREZ, G., SAIZ-MENDIGUREN, R., BRONCANO, J., AQUERRETA, J. D. (2011), Ergonomics of the Workplace in Radiology, *Radiología*, 53(6), 507-515.
- GEDİK, T., BATU, C., ÖZÇELİK, G. (2015), Ofis ve Bilgisayarla Çalışma Koşullarının Ergonomik Analizi (Düzce Üniversitesi Akademik Personel Örneği), 12 Şubat 2019 tarihinde

<http://acikerisim.selcuk.edu.tr:8080/xmlui/handle/123456789/11016> adresinden alındı.

- GOGGINS, R. W., SPIELHOLZ, P., NOTHSTEIN, G. L. (2008), Estimating the Effectiveness of Ergonomics Interventions through Case Studies: Implications for Predictive Cost-Benefit Analysis, *Journal of Safety Research*, 39, 339-344.
- GÖRAL, R. (2001), Büro Ortamındaki İşlevsel ve Fiziksel Etmenler, Bu Etmenlerin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri ve Bir Araştırma, *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 4, 1-39.
- GUSTAFSSON, E., HAGBERG, M. (2003), Computer Mouse Use in Two Different Hand Positions: Exposure, Comfort, Exertion and Productivity, *Applied Ergonomics*, 34, 107–113.
- GÛNEY, Ş. (2005), Bürolardaki Mekan-Mobilya Organizasyonundaki Ergonomi Faktörü ve Verimliliğe Etkisi: Bir Banka Örneği, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- HALES, T. R., SAUTER, S. L., PETERSON, M. R., FINE, L. J., PUTZ-ANDERSON, V., SCHLEIFER, L. R., OCHS, T. T., BERNARD, B. P. (1994), Musculoskeletal Disorders among Visual Display Terminal Users in a Telecommunications Company, *Ergonomics*, 37(10), 1603-1621.
- HAYTA, B. A. (2007), Çalışma Ortamı Koşullarının İşletme Verimliliği Üzerine Etkisi, *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, 21-41.
- HEALTH AND SAFETY EXECUTIVE (2004), Health and Safety in the Office Guide, 1-24.
- İLÇE, A., DRAMALI, A. (2010), Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi, *Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi*, 1, 53-63.
- JUSOH, F., NAFIS, M., ZAHID, O. (2018), Ergonomics Risk Assessment among Support Staff in University Malaysia Pahang, *IOP Conf. Series: Materials Science and Engineering*, 319, 1-7.
- KALINKARA, V. (2018), El Dokuması Halı Üretimini Ergonomik Değerlendirmesi: Çalışan Sağlığının Korunması, *Ergonomi*, 1(1), 1-13.

- KALINKARA, V., ÖKTEM, Ş. (2002), Otel İşletmelerinde Mutfak Donanımının Çalışanlara Uygunluğunun Ergonomik Olarak Değerlendirilmesi, *Akdeniz Ülkeleri Turizm Kongresi*, Antalya, 1-10.
- KAVOUSSI, N. (1976), Ergonomics in Traditional Iranian Industries, *J. Human Ergol.*, 5, 145-147.
- KAYNAK, K. Ö., ULUGTEKİN, N. M. (2017), Çalışma Ortamındaki Fiziksel Faktörlerin Ergonomik Analizi: Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesi Örneği, *Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi*, 6, 319-325.
- KIRAÇ, Y. (2005), Büro Yönetiminde Ergonomi ve Ergonominin Verimliliğe Etkisi: Ankara Emniyet Müdürlüğü'nde Bir Uygulama, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- KOÇER, S., YAZICI, T., EKİNCİ, D. K. (2016), Büro Ortamlarının Çalışana Etkisi Üzerine Bir Araştırma: Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Örneği, *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi*, 4(2), 554-586.
- KRUGMAN, P. (1994), *The Age of Diminishing Expectations: U.S. Economic Policy in the 1990s*, MIT Press.
- KURTOĞLU, D., KISTIR, M. R. (2018), Akademik Ofislerin Verimlilik Üzerine Değerlendirilmesi: Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Örneği, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 9(2), 109-118.
- MORKOÇ, D. K., OKCU, O (2017), Çalışma Mekânlarının ve Büro Mobilyalarının Ergonomik Açından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Araştırma: Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Örneği, *İleri Teknoloji Bilimleri Dergisi*, 6(3), 422-434.
- MUSTAFA, S. A., KAMARUDDIN, S., OTHMAN, Z., MOKHTAR, M. (2009), Ergonomics Awareness and Identifying Frequently Used Ergonomics Programs in Manufacturing Industries Using Quality Function Deployment, *American Journal of Scientific Research*, 3, 51-66.
- NIU, S. (2010), Ergonomics and Occupational Safety and Health: An ILO Perspective, *Applied Ergonomics*, 41, 744-753.

- ÖRÛCÛ, E., PALAZ, S., YUMUŞAK, S. (2004), İşgören Verimliliğini Etkileyen Faktör Olarak Ergonomi ve Bir Araştırma, 7(84), 12 Haziran 2019 tarihinde www.mevzuatdergisi.com/2004/12a/03.htm adresinden alındı.
- ÖZCAN, E., ESMAEİLZADEH, S., BAŞAT, H. (2011), Bilgisayar Kullanıcılarında Üst Ekstremitte İşe Bağlı Kas İskelet Hastalıkları ve Ergonomi Girişiminin Etkinliği, *Türk Fiziksel ve Tıp Rehabilitasyon Bilimleri Dergisi*, 236-241.
- ÖZKAN, N. F., KAHYA, E. (2017), Bir Üniversitenin İdari Ofislerindeki Ergonomik Risklerin Değerlendirilmesi, *Journal of the Faculty of Engineering and Architecture of Gazi University*, 32(1), 141-150.
- ROELOFSEN, P. (2002), The Impact of Office Environments on Employee Performance: The Design of the Workplace as a Strategy for Productivity Enhancement, *Journal of Facilities Management*, 1(3), 247-264.
- ROWAN, M. P., WRIGHT, C. P. (1994), Ergonomics is Good for Business, *Work Study*, 43(8),7-12.
- SAGÖCAK, M. D. (2005), Ergonomik Tasarımda Renk, *Trakya Üniversitesi Dergisi*, 6(1), 77-83.
- SHIKDAR, A. A., SAWAQED, N. M. (2003), Worker Productivity and Occupational Health and Safety Issues in Selected Industries, *Computers & Industrial Engineering*, 45, 563-572.
- SMITH, M. J., BAYEH, A. D. (2003), Do Ergonomics Improvements Increase Computer Workers' Productivity?: An Intervention Study in a Call Centre, *Ergonomics*, 46(1-3), 3-18.
- SONNE, M., VILLALTA, D. L., ANDREWS, D. M. (2012), Development and Evaluation of an Office Ergonomic Risk Checklist: ROSA - Rapid Office Strain Assessment, *Applied Ergonomics*, 43, 98-108.
- SÖKMEN, Ö. Ç., YILMAZ, M. (2019), İş Zorlanma İndeksi ile Ergonomik Risk Değerlendirme ve Bir Uygulama, *Ergonomics*, 2(1), 25-31.
- SWANSON, N. G., GALINSKY, T. L., COLE, L. L., PAN, C. S., SAUTER, S. L. (1997), The Impact of Keyboard Design on Comfort and Productivity in a Text-Entry Task, *Applied Ergonomics*, 28(1), 9-16.

- TİFTİK, E. (2016), Kastamonu Üniversitesi Bürolarında Mekân ve Mobilyaların Ergonomik Kriterler Açısından Değerlendirilmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kastamonu Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Kastamonu.
- TUTAL, O. (2018), Erişilebilir Bürolar ve Ergonomi, Editörün A. E. ÖZKUL içinde, *Büro Teknolojileri* (s. 164-191), Eskişehir: Anadolu Üniversitesi-Açıköğretim Fakültesi Yayınları.
- UMUT, S. S. (2018), Kamu Kurumlarında Ergonomi Sorunları, Stres ve İş Motivasyonu: Şırnak Üniversitesi Örneği, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Esenyurt Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- UZUN, M., MÜNGEN, U. (2011), Çalışma Ortamında Ergonomik Koşulların İşçi Sağlığı ve İş Kazaları Açısından Önemi, 3. *İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Sempozyumu*, 21-23 Ekim 2011, Çanakkale.
- YAKUT, H. (2013), Çalışanların Büro Malzemelerini Kullanımındaki Ergonomik Farkındalıkları ve Kullanım Alışkanlıkları Üzerine Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1, 85-96.
- YAPICI, F., BAŞ, H. (2015), Verimlilikte Ergonomik Faktörler, *Süleyman Demirel Üniversitesi Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi*, 3(3), 591-595.

EK:

Tablo 11: Katılımcıların Diğer Demografik Özellikleri

Demografik Özellikler		Sıklık	Yüzde %
Kullanılan Bilgisayar Türü	Masaüstü	60	19,7
	Dizüstü	126	41,4
	Her ikisi	118	38,8
İnternete Bağlanma Aracı	Wi-Fi	77	25,3
	Kablolu	74	24,3
	Her ikisi	153	50,3
Günlük Çalışma Süresi	0-3 saat	15	4,9
	4-6 saat	87	28,6
	7-10 saat	190	62,5
	11-14 saat	10	3,3
	15 ve üzeri	2	0,6
Günlük Mola Sıklığı	Hiç	9	3,0
	1-2 kez	133	43,8
	3-4 kez	118	38,8
	5-6 kez	30	9,9
	7 ve üzeri	14	4,6
Bir molada geçirilen ortalama süre	0-15 dk.	119	39,1
	16-30 dk.	129	42,4
	31-45 dk.	36	11,8
	46-60 dk.	14	4,6
	1 saat ve üzeri	6	2,0
Oda Arkadaş Sayısı	Hiç kimse	139	45,7

	1 kişi	82	27,0
	2 kişi	48	15,8
	3 kişi	18	5,9
	4 kişi ve üzeri	17	5,6
Düzenli Spor/Egzersiz Yapıp- Yapmama Durumu	Evet	79	26,0
	Hayır	225	74,0
Fiziksel Engeli Olup-Olmama Durumu	Evet	4	1,3
	Hayır	300	98,7
İşe Bağlı Kas İskelet ve/veya Göz Hastalığı Olup Olmama Durumu	Evet	157	51,6
	Hayır	147	48,4
Ergonomi Eğitimi Alıp Almama Durumu	Evet	39	12,8
	Hayır	265	87,2



**SOSYAL HİZMET FAALİYET ALANINDA BÖLGESEL UZMANLAŞMADAN
İRAKSAMA TESPİT YÖNTEMİ VE TEKİRDAĞ ÖRNEĞİ (2008-2017)**
**THE METHOD OF DIVERGENCE FROM REGIONAL SPECIFICATION FOR
SOCIAL WORK ACTIVITIES WITHOUT ACCOMMODATION: A CASE STUDY
FROM TEKIRDAG (2008-2017)**

Ayşe Nur ÇİFTÇİ¹, Murat ÇİFTÇİ²

1. Doktorant, MA, MA, BA., Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı Doktora Programı, aysenurarslan1987@gmail.com, aysenur_ars_lan@hotmail.com, <https://orcid.org/0000-0003-0928-644X>
2. Doçent, PhD, PhD, MA, MA, BA, BA, Trakya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü, muratciftci@trakya.edu.tr, drmuratciftci@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-6277-6360>

Makale Türü Article Type
Araştırma Makalesi Research Article

Başvuru Tarihi Application Date
18.07.2019 07.18.2019

Yayına Kabul Tarihi Admission Date
19.03.2020 03.19.2020

DOI

<https://doi.org/10.30798/makuiibf.593512>

* Bu çalışma Kasım 2018’de Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi’nde düzenlenen The Second International Conference on Current Trends in The Middle East 2018 isimli uluslararası konferansta sözlü bildiri olarak sunulup özeti bildiriler kitabında yayımlanan “Sosyal Hizmet Faaliyet Alanında Bölgesel Uzmanlaşmadan İraksama Tespit Yöntemi ve Tekirdağ Örneği (2008-2016)” adlı çalışmanın güncellenerek genişletilmiş ve geliştirilmiş tam metnidir.

Öz

Bu çalışmada Tekirdağ uygulama örneğiyle son on senedir giderek artan öneme sahip olan sosyal hizmetler faaliyet alanında mevcut uzmanlaşma katsayısına göre düşük uzmanlaşma başlangıcı, uzmanlaşma başlangıcı, yüksek uzmanlaşma başlangıcı ve tam uzmanlaşma başlangıcından ne kadarlık iraksamanın olduğunu tespitine odaklanılmıştır. Analize konu olan on yıllık veri seti (2008 - 2017) SGK istatistik yıllıklarından derlenmiştir. İstatistik yöntem olarak bölgesel uzmanlaşma düzeyini tanımlamada son seksen yıldır kullanılan lokasyon katsayısı (LQ) tekniğinden yararlanılmıştır. Tekirdağ’da 2008-2017 arasında sosyal hizmetler alanında lokasyon katsayısı değerleri 0,2 - 0,6 arasında gerçekleşmekte olup, alt sınır olan 0,7’ ye hiçbir yıl ulaşamamıştır. Buna karşılık il bütününde istihdamda yaşanan %72’lik artış karşılık, sosyal hizmetler faaliyet alanındaki artış 32,3 katı aşmıştır. Bu artış sosyal hizmetler faaliyet alanında Türkiye bütünündeki 13,5 katlık artışın da üzerindedir. Tekirdağ’daki mevcut istihdam düzeyi 2008 - 2017 arasında, 0,7’lik sınırdan 49 – 685 kişi, 1,25’lik sınırdan 87 - 1223 kişi, 2’lik sınırdan 139 - 1956 kişi, 3’ lük sınırdansa 208 - 2934 kişi iraksamıştır.

Anahtar Kelimeler: Çalışma Ekonomisi, Sosyal Hizmet, Sosyal Politika, Bölge Planlama, Bölgesel İktisat, İktisadi Demografi, Çalışma Sosyolojisi,

Abstract

In this study, with the example of Tekirdag application, which for the last ten years in the social work activities without accommodation owns an increasing importance, according to the current location quotient, the beginning of low specialization/ specialization/ high specialization/ and full specialization were focused on determining the degree of divergence. The ten-year data set (2008-2017) was compiled from the SSI statistics annuals. As the statistical method, the location quotient (LQ) technique has been used in defining the level of regional specialization. The location quotient in social work activities without accommodation in Tekirdağ from 2008 to 2017 is accrued from 0.2 to 0.6 and the lower limit of 0.7 has not been reached any year. On the other hand, despite the 72% increase in employment in the whole city, the increase in social work activities without accommodation has exceeded 32.3 times. This increase is above the 13.5-fold increase in Turkey in social services in the whole field of activity. The current employment level in Tekirdag from 2008 to 2017, is diverged 49-685 person from 0.7 border, 87-1223 person from 1.25 border, 139-1956 person from the 2.0 border and 208-2934 person from the 3.0 border.

Keywords: Labor Economics, Social Work Activities, Social Politics, Regional Planning, Regional Economics, Economic Demography, Sociology Of Work,

EXTENDED SUMMARY

Background

Social work activities are among the areas of social policy implementers in combating disadvantages. As the area covered by social policy expands, the type and quantity of disadvantaged groups that this activity focuses on increases with each passing day. Located in the hinterland of the Istanbul metropolis, Tekirdağ includes Çorlu which one of the industrial centers. In a vibrant economy, there is a need to solve the adaptation problems of the newly arrived native immigrants and refugees. The fact that the city is an important educational center causes the students coming from outside the city to need social support. In addition, the need for social workers increases in the fight against disadvantages caused by social problems such as crime, divorce, suicide and gender inequality.

Purpose

The first objective is to determine the level of regional specialization of social workers employed in Tekirdağ between 2008 and 2017 according to the service contract. The second objective is to determine the ten-year change in the level of divergence of the level of low specialization, specialization, high specialization and full specialization in Tekirdağ.

Method

It is possible to determine the level of regional specialization in a province based on employment data. The location quotient technique is used for this detection. Location quotient 0.7; 1.25; 2; 3 values constitute specialization constraints. Accordingly, if $0.7 \leq lq < 1.25$, then low specialization has started in the field of activity where the level of specialization is examined. If $1.25 \leq lq < 2.00$, then the beginning of specialization has been formed in the field of activity, where the level of specialization is examined. If $2.0 \leq lq < 3$, then there is a high level of specialization in the field of activity, where the level of specialization is considered. In other words, it means that the region has become a mature sector. If $3.0 \leq lq$, then there is full specialization in the field of activity, where the level of specialization is considered. What this means is that the sector that where the level of specialization is considered, has reached a competitive maturity in that region.

Findings

The number of employees with service contracts in overall Turkey has increased 64% between 2008 and 2017. This increase is in Tekirdağ, exceeding the whole of Turkey reached 72%. The increase in the area of social service activities reached 13.5 times for the whole of Turkey, for Tekirdağ domestic it reached 32.35 times. Thus, both in Turkey and in Tekirdağ in working with service contracts in the whole area of social service activities it is experiencing

very high increases according to overall employment growth. The number of employees who are working in both public area and social service activities area in Tekirdag is much more compared with the whole of Turkey.

1. GİRİŞ

Bir insan hakları mesleği konumundaki sosyal hizmet mesleği, dünyadaki gelişimiyle benzer şekilde Türkiye’de de her geçen gün yüksek ivmeyle artan istihdam hacmiyle dikkat çekmektedir. Sosyal çalışmacı mesleği, karmaşık alanların bileşkesini bünyesinde barındırması sebebiyle, tüm toplumlarda popülerliğini korumaya aday meslekler arasında ilk sıralarda gelmektedir. Uzun yıllar boyunca da devletin temel aktör olarak sosyal hizmet faaliyetlerinin yürütücüsü olmada yaşanan dönüşümle birlikte günümüzde geline noktasaysa, kar amacı güden – gütmeyen devlet dışı organizasyonlarca da yürütülmektedir. Bu durum, özellikle 4-1/a’lı sigortalı konumundaki formel sosyal hizmet faaliyet alanı çalışanlarında da artışın temel nedenini oluşturmaktadır. Bu çalışmanın amacı da Tekirdağ il özelinde bölgesel uzmanlaşma kısıtlarına mevcut istihdam hacminin ne kadar iraksamış olduğunun ve nisbi iraksama düzeyinin 2008-2017 yılları arasındaki gelişimini analiz etmektir.

Çalışma kapsamında ilk olarak sosyal hizmet mesleğinin tarihsel gelişiminin ana hatları aktarılmıştır. İkinci aşamadaysa Türkiye’de sosyal hizmet mesleğinin geçmişten günümüze gelişimi aktarılırken, Tekirdağ ve ülke bütünündeki sosyal hizmet faaliyet alanındaki formel istihdamın dönemsel gelişimi de kısaca incelenmiştir. Çalışma sorusu, veri tasarımı ve yöntem başlıklı üçüncü bölümdeyse, çalışmanın gerçekleştirilmesindeki sebepler, verilerin temin edildiği kurum bilgileri ile uygulamada kullanılan istatistik yöntemi oluşturan uzmanlaşma katsayısı “LQ” yaklaşımı ve bu katsayıya dayanılarak türetilen mutlak ve nisbi iraksama düzeylerinin tespiti için LQ katsayısına dayanarak türetilen hesaplama yöntemleri hakkında bilgi verilmiştir. Bulgular kısmında da elde edilen istatistik sonuçların raporlanıp yorumlanmasına gidilmiştir.

2. SOSYAL ÇALIŞMACI MESLEĞİNİN GELİŞİMİ

Sosyal çalışmacı mesleğinin geçmişten günümüze ve günümüzden de geleceğe insan hakları mesleği olma vasfını taşıdığı, “Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu” tarafından 1988 tarihli bildiriyle küresel ölçekte duyurulmuştur. “Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Komisyonu” da 1992 tarihli bildirisinde sosyal hizmet meslek değerlerinin insan haklarından ayrı tutulamayacağını deklare etmiştir. Dolayısıyla uluslararası ölçekte sosyal çalışmacının, insan hakları savunucusu, koruyucusu, **geliştiricisi** konumunda olduğu kabul edilmiş durumdadır.

Sosyal çalışmacı mesleği temelde her bireyin değerli olduğu ön kabulünü esas alarak faaliyetlerini gerçekleştirmektedir. Bu ön kabulle faaliyetlerini gerçekleştirirken de toplum

içerisindeki eşitsizliklerle mücadeleyi konu edinerek bireylerin insan onuruna yakışır yaşama erişimleri için güvence ve gelişme sağlamayı amaçlamaktadır. Ancak sosyal hizmet faaliyetleri gerçekleştirilirken de müracaatçıları etkilemeyip kendi kararlarını almalarını destekleyerek onurlarını koruyup katkı sağlamak da sosyal çalışmacının en önemli görevleri arasında yer almaktadır. Dolayısıyla sosyal çalışmacının gerçekleştireceği faaliyetlerinde müdahalenin sınırları olup, uygulamalarıyla hiçbir surette hür iradeyi zedelememesi prensip olarak kabul edilmiştir (Turan, vd., 2009: 76). Buna göre sosyal çalışmacının gerçekleştireceği faaliyetlerde ön plana çıkartması gereken temel değerlerse:

- Sosyal adalet,
- Hak temelli yaklaşım,
- İnsan onuruna ve insan haklarına saygı,
- Kendi kaderini tayin etme,
- Katılım hakkı geliştirme

bileşenlerinden oluşmaktadır (Başer, vd., 2017: 1008). Sosyal adaleti artırma amacıyla faaliyet gösteren sosyal çalışmacıların sosyal hizmet çalışmaları da beş farklı düzeyde gerçekleşebilir:

- Birey
- Aile
- Grup
- Organizasyon
- Toplum (Gökçearslan Çifçi ve Gönen, 2011: 149).

Sosyal çalışmacının faaliyetlerini gerçekleştirirken bir diğer dikkat etmesi gereken konu, uygulamanın etkilerinin kısa – orta – uzun vadeli etkilerini bir arada ele alarak değerlendirmesi ve buna göre uygulama kararını vermesidir. Dolayısıyla müracaatçıya yönelik sosyal hizmet uygulaması gerçekleştirilirken sosyal hizmet sonuçlarının uygulama esnasındaki etkilerine odaklanılması yeterli olmamaktadır (Aktaş, 2000: 30). Hâlbuki pek çok faaliyet kolunda bu kadar hassas ve uzun dönemli etki belirleme ihtiyacı bulunmamaktadır. Bu durum da sosyal hizmet faaliyetlerinin çok fazla karmaşık oluşuna yol açmakta, dolayısıyla da sosyal çalışmacının aynı zamanda çok ciddi ve yetkin bir planlayıcı olması gerekliliğine de yol açmaktadır. Günümüzde bu kadar karmaşık faaliyetleri gerçekleştirme kabiliyeti gerektiren sosyal hizmet mesleğinin de dönemsel gelişiminde ciddi farklılaşma ve dönüşüm süreci yaşanmış ve bu dönüşüm sürecinin sonucunda günümüzdeki durumuna erişilmiş durumdadır.

Sosyal hizmet mesleğinin ilk dönemlerinde sosyal hizmet faaliyetleri dini inançlarla bütünlük içerisinde olup, zamanla bilim temelli ve teknoloji yönelimli yapısına bürünerek, dini ön kabullerden sıyrılarak günümüzdeki modern kimliğine dönüşmüştür (Özateş, 2010: 93). Ancak sosyal hizmet mesleğinin modern kimliğine bürünerek faaliyetlerini gerçekleştirebilmesinin tarihi geçmişi çok da köklü değildir.

Sosyal hizmet faaliyetleri, sosyal politikanın temel uygulama araçlarındandır ve modern anlamda sosyal politikanın doğuşu da sanayi inkılabıyla birlikte şiddetlenen sınıf çatışmaları sonrasında devletin artan açlık, yoksulluk, eşitsizliğe karşı müdahale etmek zorunda kalışıyla başlamıştır (Yolcuoğlu, 2012: 146, 148). Dolayısıyla sosyal hizmetlerin modern kimliğine kavuşmasının tarihsel kökenleri de doğal olarak yenidir.

İlk dönem sosyal hizmet çalışanları yoksullara ve muhtaç durumdakilere yardım sağlayarak mesleki faaliyetlerine başlarken, özellikle on dokuzuncu yüzyılda İngiltere ve Avrupa'dan ABD'ne göç eden göçmenlerin etkisi önemli düzeyde olmuş ve bu faaliyetlerin özellikle yerel yönetimlerin sorumluluğunda olduğu kabul edilmiştir. Sosyal yardımlar çerçevesinde şekillenen ilk dönem sosyal hizmet faaliyetlerinde kurumsal olarak modern başlangıcı 1877'de yine New York'ta kurulan "Yardım İşlerini Düzenleme Derneği" ile başlatmak mümkündür. Mary Richmond'un faaliyetleri ise profesyonelleşme anlamında son derece önemlidir. Richmond 1897'deki konuşmasında sosyal çalışmacıların yetiştirilmesi amacıyla mesleki bir okul kurulması çağrısında bulunmuş, bu çağrı üzerinde de New York Schools of Flanthrophy okulu açılmıştır. ABD'nde 1919'a kadarsa sosyal hizmet mesleğine yönelik açılan okul sayısı on yediye yükselmiştir (Acar ve Duyan, 2003: 3-5).

Sosyal hizmet faaliyetlerinin kurumsallaşma sürecinin başlangıcıysa 20. yüzyılın başlarına dayanmakta olup ilk dönemlerde uygulama alanlarına göre uzmanlaşmaya dayalı bir mesleki kapsam belirlemesine gidilmiştir. Söz konusu dönemde uzmanlaşma alanlarıysa:

- Aile refahı,
- Çocuk refahı,
- Tıbbi sosyal hizmet,
- Psikiyatrik sosyal hizmet,
- Okul sosyal hizmeti

şeklinde belirlenmiştir (T.C. Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü, 2011: 17). Bu dönemde sosyal hizmet meslek uygulamaları içerisinde ağırlıklı olanlarsa birey ve ailenin durum değerlendirmesini gerçekleştirerek söz konusu ihtiyaçlarının

tespiti ve tespit sonrasında da maddi yardım yapılması veya kurum bakımının sağlanması şeklinde gerçekleşmiştir (Acar ve Duyan, 2003: 6).

1940'lı ve 1950'li yıllardaysa meslekteki söz konusu uzmanlaşma, mesleki uygulama yöntemlerini de etkileyerek:

- Bireysel çalışma,
- Grup çalışması,
- Toplum organizasyonu

şeklinde yönetim ve araştırma uygulama yöntemlerinin belirlenmesine ve bu yöntemlerden yararlanmaya yol açmıştır (T.C. Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü, 2011: 18). 1940'lara kadar birey ve grup düzeyinde gerçekleştirilen mesleki uygulama yöntemlerine toplum organizasyonunun katılmasıysa "Sosyal Hizmet Okullar Birliği" tarafından 1932'de okulların müfredatlarına topluma dair tek dersin koyulmasına kadar mümkün olamamıştır (Bkz. Acar ve Duyan, 2003: 7).

Modern sosyal hizmet faaliyetlerinde ikinci önemli dönem 1960'lı ve 1970'li yıllarda yaşanmıştır. 1960'lı ve 1970'li yıllarda bireyler arası etkileşimde yaşanan artış ile sosyal haklara yönelik duyarlılığın yükselişi, beraberinde uzmanlaşma geleneğinin sistem yaklaşımına dönüşümüne yol açmıştır. Sistem yaklaşımıyla da müracaatçının psikolojik özelliklerini temel alan tek bileşenli bakış terk edilerek bio – psiko-sosyal etkileşime dayalı bakışa yerini bırakmıştır. Bu yöntem her çeşit sosyal hizmet uygulaması için ortak yöntem olarak benimsenmiştir. Söz konusu dönüşüm, sosyal hizmet mesleğinin geçmişteki gibi bir alanda uzmanlaşmayla sınırlı kalmasına imkân bırakmamakta ve toplumun karmaşık sorunlarına çözüm bulma imkânını da sınırlamaktadır. 1960'lı ve 1970'li yıllar boyunca yaşanan kapsam genişlemesi de oluşan sorunlara çözüm arama kabiliyeti anlamında sosyal çalışmacıların etkinleşmesine önemli katkı sağlamıştır (T.C. Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü, 2011: 18).

Sosyal hizmet faaliyetlerinde sosyal çalışmacının kendisini müracaatçının yerine koymak suretiyle müracaatçıyı anlayarak onun hakkında bilgi sahibi olmaya dayalı empati kurma yaklaşımında da 1950'lerden sonra köklü değişim yaşanarak duyuşsal boyut da eklenmiştir. Buna göre değişime uğrayarak bilişsel boyuta ek olarak koruma davranışıyla motive edilen duygu, tutum ve değerleri de içeren bir süreç içerisinde değerlendirmeye gidilmeye başlanmıştır. Böylece de bilişsel boyutla sınırlı yaklaşımdaki sadece bireyin deneyimlerine ortak olunarak bilgi alınan yaklaşım, anlatılanlar karşısında kendisinde oluşan hislerden öte müracaatçının hislerine de odaklanılan sosyal hizmet çalışmasına duyuşsal boyutu da eklemiştir (Tuncay ve İl, 2009: 41).

1970'lerden itibaren dünya genelinde hâkim olan neoliberal akımların sosyal devlete karşı takındığı olumsuz tutumun bir neticesi olarak sosyal hizmet uygulamalarında da değişim talepleri gündeme gelmiştir. Altınçağ boyunca gerçekleştirilen sosyal güvenlik harcamalarının devlet bütçesinde yol açtığı ağır yükün ekonomileri hantallaştırdığı ve bu kapsamda sunulan sosyal hizmetlerin bireyleri bedavacılığa alıştırdığı yönünde eleştiriler oluşmuştur. Bu eleştirilerin sonucu olarak da, sosyal hizmet uygulamalarının devlet sorumluluğundan çıkartılarak sorumluluk aktarımının merkezi yönetimlerden yerel birimlere doğru gerçekleştirilmesi savunulmuştur (T.C. Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü, 2011: 18).

3. TÜRKİYE'DE SOSYAL ÇALIŞMACI MESLEĞİ VE MESLEKİ İSTİHDAMIN GELİŞİMİ

Klasik Osmanlı döneminde bugünkü sosyal yardım ve sosyal hizmet faaliyetlerine denk gelen uygulamaların devletçe gerçekleştirilip gerçekleştirilememesine bakılmaksızın ağırlıklı olarak vakıflar kanalıyla gerçekleştirildiği görülmektedir (Ateş, 55-56). İncik (2015: 193)'ın da vurguladığı üzere sosyal hizmetler İslam uygarlığında ve doğal olarak da bu uygarlığın en büyük temsilcileri arasında yer alan Osmanlı İmparatorluğu'nda siyasi erke bırakılmamış, Allah'ın gözetiminde olarak kabul edilen, zamanla bozulmaya uğramayan, mutlak ve ebedi tarafsız bir kurum özelliğindeki vakıflara bağlanmıştır. Devlet siyasetindeki kararsızlıklarla birlikte geçici karakterin varlığı, sosyal hizmetleri devamlı bir dini görev, bir hayır işi olarak meşrulaştırılacak şekilde vakıf kurumuna bırakmıştır. Modern devletin görevi olan kamu hizmetlerinin vakıflar tarafından gerçekleştirilmesi, Rumeli'de pek çok kentin kuruluşunda da vakıfların başlıca aktör oluşlarını beraberinde getirmiştir (İncik, 2016: 223). Bu dönemde vakıflar kanalıyla gerçekleştirilen sosyal yardım ve hizmet uygulamaları da çağdaşı Batı ülkelerine göre son derece gelişkindir. Osmanlı ekonomisinde toprakların %20'si vakıf sistemi dâhilinde olup, toprak gelirleri içerisindeki ağırlığı da %20-%25 bandında gerçekleşmiştir (Tabakoğlu, 2012: 308-309). Dolayısıyla hem Ortaçağ'da malikâne içerisine hapsolan kapalı malikâne ekonomisinin hâkim olduğu Avrupa'da, hem de zengin tüccar zümrenin orantısız gelir ve servet sahibi olduğu ve yoksul yasalarıyla prangalı olarak belirlenen mekânlarda yoksulların zorla çalıştırıldığı Merkantilist preendüstriyel evredeki Avrupa'da sosyal hizmet faaliyetlerinin Osmanlı coğrafyasındaki mevcut hacimle yarışma imkânı bulunmamaktadır. Keza Akozan (1969: 305-306)'ın dikkat çektiği üzere sosyal yardım ve sosyal hizmet uygulamalarının gerçekleştirildiği binalar karşılaştırıldığında da, Osmanlı külliyelerinin İngiliz ve Fransız muadillerine göre çok daha çeşitlilik arz ettiği görülmektedir.

Sosyal ve beledi faaliyetleri gerçekleştiren vakıfların önemli bölümünün reaya yerine Sultan ve akrabalarınca kurulan müesseseler olduğunun da altının çizilmesi gereklidir (Çiftçi, 2011: 635). İmparatorluğun ilk üç asrında sultanefendiler ile vezirlere büyük ve güçlü vakıflar kurmaları amacıyla sıklıkla geniş arazilerin temlik edildiği görülmektedir (İnalçık, 2004: 166-167). Böylece de en zengin ve güçlü vakıflar da sultan vakıfları olarak karşımıza çıkmaktadır. Dolayısıyla doğrudan devlet faaliyeti olarak gerçekleştirilmese dahi teolojik meşruiyete dayandırılarak ülkenin mülk sahibinin padişah olduğu düşünüldüğünde, söz konusu uygulayıcı vakıfların da dolaylı devlet kurumu işlevi gördüğünün savunulması mümkündür. Sonuçta sosyal hizmetleri ağırlıklı olarak gerçekleştiren sultan vakıflarının kurucusu olan valide sultanlara, sultanefendilere ve vezirlere vakıf kurmaları amacıyla temlik veren de padişaktır. Osmanlı'daki 1826'da Evkaf-ı Hümayun Nezareti'ne bağlanmalarıyla birlikte vakıfların faaliyetleri de yoksullara yönelik hizmetler de devlet eliyle gerçekleştirilmeye başlanmıştır (Karataş, 2015: 17). Ayrıca belediyelerin kuruluşuyla birlikte vakıflar kanalıyla gerçekleştirilen sosyal hizmet faaliyetlerinin modern devletin sosyal hizmet taahhütlerini gerçekleştirme sürecine girişini de beraberinde getirmiştir (Berger, 2006: 167). Özetle Türkiye'de tarihsel süreç incelendiğinde son derece köklü bir sosyal hizmet geleneğinin varlığıyla karşılaşılmaktadır. Bu köklü geçmiş ve AB'ye uyum süreci, günümüzde de sosyal hizmet faaliyetlerinin gelişimini desteklemektedir.

AB'ye uyum süreci kapsamında sosyal hizmet faaliyetlerinin de uluslararası norm ve standartlara uyumlu hale dönüştürülmesi ihtiyacı oluşmuştur. Ancak merkezi yönetim ve yerel birimler arasında koordinasyon sorunu bir türlü aşılamamış olup, görev ve sorumluluklar noktasında kuralların netleştirilmesi gerçekleştirilememiştir. Buna ek olarak bölgesel düzeyde AB ile küresel ölçekte uluslar üstü normlar arasında nitelik ve nicelikte yönetimle ekonomi arasında değişen paradigmalara göre sosyal hizmet faaliyetlerinde de dalgalanmaların yaşandığı görülmektedir (Aydın, 2009: 38).

Buna ek olarak 24 Ocak Kararları sonrasında yürütülen dış rekabete açık ekonomi politikasını destekleyecek sosyal ve siyasal yapıların da oluşturulması ihtiyacını doğurmuş, devletin yeniden örgütlenme gereği olarak da KİT'lerin özelleştirilmesiyle sosyal hizmet alanındaki devlet görevleri de kaydırılmaya başlanmıştır (Alakavuklar, vd., 2009: 120). Sosyal hizmet faaliyetleri de gerek devlet memurları kanununun 36. Maddesinde 1988'de yapılan değişiklikle otuz yıla yakın süre boyunca taşeron şirketlere hizmet uygulayıcılığı devriyle, gerekse de sosyal çalışmacıların özel büro ve şirketlerde sundukları hizmetlerle piyasalaşma sürecinin yaşandığı dikkat çekmektedir (Ayman Güler, 2006: 35). Sosyal hizmet uygulamalarının il özel idarelerine bırakılmasının yerleşme eğilimini açıkça göstermesinin

yanı sıra kamu kesimi dışında özel ve gönüllü kuruluşlara yer verilen karma yapının oluşturulduğu dikkat çekmektedir (Gökbayrak, 2010: 149).

AB'ye uyum kapsamında sosyal hizmet faaliyetlerinde yaşanan dönüşümleri anlamak için kısaca AB'deki uygulama dönüşümünün ana hatlarının incelenmesi yerinde olacaktır. Buna göre AB genelinde sosyal hizmet faaliyetleri yerel ve bölgesel birimlerin yetki alanlarına devredilmiş durumdadır. Hizmette yerellik ilkesi kapsamında da kamu örgütlenmesinin aşağıdan yukarıya doğru gerçekleşmesi, prensip olarak kabul edilip uygulanmaktadır. Buradaki yerellik ilkesiyse yerelleşmeden farklı olup, yetkiyi en alt kademeye bırakıp alt kademenin yetkiyi kullanmakta zorlandığı noktada bir üst kademeye yetki devrini içeren bir modeldir. Ancak AB genelinde uygulanan yerellik ilkesine dayalı sosyal hizmet uygulamalarında karşılaşılan temel sorunsu sosyal hizmet sağlayıcılarının çeşitliliğinden kaynaklanan standardizasyon sorunudur. Bu sorunu aşmak için de yerellik ilkesini uygulamakta zorlandığı noktada hizmet satın alması yoluna başvurmaktadır (Aydın, 2009: 33).

Günümüzde gelinen noktada sosyal hizmet faaliyetlerinin artarak sürmekte olduğu bir yapıyla karşılaşılmaktadır. Artık tek uygulayıcı aktör de devlet değildir. Hatta Aile ve Sosyal Destek Programı kapsamında her ailenin bir sosyal çalışmacısının olması dahi söz konusudur (Şener, 2012: 3). Dolayısıyla sosyal hizmet alanında faaliyet gösterenlerin sayısının her geçen gün süratle artması, hem köklü geleneğe, hem AB'ye uyum kapsamında hem de yönetimin ilgi ve desteğiyle gerçekleşmektedir.

Huzurevlerinden özel eğitim merkezlerine, aile danışmanlıklarına kadar çok geniş kesimde kamu kesimi dışı uygulayıcı birimlerin her geçen gün artarak yayıldığı bir süreç yaşanmaktadır. Bu durum da özel kesim kaynaklı sosyal hizmet uygulamalarının yaygınlaşmasını beraberinde getirmektedir. Özel kesimde çalışan sosyal hizmet çalışanları ile günümüzün kadrolu devlet işçisi konumundaki yakın geçmişin taşeron işçileri, ağırlıklı olarak 4-1/a kapsamında SGK'lı konumundadırlar.¹ Söz konusu kesimde her geçen gün artan bir

¹ 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu'nun 4. maddesinin a bendinde "Bu Kanunun kısa ve uzun vadeli sigorta kolları uygulaması bakımından; a) Hizmet akdi ile bir veya birden fazla işveren tarafından çalıştırılanlar...sigortalı sayılırlar" hükmü getirilmiştir. Bu kanuna istinaden de 2011/58 sayılı Kanuna Göre 4/1-(a) ve 4/1-(b) Kapsamındaki Sigortalıların Tahsis İşlemleri başlıklı SGK genelgesinin 4. maddesinde "Kanunun 4. maddesinin birinci fıkrasının; (a) bendi kapsamında olanlar hizmet akdi ile çalışanları (mülga 506 ve 2925 sayılı kanunlara tabi olanlar), (b) bendi kapsamında olanlar köy ve mahalle muhtarları ile hizmet akdine bağlı olmaksızın kendi adına ve hesabına bağımsız çalışanları (mülga 1479 ve 2926 sayılı kanunlara tabi olanlar), (c) bendi kapsamında olanlar ise kamu görevlilerini (5434 sayılı Kanuna tabi olanlar), ifade etmektedir. Bu Genelgede söz konusu sigortalılar kısaca 4/1-(a), 4/1-(b) ve 4/1-(c) sigortalıları olarak nitelendirilmiştir." ifadesine yer verilmiştir. Buna göre 5510 sayılı kanunla yürürlükten kaldırılan 506 sayılı Sosyal Sigortalar Kanun ile 2925 sayılı Tarım İşçileri Sosyal Sigortalar Kanunu kapsamındakilerin 4-1/(a)'lı olarak isimlendirileceği hükme bağlanmıştır (Bkz. 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, SGK 2011/58 Sayılı Genelgesi).

istihdam büyümesi yaşanmaktadır. Nitekim 2008’de ülke bütününde sosyal hizmet faaliyet kolunda 4-1/a kapsamında sigortalı olarak çalışan sayısı 3851 kişiyken 2017’ye gelindiğinde bu sayı 51,981 kişiye sıçramıştır (SGK, 2009-2018). Sosyal hizmet faaliyet alanındaki istihdamda yaşanan artış da 13,5 kata ulaşmıştır.

4. TEKİRDAĞ’DA TEMEL SOSYOEKONOMİK YAPI KAYNAKLI SOSYAL HİZMET FAALİYETLERİNE ELVERİŞLİLİK DURUMU

Tekirdağ’da 2007’de 728 bin civarındaki nüfus 277 bin kişilik artışla 1 milyon sınırını aşmıştır. On yıllık süreçte söz konusu nisbi nüfus artışı da %38’e ulaşmıştır. Nüfusun üç ana yaş grubuna göre sayısal dağılımına bakıldığında, 2007’de 0-14 yaş grubundaki çocuk nüfus 105,600; 15-64 yaş grubundaki iktisaden faal nüfus 675,583 ve 65 yaş ve üstüye 5,787 kişi olarak gerçekleşmiştir. Bu nüfus hacmi 2017’de 0-14 yaş grubundaki çocuk nüfus 144,609; 15-64 yaş grubundaki iktisaden faal nüfus 941,913 ve 65 yaş ve üstüye 81,059 kişi olarak gerçekleşmiştir. Yaş gruplarına göre 2007-2017 arasında üç ana yaş grubuna göre yaşanan nüfus değişimi ise 0-14 yaş grubundaki çocuk nüfus 39,009; 15-64 yaş grubundaki iktisaden faal nüfus 266,330 ve 65 yaş ve üstüye 28,272 kişi olarak gerçekleşmiştir. Nisbi değişim ise 0-14 yaş grubundaki çocuk nüfusta %36,9; 15-64 yaş grubundaki iktisaden faal nüfus %39,4; 65 yaş ve üstü içinse %53,6 oranında değişim yaşanmıştır (Bkz. Tablo 1).

Tablo 1. Tekirdağ’da Toplam ve Üç Ana Yaş Grubuna Göre Nüfus

Yıllar	0-14 yaş grubu	15-64 yaş grubu	65+ yaş grubu	Toplam nüfus
2017	144 609	941 913	81 059	1 005 463
2007	105 600	675 583	52 787	728 396
Değişim (Kişi)	39 009	266 330	28 272	277 067
Değişim (%)	36,9	39,4	53,6	38,0

Kaynak: TÜİK, İbbs-Düzeyle, İbbs-Düzeyle, İl Ve İlçe Nüfusları, <https://biruni.tuik.gov.tr/medas/?kn=119&locale=tr>, (02.11.2018).

Sosyal hizmet gereksinimi en çok olan yaşlıların sayısının son on yılda 28 bini aşan artışla 81 bini aştığı, on yıllık dönemdeki nisbi artışın %53,6’ya ulaştığı dikkat çekmektedir. Keza yaşlılardan sonra en yoğun sosyal hizmet uygulanan yaş grubunu oluşturan çocuklarda da 144 bini aşan nüfus kitlesiyle karşılaşmaktadır. Tablo 1’de öne çıkan üçüncü bir gelişme ise, söz konusu on yıllık dönemde il genel nüfus artışının sayısal olarak 277 bini aşan nisbi olarak da %38’e ulaşmasıdır. Bu durum akla iç göç alışının il nüfusu üzerindeki baskısını akla getirmektedir. İç göç hareketleri incelendiğinde de 2007-2017 arasındaki dönemde Tekirdağ’ın aldığı birikimli (dönem toplamı) göçmen sayısının 475,632 kişiye ulaştığı, ilden çıkışların 301,366 olarak gerçekleştiği ve birikimli net göçünse 174,366 kişiye ulaştığı görülmektedir. Söz konusu dönemde ilde yaşanan nüfus artışının 277,067 kişi olduğu düşünüldüğünde, söz konusunu artışın 102,701’inin, nisbi olarak %37,1’inin Tekirdağ’a yönelik göç akımından

kaynaklandığı sonucuna ulaşılmaktadır. Tekirdağ 1975'ten bu yana sürekli net göç alan ve net göç alışı da istikrarlı olarak artan bir vilayet olma özelliği göstermektedir (Bkz. Tablo 2).

Tablo 2. Tekirdağ'da 1975-2017 Arasında Gerçekleşen Birikimli İç Göç

Dönem	Dönem Boyunca Birikimli İç Göç	Aldığı	Dönem Boyunca Birikimli İç Göç	Verdiği	Dönem Boyunca Birikimli Net Göç
1975-2017	673 471		421 676		251 795
2007-2017	475 632		301 366		174 366
1995-2000	88 618		37 283		51 335
1985-1990	49 734		31 827		17 907
1980-1985	31 066		27 628		3 438
1975-1980	28 421		23 572		4 849

Kaynak: TÜİK, İllerin aldığı, verdiği göç, net göç ve net göç hızı, 1980-2017, <http://www.tuik.gov.tr/UstMenu.do?metod=temelist>, (02.11.2018).

Bir diğer sosyal hizmet uygulamalarının aktif olarak gerçekleştirildiği kesimi oluşturan göçmenler açısından konu incelendiğinde, yukarıdaki tabloda da görüleceği üzere Tekirdağ iline yönelik göç akımı, süratlenerek artmaktadır. Dönemler arası mukayesenin yapılmasında, dönemler itibarıyla yıllık ortalama göç hızının karşılaştırılması yararlı olacaktır. Buna göre 1975-1980 arası dönemde yıllık net göç hızı binde 3,3 iken; 1980-1985 arası dönemde binde 2; 1985-1990 arası dönemde binde 9,1; 1995-2000 arası dönemde binde 18,5 ve 2007-2017 arası dönemde ise binde 20 düzeyinde gerçekleşmiştir. Özellikle 1980-1985 arası dönem sonrasında çok süratli şekilde artan bir göç baskısıyla karşılaşıldığı dikkat çekmektedir. 2007-2017 arası dönemde kente gelen göçmen sayısı neredeyse 50 bine yaklaşmış olup net göç alışı da 17 bini aşmış durumdadır (Bkz. Tablo 3).

Tablo 3. Tekirdağ'da 1975-2017 Arasında Gerçekleşen İç Göç Hareketi

Dönem	Dönem ortalama yıllık nüfusu olarak il	Dönem ortalama yıllık aldığı göç olarak	Dönem ortalama yıllık verdiği göç olarak	Dönem ortalama yıllık net göç olarak	Dönem ortalama yıllık net göç hızı (Binde)
2007-2017	873 184	47 563	30 137	17 427	20,0
1995-2000	555 916	17 724	7 457	10 267	18,5
1985-1990	392 512	9 947	6 365	3 581	9,1
1980-1985	335 542	6 213	5 526	688	2,0
1975-1980	296 239	5 684	4 714	970	3,3

Kaynak: TÜİK, İllerin aldığı, verdiği göç, net göç ve net göç hızı, 1980-2017, <http://www.tuik.gov.tr/UstMenu.do?metod=temelist>, (02.11.2018).

İlin yoğun göç alışında ekonominin payı son derece önemlidir. 2004 ve 2014 yıllarına göre üretimde sektörel dağılım incelendiğinde, tarım sektörünün üretimdeki payı 2004'te %12,3'ten %6,3'e inerken, sanayi sektörünün üretimdeki payı %52'den %57'ye, hizmetler sektörününse üretimdeki payı %35,7'den %36,7'ye yükselmiştir. Bu ağırlıklar Türkiye bütünü için tarım sektörünün üretimdeki payı 2004'te %10,8'den %7,5'e inerken, sanayi sektörünün üretimdeki payı %28,8'den %31,9'a, hizmetler sektörününse üretimdeki payı %60,4'den

%60,7'ye yükselmiştir (TUIK, **İl Bazında Gayrisafi Yurtiçi Hasıla, iktisadi faaliyet kollarına göre, NACE Rev.2, 2004-2014**, <https://biruni.tuik.gov.tr/bolgeselistatistik/sorguSayfa.do?target=tablo>, (18.01.2018). Dikkat edilecek olursa Tekirdağ kent üretiminde sanayi sektörünün payı ülke bütünündeki ağırlığın neredeyse iki katına yaklaşmaktadır. İş kazalarının en yoğun yaşandığı sektörü oluşturan sanayide yaşanan istihdam yığılmasına çalışma şartlarının zorlukları da eklendiğinde, sosyal hizmet uygulamalarına ihtiyaç duyacak iş piyasası kaynaklı kitlenin de son derece yüksek olacağı açıktır. Kentte resmi istatistiklere göre 2016'da gerçekleşen iş kazası 1052 olup, Türkiye bütünündeki iş kazaları içerisindeki ağırlığı da %1,6'yı aşmaktadır. Kadınların iş kazasına maruz kalmasındaysa ülke bütününün %4,1'inin aşıldığı dikkat çekmektedir (SGK, 2017). Hâlbuki kent nüfusu ülke nüfusunun %1,2'sinden oluşmaktadır. Dolayısıyla kentte çalışanların önemli bir bölümünün sanayide çalışan mavi yakalı oluşu, sosyal hizmet uygulamaları için dezavantajlılığın artışı da destekler niteliktedir.

Kentin ekonomik yapısı, Suriyeli sığınmacılar için de çekim alanı olmasına yol açmaktadır. Tekirdağ'daki Suriyeli sığınmacı sayısına ilişkin yapılan en eski tahmine göre 2014 yılı için olup ülke bütününde 1.6 milyonluk toplam içinde 480 kişi olarak gerçekleşmiştir (Erdoğan, 2014: 14). Bu sayı Göç İdaresi raporlarına göre 2016'da 5,937 kişiye, 2017 yılındaysa 8,645 kişiye yükselmiştir (T.C. İçişleri Bakanlığı Göç İdaresi Genel Müdürlüğü, 2017: 79; T.C. İçişleri Bakanlığı Göç İdaresi Genel Müdürlüğü, 2018: 83). 11 Temmuz 2019 itibarıyla göç idaresi resmi web sitesinde yayınlanan en güncel sayı ise 14,279 kişidir (T.C. İçişleri Bakanlığı Göç İdaresi Genel Müdürlüğü, https://www.goc.gov.tr/icerik3/gecici-koruma_363_378_4713, 18.07.2019). Suriyeli sığınmacı sayısı 2014-19 arasında ülke bütününde tahminen iki kat civarında artış kaydetmişken, bu artış Tekirdağ için neredeyse otuz kata ulaşmıştır.

Tekirdağ'daki aile yapısı incelendiğinde, kaba evlenme hızının Türkiye ortalamasının altında, kaba boşanma hızınınsa Türkiye ortalamasının üzerinde olduğu görülmektedir. Buna göre Tekirdağ'da 2001 yılında 4310 çift evlenmişken 2017'de bu sayı 6686'ya yükselmiştir. Söz konusu on yedi yıllık sürede evlenen çiftlerin sayısındaki artış %55 olup, kaba evlilik hızı da 2001'de binde 7,33'ken 2017'de binde 6,76'ya inmiştir. Tekirdağ'da kaba evlenme hızı ülke bütünündeki evlenme hızının altındadır. Ancak aradaki makasın 2001-2017 arasında düzenli olarak azaldığı görülmektedir. Dolayısıyla evlenme eğilimindeki azalma eğilimi, ülke bütününden daha düşüktür. Tekirdağ'da 2001 yılında 721 çift boşanmışken 2017'de bu sayı 1859'a yükselmiştir. Söz konusu on yedi yıllık sürede boşanan çiftlerin sayısındaki artış 2,5 katı aşmıştır. Kaba boşanma hızı da 2001'de binde 1,23'lük oranla ülke bütünündeki binde

1,41'lik boşanma hızının altındayken, 2003'ten itibaren ülke bütünündeki boşanma hızının üzerine çıkmıştır. 2017'ye geldiğindeyse binde 1,88'lik boşanma hızıyla 1,6'lık ülke ortalamasının üzerindeki seyrini sürdürmüştür (TUİK, **Evlenme Sayısı ve Kaba Evlenme Hızı**, <https://biruni.tuik.gov.tr/ilgosterge/?locale=tr>, (02.11.2018); TUİK, **Boşanma Sayısı ve Kaba Boşanma Hızı**, <https://biruni.tuik.gov.tr/ilgosterge/?locale=tr>, (02.11.2018)). Dolayısıyla düşük evlilik ve yüksek boşanma hızı sebebiyle aileye yönelik sosyal hizmet uygulamalarına duyulan ihtiyacın da ülke bütününe göre oldukça yüksek olacağı açıktır.

Tekirdağ'da 2007 itibarıyla kaba intihar hızı da yüz binde 6,35 olup aynı yıl Türkiye'deki kaba intihar hızıysa yüz binde 3,98 oranında gerçekleşmiştir. Bu oran 2011'e geldiğinde Tekirdağ için yüz binde 3,69'a, ülke bütünündeysa 3,62'ye gerilemiştir (TUİK, 2012: 4). Her ne kadar intihar oranındaki düşüş ivmesi ülke bütününden çok daha hızlı olsa da Tekirdağ'ı Türkiye geneline göre intihar eğilimi yüksek bir il olarak değerlendirmek mümkündür. Bu durum da sosyal hizmet uygulama ihtiyacının varlığını destekleyen bir diğer unsur olarak ortaya çıkmaktadır.

Ana hatlarıyla aktarılmaya çalışılan kentin sosyo ekonomik yapısından da açıkça görüleceği üzere, toplum özelliği açısından dinamik ve sorunları oldukça fazla olan bir kent profiliyle karşılaşılmaktadır. Bu durumsa sosyal hizmet faaliyetlerine duyulan ihtiyacın, ülke bütününe göre oldukça fazla olmasını gerektirmektedir. Sosyal hizmet uygulamalarında gelinen yeni noktada da devletin merkezi ve yerel birimlerince gerçekleştirilen faaliyetlerin kısmen kar amacı güden veya gütmeyen özel kesim organizasyonlarına devri, beraberinde sosyal hizmet faaliyet alanında 4-1/a'lı istihdamında da ciddi bir artışın yaşanması beklentisini beraberinde getirmektedir.

Tekirdağ'daki ekonomik faaliyet alanlarında formel istihdam edilen bağımlı çalışanlarda yaşanan artış %61 olup, sosyal hizmet faaliyet alanında yaşanan artışsa 26,5 kata ulaşmış durumdadır. Bu durum, sosyal hizmet faaliyet alanındaki istihdamda oldukça önemli bir gelişim ivmesinin yakalandığını da destekler niteliktedir (Bkz. Tablo 4).

Tablo 4. Tekirdağ ve Türkiye bütününde sosyal hizmetler faaliyet alanı ve faaliyet alanları bütünü olarak istihdam düzeyleri (2008=100 endeksi, 2008-2017)

Yıllar/İstihdam miktarları	Tekirdağ'da sosyal hizmet	Türkiye sosyal hizmet	Türkiye bütününde sosyal hizmet	Tekirdağ'da istihdam	Türkiye'de istihdam
2008	100	100	100	100	100
2009	688	306	306	100	103
2010	982	579	579	114	114
2011	1012	654	654	125	125
2012	1959	786	786	133	136
2013	2147	842	842	141	142
2014	2306	1001	1001	151	150
2015	2224	1082	1082	157	159
2016	2653	1173	1173	161	156
2017	3235	1350	1350	172	164

Kaynak: SGK (2009-2018), İstatistik Yıllıkları 2008-2017, Ankara.

Tekirdağ'da 2008 yılında formel olarak istihdam edilen bağımlı çalışan sayısı 158,764 kişiyken bu sayı 2017'ye gelindiğinde 272420 kişiye yükselmiştir. Ülke bütünü içinse 8,8 milyondan 14,5 milyon kişiye çıkmış durumdadır. Dolayısıyla aradan geçen on yıllık sürede gerçekleşen istihdam artışı, ülke bütünü için %64,5 iken Tekirdağ il özelinde bu artış %72 olarak gerçekleşmiş olup, Tekirdağ'daki istihdam artışı ülke bütünündeki artışın biraz üzerindedir. Sosyal hizmet faaliyet alanındaysa Tekirdağ'da 2008'de 17 kişi istihdam olunmuşken, bu sayı 2017'ye gelindiğinde 550 kişiye yükselmiştir. Buna karşılık ülke bütününde 2008'deki 3,851 kişilik istihdam düzeyi 2017'de 51,981'e çıkmıştır. Dolayısıyla aradan geçen on yıllık sürede sosyal hizmet faaliyet alanındaki formel istihdamda yaşanan artış ülke bütününde 13,5 katken Tekirdağ il düzeyinde 32,4 kata ulaşmakta olup, ülke bütününe göre yaşanan artışın oldukça üzerindedir (Bkz. Tablo 5).

Tablo 5. Tekirdağ ve Türkiye bütününde sosyal hizmetler faaliyet alanı ve faaliyet alanları bütünü olarak istihdam düzeyleri (2008-2017)

Yıllar/İstihdam miktarları	Tekirdağ'da sosyal hizmet	Türkiye sosyal hizmet	Türkiye bütününde sosyal hizmet	Tekirdağ'da istihdam	Türkiye'de istihdam
2008	17	3.851	3.851	158764	8802989
2009	117	11774	11774	158059	9030202
2010	167	22308	22308	180422	10030810
2011	172	25200	25200	198274	11030939
2012	333	30268	30268	211942	11939620
2013	365	32426	32426	223097	12484113
2014	392	38554	38554	239022	13240122
2015	378	41664	41664	248536	13999398
2016	451	45165	45165	255681	13775188
2017	550	51981	51981	272420	14477817

Kaynak: SGK (2009-2018), İstatistik Yıllıkları 2008-2017, Ankara.

5. YÖNTEM

5.1. Veri Tasarımı

Çalışma kapsamında gerçekleştirilecek analiz için verileri temini SGK'nın 2008-2017 yılları arasındaki yayımladığı istatistik yıllıklarından derlenmiştir.

5.2. Verilerin Analizi

Çalışmada kullanılan istatistik yöntem lokasyon (uzmanlaşma) katsayısıdır. Lokasyon katsayısı tekniğinde bölgesel birimde gerçekleşen faaliyet kolunun ülke bütününe göre daha fazla uzmanlaşmış olması durumunda, söz konusu uzmanlaşmanın bölgesel birimdeki faaliyet koluna doğru diğer bölgesel birimlerden kendisine söz konusu ekonomik faaliyeti çekebilecek güce eriştiği anlamını taşımaktadır. Dolayısıyla da bölgesel birimin lokasyon katsayısı tekniği ile tespiti yapılan uzmanlaşma düzeyine göre söz konusu faaliyet kolu açısından çekim alanı olma özelliğini göstermektedir (Çiftçi, 2018a: 4-5). Yöntem olarak tercih edilen lokasyon (uzmanlaşma) katsayısı tekniği (LQ), uzun yıllardan bu yana istihdam verilerine dayalı olarak şekillendirilip uygulanan bir istatistik tekniğidir. Katsayı değeri ve kesim noktaları, bölgesel uzmanlaşmanın ne düzeyde olduğunu tanımlamada kullanılmaktadır. Formülasyonu ise:

$$LQ_{i,j} = \left(\left(\frac{E_{i,j}}{E_{i,n}} \right) / \left(\frac{E_j}{E_n} \right) \right) \quad [1]$$

Denklem 1'de $LQ_{i,j}$ i bölgesel biriminde j sektöründeki istihdamda yaşanan uzmanlaşma katsayısını tanımlar. $E_{i,j}$ i bölgesel biriminde j sektöründe istihdam sayısını, $E_{i,n}$ i bölgesel birimindeki tüm istihdam hacmini ifade eder. E_j ülke bütününde j sektöründe istihdam toplamını, E_n ise ülkede tüm istihdam hacmini simgeler.

Miller vd (1991: 67) çok düşük düzeyde uzmanlaşmanın 0,7'lik katsayı değerine ulaşılmasıyla gerçekleştiğini savunmaktadırlar. Çiftçi (2018b: 556)'nin de detaylandığı üzere çok sayıda çalışmada katsayı değerinin 1,25'e ulaşmasıyla da bölgesel uzmanlaşmanın başlaması söz konusudur. Güçlü bölgesel uzmanlaşmaysa, AB Komisyonu destekli bölgesel kümeleme projesinde de kabul edildiği üzere 2 olarak kabul edilmektedir (Bkz. Franco vd, 2014). Ancak tam bölgesel uzmanlaşma için 2 değerinin yeterli olmayıp en az 3 değeri olması gerektiğini savunan görüşler de mevcuttur (Malmberg ve Maskell, 2002: 436). Buna göre kesim noktaları ve bölgesel uzmanlaşmada ifade ettikleri anlamları şu şekilde sıralamak mümkündür:

- $LQ < 0,70$ \Rightarrow Bölgesel uzmanlaşma başlamamıştır.
- $0,70 \leq LQ < 1,25$ \Rightarrow Düşük bölgesel uzmanlaşma başlamıştır.
- $1,25 \leq LQ < 2,00$ \Rightarrow Bölgesel uzmanlaşma vardır.
- $2,00 \leq LQ < 3,00$ \Rightarrow Yüksek bölgesel uzmanlaşma mevcuttur.

- $LQ \geq 3,00 \Rightarrow$ Tam bölgesel uzmanlaşma mevcuttur.

Kesim noktalarına göre olması bölgesel birimdeki faaliyet alanında gereken istihdam miktarının ve söz konusu istihdam miktarından ne kadarlık ıraksandığının hesaplanması da mümkündür (Bkz. Çiftçi, 2018C: 242-243). Denklem 1'e göre sosyal hizmet faaliyet alanındaki istihdamda Tekirdağ il özelindeki uzmanlaşma düzeyi hesaplaması sonrasında ikinci aşamada kesim noktalarını oluşturan 0,7; 1,25; 2 ve 3 değerlerine ulaşılması için istihdam edilmesi gereken ilave istihdam miktarının hesaplanması ise denklem 2'ye dayanarak gerçekleştirilmiştir. Buna göre:

$$E'_{i,j} = E_{i,j}^{\alpha} - E_{i,j} \quad [2]$$

şeklinde hesaplanmaktadır.

Denklem 3'te $E'_{i,j}$ ile i bölgesel biriminde j sektöründe/işkolunda α uzmanlaşma sınır değerine göre mevcut istihdama ilave olması gereken istihdam miktarını simgelemektedir. Bu noktada bölgesel birimde $LQ_{i,j}^{\alpha}$ değerinin α değerini alması için gereken istihdam sayısından mevcudun çıkartılmasıyla elde edilecek hacmi tanımlamaktadır. $E_{i,j}^{\alpha}$ değerinin ne olacağı sorusu belirleyici hale gelmekte olup, değer hesaplaması denklem 3'e dayanarak tespit edilebilir. Buna göre:

$$LQ_{i,j}^{\alpha} = \left(\frac{E_{i,j}^{\alpha}}{E_{i,n}} \right) / \left(\frac{E_j}{E_n} \right) \Rightarrow E_{i,j}^{\alpha} = \frac{(\alpha \times E_j \times E_{i,n})}{E_n} \quad [3]$$

şeklinde hesaplanmaktadır.

Denklem 4'te istihdam gerçekleşmesinin bölgesel uzmanlaşma kısıtlarında beklenen istihdam miktarlarını karşılama oranlarının hesaplanmasında kullanılan formülasyona yer verilmiştir. Kısıtlarda beklenen istihdamı mevcudun karşılama oranı ρ ile sembolize edilmiştir. Buna göre:

$$\rho = \% \left[100 \times \left(\frac{E_{i,j}}{E_{i,j}^{\alpha}} \right) \right] \quad [4]$$

şeklinde hesaplanmaktadır.

Denklem 5'teyse bölgesel uzmanlaşma kısıtlarına göre gerçekleşmenin potansiyeli karşılama oranlarının %100'den ne kadar eksik olduğunun nisbi değerini tanımlayan nisbi ıraksamanın hesaplanmasında kullanılan formülasyona yer verilmiştir. Nisbi ıraksama katsayısı ise ρ' ile sembolize edilmiştir. Buna göre:

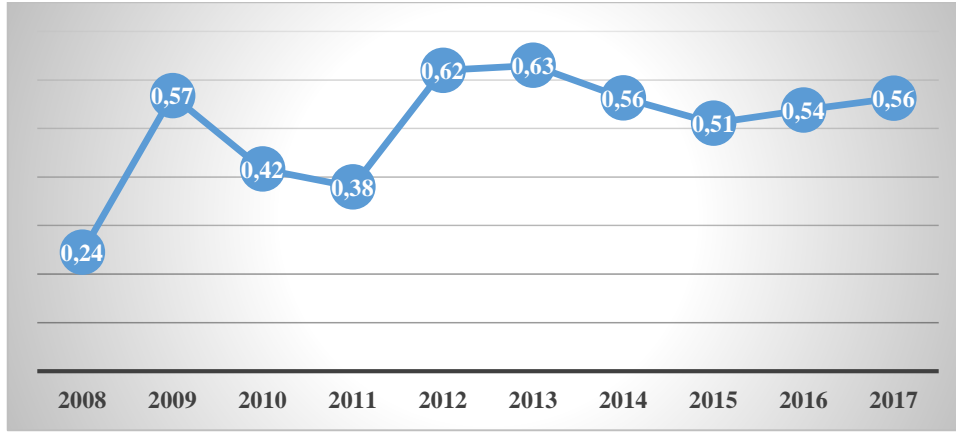
$$\rho' = \%(100 - \rho) \quad [4]$$

şeklinde hesaplanmaktadır.

6. BULGULAR

Tekirdağ'da sosyal hizmet faaliyet alanında istihdam edilenlerin sayısı 2008-2016 arasında 17 kişiden 451 kişiye yükselmiştir. 2008 yılında 0,24 olarak gerçekleşen lokasyon katsayısı, 2017'ye gelindiğinde 0,56 olarak gerçekleşerek bölgesel uzmanlaşmada ciddi bir artışın kaydedildiğini desteklemektedir (Bkz Şekil 1). Ancak bölgesel uzmanlaşma alt sınırını oluşturan 0,7'ye dahi henüz erişilememiştir.

Şekil 1. Tekirdağ'da Sosyal Hizmet Faaliyet Alanında Bölgesel Uzmanlaşmanın Gelişimi (2008-2017)



Bu noktada bölgesel uzmanlaşma başlangıcını oluşturan 0,7; yüksek uzmanlaşmayı ifade eden 1,25; çok yüksek uzmanlaşmayı tanımlayan 2 ve tam uzmanlaşmanın sınırı olarak kabul edilen 3 değerlerine ulaşılabilmesi için yıllara göre ne kadarlık ilave istihdamın gerekli olduğunu tespit etme ihtiyacı oluşmaktadır. Bu kapsamda ilk olarak mevcut ve söz konusu eşik değerler için olması gerekli faaliyet alanı istihdam miktarları hesaplanmıştır. Tablo 6'da da söz konusu istihdam değerleri 2008 – 2017 yılları arasındaki dönem için toplu olarak sunulmuştur.

Tablo 6. Sosyal Hizmetler Faaliyet Alanında Formel İstihdam (Mevcut Ve Uzmanlaşma Sınırlarına Göre Olması Gereken İstihdam Miktarları, 2008-2017)

Yıllar/İstihdam miktarları	Mevcut	LQ=0,7	LQ=1,25	LQ=2	LQ=3
2008	17	49	87	139	208
2009	117	144	258	412	618
2010	167	281	502	802	1204
2011	172	317	566	906	1359
2012	333	376	672	1075	1612
2013	365	406	724	1159	1738
2014	392	487	870	1392	2088
2015	378	518	925	1479	2219
2016	451	587	1048	1677	2515
2017	550	685	1223	1956	2934

Tablo 6'da da görüleceği üzere 2008 yılında sosyal hizmet faaliyet alanında istihdam edilen kişi sayısı 17 iken, 0,7'lik alt sınır için olması gereken istihdam miktarı 49 kişi, 1,25'lik kısıt için 87 kişi, 2'lik kısıt için 139 kişi ve 3'lük kesim noktası içinse 208 kişiye ulaşılması gereklidir. Bu sayılar 2017'ye gelindiğindeyse ülke bütününde sosyal hizmet faaliyet alanında yaşanan istihdam artışıyla birlikte 0,7'lik kısıt için 685 kişiye, 1,25'lik kısıt için 1223 kişiye;

2'lik kısıt için 1956 kişiye ve 3'lük kısıt içinse 2934 kişiye ulaşmıştır. Buna karşılık gerçekleşme ise 550 kişide kalmıştır.

Bölgesel uzmanlaşma kısıtlarında olması gereken istihdam ile mevcut istihdam arasındaki fark, yıllara göre uzmanlaşma sınırlarına kaçır kişilik istihdam eksikliğinin olduğunu gösterecektir. Tablo 7'de de olması gereken ve olan istihdam düzeyleri arasındaki farklar 2008 – 2017 yılları arasındaki dönem için toplu olarak sunulmuştur.

Tablo 7. Tekirdağ'daki Sosyal Hizmetler Faaliyet Alanında Bölgesel Uzmanlaşma Kısıtlarında Olması Gereken Formel İstihdamdan Sapma (İraksama) Miktarları (2008-2017)

Yıllar/İstihdam miktarları	LQ=0,7	LQ=1,25	LQ=2	LQ=3
2008	32	70	122	191
2009	27	141	295	501
2010	114	335	635	1037
2011	145	394	734	1187
2012	43	339	742	1279
2013	41	359	794	1373
2014	95	478	1000	1696
2015	140	547	1101	1841
2016	136	597	1226	2064
2017	135	673	1406	2384

Tablo 7'de de görüleceği üzere 2008 yılında sosyal hizmet faaliyet alanında 0,7'lik alt sınır için olması gereken ve olan istihdam arasındaki fark 32 kişi olarak gerçekleşmiştir. Bu miktar 1,25'lik kısıt için 70 kişi, 2'lik kısıt için 122 kişi ve 3'lük kesim noktası içinse 191 kişidir. Bu sayılar 2017'ye gelindiğindeyse 0,7'lik kısıt için 135 kişi, 1,25'lik kısıt için 673 kişi; 2'lik kısıt için 1406 kişi ve 3'lük kısıt içinse 2384 kişi olarak gerçekleşmiştir.

Bölgesel uzmanlaşma kısıtlarına göre olması beklenen istihdamın mevcut istihdam düzeyi olarak yüzde kaçına erişildiği ise, gerçekleşmenin potansiyelleri karşılama oranlarını vermektedir. Buna göre de tablo 8'de dört bölgesel uzmanlaşma kısıdına göre gerçekleşmenin potansiyelleri karşılama oranları 2008-2017 arası dönem için sunulmuştur.

Tablo 8. Tekirdağ'daki Sosyal Hizmetler Faaliyet Alanında Formel İstihdamda Uzmanlaşma Düzeyinin Uzmanlaşma Sınırlarına Göre Yüzdesi (Gerçekleşmenin Potansiyelleri Karşılama Oranları, 2008-2017)

Yıllar/İstihdam miktarları	LQ=0,7	LQ=1,25	LQ=2	LQ=3
2008	35,0	19,6	12,2	8,2
2009	81,1	45,4	28,4	18,9
2010	59,5	33,3	20,8	13,9
2011	54,2	30,4	19,0	12,7
2012	88,5	49,6	31,0	20,7
2013	90,0	50,4	31,5	21,0
2014	80,5	45,1	28,2	18,8
2015	73,0	40,9	25,6	17,0
2016	76,9	43,0	26,9	17,9
2017	80,3	45,0	28,1	18,7

Kısıtlardaki olması gereken istihdamla göre gerçekleşmenin yüzdesel karşılama oranları incelendiğindeyse, 2008-2017 arasında Tekirdağ il özelinde ciddi bir iyileşmeyle karşılaşılmaktadır. Buna göre 2008 yılında 0,7'lik LQ kısıdı için olması gereken istihdamı

mevcudun karşılaşma oranı %35'ken 2017'de %80,3'e yükselmiştir. Bu oran 1,25'lik LQ kısıdına göre %19,6'dan %45'e; 2'lik LQ kısıdına göre %12,2'den %28,1'e ve 3'lük LQ kısıdına göre de %8,2'den %18,7'ye çıkmış durumdadır (Bkz Tablo 8).

Gerçekleşmenin potansiyeli karşılama oranlarının %100'den ne kadar eksik olduğunun nisbi değeri ise nisbi iraksamayı ifade etmektedir. Buna göre tablo 9'da da bölgesel uzmanlaşma kısıtları olan 0,7; 1,25; 2,00; 3,00'lük kısıtlara göre sosyal hizmetler faaliyet alanındaki formel istihdamda nisbi iraksama düzeyleri sunulmuştur.

Tablo 9. Tekirdağ'daki Sosyal Hizmetler Faaliyet Alanında Formel İstihdamda Uzmanlaşma Oranları – Nisbi İraksama (% , 2008-2017)

Yıllar/İstihdam miktarları	LQ=0,7	LQ=1,25	LQ=2	LQ=3
2008	65,0	80,4	87,8	91,8
2009	18,9	54,6	71,6	81,1
2010	40,5	66,7	79,2	86,1
2011	45,8	69,6	81,0	87,3
2012	11,5	50,4	69,0	79,3
2013	10,0	49,6	68,5	79,0
2014	19,5	54,9	71,8	81,2
2015	27,0	59,1	74,4	83,0
2016	23,1	57,0	73,1	82,1
2017	19,7	55,0	71,9	81,3

Gerçekleşmenin potansiyelden nisbi iraksamaları incelendiğinde, 2008 ile 2017 arasındaki on yıllık sürede düşük bölgesel uzmanlaşma başlangıcından nisbi iraksamanın %65'ten %19,7'ye indiği görülmektedir. Bölgesel uzmanlaşma başlangıcından nisbi iraksamaysa %80,4'ten %55'e gerilemiştir. Yüksek bölgesel uzmanlaşma başlangıcından nisbi iraksamanın da ciddi düzeyde gerileyerek 87,8'den %71,9'a indiği görülmektedir. Tam bölgesel uzmanlaşma başlangıcından nisbi iraksamaysa %91,8'den %81,3'e gerileyerek yakınsamıştır.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Sosyal hizmet mesleği dezavantajlı kesim başta olmak üzere toplum refahını artırıcı faaliyetleri konu edinen bir insan hakkı mesleği özelliğindedir. Uzun yıllar boyunca kamu kesimi kanalıyla gerçekleştirilen sosyal hizmet faaliyetleri, özellikle 1970'li yıllardan itibaren güncellik kazanan neoliberal akımların etkisiyle kamu kesiminden kademeli olarak kar amacı güden veya gütmeyen özel kesim organizasyonlarına devredilmektedir. Ülkemizde de bu eğilim, 1980'lerden sonra güncellik kazanmıştır. Kamu kesimi eliyle gerçekleştirilen sosyal hizmet faaliyetleri de başta merkezi yönetimden yerel idarelere doğru yetki devriyle yeni bir boyut kazanmıştır. Ardından da uygulamaların bir bölümü merkezi veya yerel kamu birimlerince yerine getirilmesinin yanı sıra hizmet sunumu yerine hizmet satın alma perspektifiyle özel kesime devredilmeye başlanmıştır. Bu bağlamda sosyal hizmet mesleğini

icra eden sosyal çalışmacıların da istihdamında kamu dışında özel kesimin bir seçenek haline dönüşümü, süreç olarak yaşanmaktadır. Dolayısıyla da sosyal çalışmacılar iş piyasasındaki emek arzı bileşeni içerisindeki yerlerini almışlardır. Her geçen gün de ağırlıkları artmaktadır.

Tekirdağ ili incelendiğinde çocuk ve özellikle de yaşlı nüfusta ciddi artışın yaşandığı, aynı zamanda da süratli göç alış yaşayan özelliğe sahiptir. Aynı zamanda mesleki risklerin en yüksek düzeyde gerçekleştiği sanayi sektörünün üretimdeki payı Türkiye ortalamasının neredeyse iki katına ulaşarak il ekonomisinde yarından fazlaya ulaşmış konumdadır. Formel istihdamın enformel istihdamı da beraberinde getireceği ikili iş piyasası yapısının yoğun olduğu sektörlerin başında da sanayi sektörünün olduğu gerçeği de eklendiğinde, iş piyasasında da ciddi düzeyde dezavantajlı kesimin var olacağı açıktır. Aynı zamanda evliliklerin ülke ortalamasının gerisinde, boşanmalarınsa ülke ortalamasının üzerinde olduğu bir aile yapısına sahip il olma özelliği de mevcuttur. Keza intihar eğilimi de ülke bütününe oldukça üzerindedir.

Böylesi bir kompozisyon içerisinde Tekirdağ il özelinde sosyal çalışmacılara duyulacak ihtiyacın ülke geneline göre daha fazla olacağı açıktır. Bu bağlamda sosyal hizmet faaliyetlerinde özel kesim uygulamalarının ve 2017 yılı için kamu taşeron şirketleri kanalıyla istihdam edilen sosyal hizmet uygulayıcılarının sayısal olarak ülke genelinin oldukça üzerinde gerçekleşmesi, beklenen bir durumdur. Ancak 4-1/a kapsamında istihdam olunan sosyal hizmet faaliyet alanındakilerin sayısı beklenen düzeylerin son derece gerisindedir. Bölgesel uzmanlaşmada düşük uzmanlaşma kısıdını oluşturan 0,7'lik katsayı değerine dahi ulaşamamıştır. Ancak son on yıllık dönemde yaşanan gelişim, umut vericidir. Bu faaliyet alanındaki istihdamda ülke bütününde yaşanan artışın iki katına ulaşarak 32 kata yaklaşan bir büyüme performansı sergilenmiştir. Ancak bölgesel uzmanlaşma alt kısıdını oluşturan 0,7'ye dahi ulaşamaması, potansiyelin henüz oldukça altında bir faaliyet alanı istihdamının varlığını desteklemektedir. Çalışma kapsamında elde edilen bulgular, Tekirdağ il özelindeki ekonomik ve sosyal yapı da dikkate alındığında, süratli artışın yaşandığı sosyal hizmet faaliyet alanında istihdam olunanların sayısal artışının çok süratli şekilde süreceğini desteklemektedir.

KAYNAKÇA

- ACAR, H. ve ÇAMUR DUYAN, G. (2003), Dünyada Sosyal Hizmet Mesleğinin Ortaya Çıkışı ve Gelişimi, *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 14 (1), 1-19.
- AKOZAN, F. (1969), Türk Külliyesi, *Vakıflar Dergisi*, 9, 303-309.
- ALAKAVUKLAR, O.N., KILIÇASLAN, S. ve BAĞIŞ ÖZTÜRK, E. (2009), Türkiye'de Hayırseverlikten Kurumsal Sosyal Sorumluluğa Geçiş: Bir Kurumsal Değişim Öyküsü, *Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 9 (2): 103-143.
- ATEŞ, İ. (1982), Hayri ve Sosyal Hizmetler Açısından Vakıflar, *Vakıflar Dergisi*, 15, 55-88.
- AYDIN, H. (2009), Avrupa Birliği'ne Uyum Çabaları Ekseninde Yerel Yönetimler ve Sosyal Hizmetler İlişkisi, *Türk İdare Dergisi*, 465, 27-43.
- AYMAN GÜLER, B. (2006), Sosyal Devlet ve Yerelleşme, *Memleket Siyaset Yönetim*, 2, 29-43.
- BAŞER, D., KALAYCI KIRLIOĞUZ, H.İ. ve KIRLIOĞLU, M. (2017), Sosyal Hizmet ve Bauman: Sosyal Adalet, *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10 (2), 1007-1020.
- BERGER, H. (2006), Tanzimat'a Yeni Bir Bakış: Kudüs Vilayeti, Çeviren Hakan Kaynar, s.153-168, Hazırlayanlar: Mehmet Seyitdanlıoğlu ve Halil İnalçık, *Tanzimat Değişim Sürecinde Osmanlı İmparatorluğu*, Phoenix Yayınevi, Ankara.
- ÇİFTÇİ, M. (2011). Osmanlı İmparatorluğu döneminde özel mülkiyet ve yapısal özellikleri. *Turkish Studies*, 6 (3), 623-644.
- ÇİFTÇİ, M. (2018a). Trakya Alt Bölgesindeki Faaliyet Gruplarında İstihdama Dayalı Bölgesel Kümelene, *Diyalektolog Dergisi*, 17: 1-15.
- ÇİFTÇİ, M. (2018B), Türkiye'de Bölgelerarası Sektörel Verimliliğin Analizi, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10 (1), 551-580.
- ÇİFTÇİ, M. (2018c), Türkiye'de Akademik İstihdamda Bölgesel Uzmanlaşma, Akademik İş Piyasası ve Öğretim Üyesi Rotasyonu, *EKEV Akademi Dergisi*, 73, 233-262.

- ERDOĞAN, M. Murat (2014), *Türkiye'deki Suriyeliler: Toplumsal Kabul ve Uyum*, Hacettepe Üniversitesi Göç ve Siyaset Araştırmaları Merkezi, Ankara.
- FRANCO, S., MURCIEGO, A. ve WILSON, J. R., (2014), Methodology and Findings Report for Correlation Analysis Between Cluster Strength and Competitiveness Indicators, *European Cluster Observatory Report*, European Commission.
- GÖKBAYRAK, Ş. (2010). Türkiye'de Sosyal Güvenliğin Dönüşümü, *Çalışma ve Toplum*, 25, 141-162.
- GÖKÇEARSLAN ÇİFÇİ, E. ve GÖNEN, E. (2011). Sosyal Hizmet Uygulamalarında Etik Karar Verme Süreci, *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 22 (2), 149-160.
- İNALCIK, H. (2004), *Osmanlı İmparatorluğu'nun Ekonomik ve Sosyal Tarihi (1300-1600)*, Cilt 1. 2. Baskı, Eren Yayınları, İstanbul.
- İNALCIK, H. (2015), *Tarihe Düşülen Notlar*, Cilt 1. Editörler: Zeynep Berktaş ve Ümran Tüzün, 2. Baskı, Timaş Yayınları, İstanbul.
- İNALCIK, H. (2016), *Akademik Ders Notları (1938-1986) Timur*, İnkılap Tarihi, Timaş Yayınları, İstanbul.
- KARATAŞ, Z. (2015), Sosyal Hizmet Tarihi-Osmanlı Devleti'nde Korunmaya Muhtaç Çocuklara Yönelik Sosyal Hizmet Uygulamalar, *Manevi Temelli Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 1 (1), 16-31.
- MALMBERG, A. ve P. MASKELL (2002), The Elusive Concept of Localization Economies: Towards a Knowledge-Based Theory of Spatial Clustering, *Environment and Planning A*, 34 (3), 429-449.
- MAVİLİ AKTAŞ, A. (2000), Kriz Döneminde Sosyal Refah Hizmetleri ve Hizmet Organizasyonlarının Değerlendirilmesi, *Kriz Dergisi*, 8 (2), 27-37.
- MILLER, M. M., L. J., GIBSON ve WRIGHT, N. G. (1991), Location Quotient: A Basic Tool for Economic Development Analysis, *Economic Development Review*, 9 (2), 65-68.
- ÖZATEŞ, Ö.S. (2010), Sosyal Hizmet Etiğinin Felsefi Temelleri, *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 2(1), 85-97.
- SGK (2011), *Kanuna Göre 4/1-(a) ve 4/1-(b) Kapsamındaki Sigortalıların Tahsis İşlemleri Genelgesi*, Genelge no: 2011/58.

SGK, (2008-2018), İstatistik Yıllığı (2008-2017), 30.06.2019 tarihinde http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/sgk/tkurumsal/istatistik/sgk_istatistik_yilliklari adresinden alındı.

Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, Kanun no. 5510, Kabul tarihi 31/05/2006, Sayı: 26200.

ŞENER, Ü. (2012), *6284 Sayılı Ailenin Korunması ve Kadına Yönelik Şiddetin Önlenmesine Dair Kanun Ne Getiriyor?* TEPAV Değerlendirme Notu, Ankara.

T.C. İçişleri Bakanlığı Göç İdaresi Genel Müdürlüğü (2017), *2016 Türkiye Göç Raporu*, Ankara.

T.C. İçişleri Bakanlığı Göç İdaresi Genel Müdürlüğü (2018), *2017 Türkiye Göç Raporu*, Ankara.

T.C. İçişleri Bakanlığı Göç İdaresi Genel Müdürlüğü, 18.07.2019 tarihinde https://www.goc.gov.tr/icerik3/gecici-koruma_363_378_4713 adresinden alındı.

T.C. Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü (2011), *SHÇEK'in GAP Bölgesinde Yapısı ve İşleyişi Araştırması Nihai Rapor*, Ankara.

TABAKOĞLU, A. (2012), *Türkiye İktisat Tarihi*, 11. Baskı, Dergah Yayınları, İstanbul.

TUFAN, B., ÖZGÜR SAYAR, Ö. ve KOÇYILDIRIM, G. (2009). Sosyal Bir Hak Olarak Sosyal Hizmet. s. 76-86, *Uluslararası Sosyal Haklar Sempozyumu 22-23 Ekim 2009 Antalya-Bildiriler Kitabı*, Belediye-İş Sendikası Yayını, Ankara.

TUIK (2012), *İntihar İstatistikleri 2011*, Ankara.

TUIK, *Boşanma Sayısı ve Kaba Boşanma Hızı*, 02.11.2018 tarihinde <https://biruni.tuik.gov.tr/ilgosterge/?locale=tr> adresinden alındı.

TUIK, *Evlenme Sayısı ve Kaba Evlenme Hızı*, 02.11.2018 tarihinde <https://biruni.tuik.gov.tr/ilgosterge/?locale=tr> adresinden alındı.

TUIK, *İbbs-Düzey1, İbbs-Düzey2, İl Ve İlçe Nüfusları*, 02.11.2018 tarihinde <https://biruni.tuik.gov.tr/medas/?kn=119&locale=tr> adresinden alındı.

TUIK, *İl Bazında Gayrisafi Yurtiçi Hasıla, iktisadi faaliyet kollarına göre, NACE Rev.2, 2004-2014*, 18.01.2018 tarihinde

<https://biruni.tuik.gov.tr/bolgeselistatistik/sorguSayfa.do?target=tablo>

adresinden alındı.

TUIK, *İllerin Aldığı, Verdiği Göç, Net Göç ve Net Göç Hızı, 1980-2017*, 02.11.2018 tarihinde <http://www.tuik.gov.tr/UstMenu.do?metod=temelist> adresinden alındı.

TUNCAY, T. ve İL S. (2009), Sosyal Hizmet Uygulamasında Empatiyi Yeniden Düşünmek. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 20 (2), 39-56.

YOLCUOĞLU, İ.G. (2012),. Türkiye’de Sosyal Politika ve Sosyal Hizmetlerin Geliştirilmesi, *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 23(2), 145-158.



BİREYSEL İNOVASYON YETKİNLİKLERİ ÖLÇÜMLENMESİ: ÖLÇEK UYARLAMA ÇALIŞMASI

MEASUREMENT OF INDIVIDUAL INNOVATION COMPETENCIES: SCALE ADAPTATION STUDY

Ceyda OVACI¹, Ezgi YILDIRIM SAATÇİ²

1. Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul Okan Üniversitesi İşletme ve Yönetim Bilimleri Fakültesi,
ceyda.ovaci@okan.edu.tr,
<https://orcid.org/0000-0001-6905-9578>
2. Doç.Dr., İstanbul Okan Üniversitesi İşletme ve Yönetim Bilimleri Fakültesi,
ezgi.saatci@okan.edu.tr,
<https://orcid.org/0000-0002-3767-2842>

Makale Türü Article Type
Araştırma Makalesi Research Article

Başvuru Tarihi Application Date
06.08.2019 08.06.2019

Yayına Kabul Tarihi Admission Date
17.02.2020 02.17.2020

DOI
<https://doi.org/10.30798/makuiibf.602669>

Öz

Son 20 yıl içerisinde inovasyon kavramı, her tür ve büyüklükteki örgütün sürdürülebilir stratejisindeki etkisi nedeniyle hakkettiği takdiri kazanmaktadır. Bu çalışmada Avrupa Birliği Erasmus Projesi olarak gerçekleşen FINCODA 'nın (Framework for Innovation Competencies Development and Assessment) bireylerin inovasyon yetkinlikleri üzerine geliştirdikleri beş boyutlu ölçeğinin Türkiye ölçeğindeki uyarlaması, geçerlilik ve güvenilirlik çalışmasının sonuçları tartışılmaktadır. Çalışma iki farklı örneklem grubundan (n=145, n=346) elde veriler ışığında gerçekleştirilmiştir. Analiz sonuçlarına FINCODA ölçeğine ait orijinal beş faktör yapısı doğrulanmıştır. Cronbach Alfa katsayısı ilk örneklem için ,92 ikinci örneklem için ,93 olarak tespit edilmiştir. Ayrıca faktörlere ilişkin yapı geçerliği test edilmiş ve kabul edilebilir olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: *İnovasyon, Bireysel İnovasyon Yetkinliği, Yaratıcılık, Eleştirel Düşünme, FINCODA,*

Abstract

For the last two decades, innovation concept has earned well-earned appreciation for its impact on the strategic sustainability of organizations of all kind and size. In this paper, individual innovation competencies scale as a product of European Union Erasmus Project FINCODA applied in Turkish context to promote the individual level competency of innovation with five dimensions measurement consistency and validity. The study was conducted in the light of the data obtained from two different sample groups (n =145, n = 346).The results of confirmatory factor analysis confirmed the original five factor structure of FINCODA. The Cronbach's alpha coefficient was ,93 for the first sample and ,92 for the second sample. Added to this, the structures of the factors have been found valid.

Keywords: *Innovation, Individual Innovation Competencies, Creativity, Critical Thinking, FINCODA,*

EXTENDED SUMMARY

Research Subject

This study highlights the importance of measuring individual's innovation competencies as people has a key role in innovation process. Besides innovative products, processes, approaches and management require innovative people and consumers to start, sustain and advocate it. Therefore, the unique contribution of the paper is to offer an instrument to assess individual innovation abilities and behavioral indicators related to innovation in Turkish.

Purpose

The aim of the present study is to investigate reliability and validity of individual innovation competencies scale (FINCODA) that generated as an outcome of an EU Project to Turkish language.

Litarature Review

For the last decades innovation as a concept has earned well-earned appreciation for its impact on the strategic sustainability of organizations of all kind and size. It is argued that innovative and creative individuals is the success factors behind innovation, which is considered as a means of sustainable competition. However, little attention paid in literature to discuss how to measure individual's innovation competencies. Creativity, team work and the other sub factors of FINCODA has been measured separately in the literature. Therefore, FINCODA provides a set of questionnaire to be able to measure different aspect of competencies. Especially, there is a lack of measurement in Turkish literature to examine individual's innovative abilities with different factors in a set of scale.

Methodology

Data from two different sample groups ($n = 145$, $n = 346$) were obtained from an online survey. Convenience sampling method was used as a sampling procedure. Translation of scale was made by translators and experts from the field. During the translation process expert panel was conducted to assess scope of the scale and ensure the clarity of the scale items. Cronbach's alpha and item total score correlation coefficients were calculated to determine the reliability of the sub-dimensions of the scale. The construct validity of the scale was measured with exploratory and confirmatory factory analysis. The structural validity of FINCODA scale was analyzed by exploratory factor analysis for the first sample. As the factor structures of the original scale have been determined in previous studies, confirmatory factor analysis was preferred in order to explain to what extent it confirmed the data collected with the theoretical model.

Conclusion

Research was conducted with limited number of sample and single method of data collection. The generalizability of the results should be replicated by a larger sample. The results of confirmatory factor analysis confirmed the original five factor structure of FINCODA. As it is predicted, the results demonstrated that the scale consists of five sub dimensions, creativity, critical thinking, teamwork, initiative network. Added to this, the structures of the factors have been found valid. The goodness of fit of the 5-factor structure was found to be close to the values representing the good fit range. However, as a result of exploratory factor analysis, nine items whose factor load values were below the acceptable limit value were excluded from the scale. Modification suggestions for confirmatory factor analysis were examined and it was decided that improvements would not lead to a radical change in goodness of fit indices and no need for modification due to theoretical scope. The reliability of the scale was computed by the Cronbach's alpha coefficient technique, resulted in satisfactory level with 0,93 . The Turkish version of the scale is a reliable and valid instrument to apply Turkish academic studies.

1. GİRİŞ

Değişen ve gelişen dünya düzeninde sürdürülebilir rekabet avantajı sağlamak için kurumlarda yenilikçilik ve yaratıcılık ikliminin oluşturulmaya başlandığı görülmektedir (Christiansen, 2000). İnovasyon tüm iş birimlerinin sorumluluğu olarak kümülatif şirket başarısının unsuru olarak kilit performans göstergelerinden sayılmaktadır (Tucker vd., 2002). Şirket stratejileri içerisinde yer alan inovasyon, fonksiyonel stratejiler ve stratejik sıçrama unsurları arasında da altı çizilen kavram olarak ekonomi ve işletme literatüründe yerini almaktadır. Fonksiyonel stratejilerden, örgütlenme yapıları içerisinde Ar-Ge departmanlarına kadar detaylı olarak incelenen inovasyon, örgütün altyapısı ve kültürü içerisindeki temel taşlardan sayılmaktadır (Ülgen ve Mirze, 2004; Uzkurt, 2017).

En çekirdek düzey olarak; bireylerin inovasyon kapasiteleri ve yetkinlikleri yer almaktadır. İnovatif ürün, süreç, yaklaşım ve yönetim için bunu başlatacak, sürdürecekt ve savunuculuğunu yapacak yenilikçi kişilere ve tüketicilere ihtiyaç bulunmaktadır. Birlikte yaratma (co-creation) paradigmasının giderek artan uygulama alanları da bireylerin tüketici rolünde inovasyon yetkinliklerine olan ihtiyacı ön plana çıkarmaktadır (Prahalad ve Ramaswamy, 2004). Problem çözme, bilimsel ve kritik sorgulama yeteneği, yaratıcılık, sosyal ağlarda ilişki kurma, takım çalışmasına yatkın olma gibi yetkinlik kapsamında ele alınan faktörler yazında en fazla değinilenler arasında bulunmaktadır.

İnovasyon, ürün ve hizmet, pazarlama kapsamında olduğu kadar, toplumsal, örgütsel ve süreçsel bazda da önemini göstermektedir. Yazında inovasyon yetkinlikleri yeni ürün geliştirme özelinde daha detaylı olarak incelenmiş olsa da (Cooper, 2008; Kairisto-Mertanen vd., 2011; Khalaf Alhartley vd., 2013; Putkonen2013) bütün inovasyon türlerindeki kritik nokta yer alan insan kaynağını ve tüketicileri oluşturan bireylerin düşünme, yaratma ve iletme sürecindeki yetkinlikleridir. Yetkinlikler ise bilgi, yetenek ve tutumların bütünsel biçimde ortak hareket etmesi sonucu değerlendirilmektedir (Van Kleef vd., 2007).

Bu çalışmada beş ülke tarafından geliştirilen Avrupa Projesi kapsamındaki FINCODA inovasyon yetkinlikleri ölçeğinin Türkçe 'ye uyarlanması, geçerlilik ve güvenilirlik sonuçlarının paylaşılması amaçlanmıştır. Bu doğrultuda yetkinlerle ilgili teorik kapsamın tartışılması akabinde, araştırma modeli, yöntem, örneklem ve bulgular sunulmaktadır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

İnovasyon kavramı ilk defa Schumpeter tarafından dile getirilmiş, ölçümleri, OECD, Avrupa Birliği, Dünya Bankası, The Economist Intelligence Unit, INSEAD, Fraunhofer Enstitüsü gibi kurumların çalışmaları ile gelişme göstermiştir. En yaygın referans gösterilen

çalışma OECD ve Avrupa Komisyonu tarafından 1992’de başlatılan ve günümüzde üçüncü kez güncellenmiş hali ile inovasyona ve ölçümüne ait standartları belirlemeyi hedefleyen Oslo Kılavuzudur (Karaata, 2012). Kılavuza göre; “İnovasyon, işletme içi uygulamalarda, işyeri organizasyonunda veya dış ilişkilerde yeni veya önemli derecede iyileştirilmiş bir ürün (mal veya hizmet), veya süreç, yeni bir pazarlama yönetimi ya da yeni bir örgütsel yöntemin gerçekleştirilmesidir.” (OECD, 2005).

Yaratıcı fikirlerin katma değere dönüştürülmesini kapsayan inovasyona ilişkin son yıllarda yaşanan paradigma değişimi fikir sağlayıcıların önemini daha da arttırmaktadır. 1950’li yıllarda başlayan birinci nesil inovasyon modellerinde araştırma ve geliştirme (ARGE) odaklı bir yapı hakimken ikinci nesil inovasyon modelinde tüketici taleplerini inovasyon süreçlerine yansıtan pazar odaklı bir yapı benimsenmiştir. Eş zamanlı bağlantı modeli olarak bilinen üçüncü kuşakta inovasyonda ARGE ve pazarlamanın birlikteliği ele alınmıştır. Dördüncü nesil de ise pazarın itici gücü ve teknolojinin çekici gücü birlikte kullanılarak değer yaratma çabaları sürdürülmüştür. Son olarak 2000’li yıllardan bu yana tam etkileşimli inovasyon modeli ile tüm paydaşlar ile ürün geliştirme, araştırma da iş birliklerinin yapıldığı esnek ve öğrenen bir modele geçiş yapılmıştır (Uzkurt, 2017). Böylelikle işletmeler için geçmişte rekabette önemli bir ayırt edici unsur olan ARGE yatırımları ve yetenekleri yerini paylaşımcı ve interaktif açık inovasyon sistemlerine bırakmaya başlamıştır (Chesbrough, 2006; West, Salter, Vanhaverbeke and Chesbrough, 2014). Bu paylaşımcı yapıda bireylerin inovasyon yetkinliklerinin de ön plana çıktığı söylenebilir.

Sürdürülebilir rekabet aracı olarak değerlendirilen inovasyonun başarıya ulaşmasında en etkili unsurlardan biri yenilikçi ve yaratıcı insan kaynağı olduğu tartışılmaktadır (Preiss ve Spooner, 2003; Zhao, 2006; Cerinsek ve Dolinsek, 2009). İnovasyon için sağlanan kurumsal olanakların (yaratıcı çalışma ortamı, yatırım fonları, harcanan zaman vb.) katma değere dönüştürülmesi inovatif bireylerin çabaları ile gerçekleşmektedir. Bu nedenle inovasyonun stratejik anlamda yönetilen kurumsal bir sistem olmasının ötesinde insanla birlikte değer yaratmayı içeren işbirlikçi bir yaklaşım olarak kurum kültürü haline dönüştürülmesi gerekmektedir. Bu kültürün bireylerin inovasyon akışında yer almaları konusunda motivasyon sağlanması beklenmektedir. Ancak bireylerin sahip olduğu bazı yetkinlikler onların inovasyon konusunda daha yatkın ve katılımcı olmasını tetiklemesi durumu da söz konusudur. Bu yetkinlikler fikirlerin uygulamaya konmasında yeni yollar ve yöntemler bulmayı, fikirlerin yaratacağı avantaj ve dezavantajları, riskleri tahmin edebilmeyi, değer yaratım sürecinde farklı bakış açılarının yer aldığı heterojen bir grupta ortak çalışabilmeyi, sahip olunan ağ içerisinde

bilgi akışını sağlayarak fayda sağlamak ve yayılımını arttırmak gibi konulara olanak vermelidir (Marin-Garcia vd., 2016).

İnovasyon konusunda, kavram tanımı ve farklı düzeylerde bu kavramın performansını ölçmeyle ilgili yapılan çalışmalar öncü olarak yazında yerlerini almıştır. Bu sürecin temelindeki “inovasyon için fikir üreten” ve “fikri gerçekleştiren inovatör ve girişimcilerle ilgili çalışmalar ise 2000 sonrası ivme kazanırken, (De Spiegelaere vd., 2016) kişisel özellik ve bu özellikleri ortaya çıkaracak ortam, birey bazında inovasyon çalışmaları yeni bir araştırma alanı olarak değerlendirilmelidir. Birey bazında inovasyon ölçümleri; - inovatif davranış, yaratıcılık, inovatif çalışma ortamı ve etkileşim- üzerinden yapılmış olup (Scott ve Bruce, 1994; Oldham ve Cummings, 1996; Janssen, 2000; Amo, 2006; De Jong ve Den Hartog, 2007; Agarwal, 2014; Li ve Hsu, 2016; Lukes ve Stephan, 2017) çalışanın inovatif davranış göstermesi için gerekli ortam, sistem ve ödüllendirme ile ilgili bulgular sunulmuştur (Kanter, 1988; Scott ve Bruce, 1994; Kleysen ve Street, 2001 Carmeli vd., 2006; De Jong ve Den Hartog, 2007; Yuan ve Woodman, 2010). İnovatif davranışın ortam dışındaki faktörleri olarak yetkinlik, yetenek ve güdümlenmeler ise nisbi olarak daha az irdelenmiş ve bu konuya ilişkin ihtiyaç araştırmacılar tarafından gündeme taşınmıştır. (Patterson vd., 2009; Nelson vd., 2010; Hammond vd., 2011; Anderson vd., 2014; Hakimian vd., 2016).

Yetkinlik, insanların iş hayatında karşılaştıkları durumlarla başa çıkmada ve yapmaları gereken işi tamamlamalarında gerekli olacak tüm yetenek, bilgi, tutum ve güdümlenmeler olarak tanımlanmaktadır (Armstrong, 2014). Yetkinlikler bilgi, yetenek ve tutumların şekillendirmesi ile birlikte insan kaynaklarını diğer tüm örgütsel kaynaklardan daha stratejik kılması sebebi ile tüm örgütsel fonksiyonlar için ayrı olarak ve detaylı bir şekilde incelenmektedir. Özellikle günümüzde sanayide yaşanan dijital dönüşümün yarattığı paradigma değişimi örgütlerin farklı yetkinliklere sahip nitelikli işgücüne olan ihtiyacını arttırmaktadır.

Hecklau ve arkadaşları da (2016) dijitalleşen dünya düzeninde gerekli olan yetkinlikleri ve yetenekleri haritalandırdıkları çalışmada bu tarz bir kısıtlım önermesi sunmaktadır. Bilişsel Yetkinlikler başlığında fikir üretme ve çerçeveselendirme, hafıza ve algısal yeteneklerin önemi vurgulanırken, Sosyal yetenekler ikna, müzakere, karmaşık problem çözme yetenekleri, eleştirel düşünme gibi yetkinliklerin de artan bir öneme sahip olduğunu belirtmişlerdir.

Kısaca, iş süreçlerinde insan kaynağının rutin olarak tekrarlanan fiziksel aktivitelerin yanısıra, karmaşık sorunları çözme, üretim süreçlerini iyileştirme gibi görevleri üstlenmeye başlayacakları tartışılmaktadır. Oluşturulan dijital çalışma platformlarında daha yenilikçi ve yaratıcı çalışanlara yeni iş tanımları oluşturulması beklenmektedir (Yankın, 2019). Bunun yanısıra yeni dünya düzeni içerisinde tüketici istek ve ihtiyaçlarının hızla farklılaşması

İşletmelerin açık inovasyon yaklaşımını benimsemelerinin nedenini açıklar niteliktedir. İşletmenin inovasyon ile değer yaratma sürecinde sorumluluğu tüketicilerle paylaşmaya başlamasını kapsayan bu yaklaşım da bireylerin inovasyon yetkinliklerinin ölçülmesini sağlayacak bir araca olan ihtiyacı bir kez daha pekiştirmektedir.

İnovasyon yetkinlikleri ile ilgili çalışmalar Kairisto-Mertanen ve arkadaşları (2011) tarafından yapılan ve sonrasında Rasanen ve arkadaşları (2015) tarafından yürütülen araştırmada yoğunluklu ve süreye yayılmış bir araştırma olarak ele alınmıştır. Bu çalışmada ele alınan FINCODA (Framework for Innovation Competencies Development and Assesment)/İnovasyon Yetkinlikleri Geliştirme ve Değerlendirme Çerçevesi) barometresi, inovasyon yetkinliklerini geliştirme ve bireylerin inovasyon kapasitesini ölçme ihtiyacını ele alma konusunda işbirliği yapmak için Finlandiya, Almanya, Hollanda, İspanya ve İngiltere'den üniversiteleri ve şirketleri bir araya getiren bir Avrupa Birliği Projesi olarak 2015-2017 yıllarında geliştirilmiştir. Projenin merkezinde, sistematik analiz ve onaylama ile desteklenen FINCODA Barometre Değerlendirme Aracı oluştururken, ek olarak, FINCODA eğitimi çalışma paketi ile gerçek yaşam ortamlarında şirket liderlerini, çalışanlarını, üniversite öğretmenlerini ve öğrencilerini içeren bir dizi örneklem ve pilot çalışma ile test edilmiştir. İlgili yazını temel alan 3 boyut- bireysel, bireylerarası ve sosyal ağlar üzerindeki inovasyon yetkinlikleri, bu proje kapsamında- yaratıcılık (creativity), eleştirel düşünme (critical thinking), girişkenlik (initiative), takım çalışması (team work) ve ağ kurma (networking) alt boyutları ile ölçümlenmiştir.

2.1. Yaratıcılık

Sternberg ve Lubart (1999:3), yaratıcılığı “hem yeni (orijinal, beklenmedik) hem de uygun (görev kısıtlamalarına göre yararlı, uyarlanabilir) olanı üretme yeteneği” olarak tanımlamıştır. Öte taraftan inovasyon “yeni fikirlerin, süreçlerin, ürünlerin veya hizmetlerin geliştirilmesi ve hayata geçirilmesi süreci” olarak ifade edilmiştir (Van de Ven ve Angle, 1989). Ancak yaratıcılık ve inovasyon kavramları sıklıkla birbirine karıştırılmaktadır.

Yaratıcılık inovasyon için gerekli ilk adım olarak değerlendirilmektedir (Amabile, 1996). Yaratıcılık farklılıkların ilişkilendirildiği orijinal fikirlerin geliştirilmesini sağlarken inovasyon fikirlerin uygulamaya geçirilmesi, gerçekleştirilmesi ile değer yaratma süreci ile ilişkilidir.

Amabile (2004:1) iki kavram arasındaki ilişkiyi şu ifadeler ile özetlemektedir. “Sürecin önünü belirleyen yaratıcı süreçler olmadan yenilik yapılamaz: önemli sorunları ve fırsatları belirlemek, bilgi toplamak, yeni fikirler üretmek ve bu fikirlerin geçerliliğini araştırmak kritiktir”.

FINCODA barometresi kapsamında bireysel inovasyon yetkinliklerinin bir alt boyutu olarak ele alınan yaratıcılık kavramına ait ölçek maddeleri Perez-Penalver ve arkadaşları (2018) tarafından yapılan meta analiz çalışması ile aşağıdaki tabloda belirtilen araştırmalardan aktarılarak oluşturulmuştur.

Tablo 1. Yaratıcılık Yetkinliği Tanımlayıcı Unsurlar

Yaratıcılık Yetkinliği- Davranış Unsurları	Araştırmacı	Sene	
Yeni fikirler sunmak	Kirton,	1976	
	Mumford ve Gustafson	1988	
Yaratıcı kaynaklara ulaşmak	Scott ve Bruce	1994	
	Frese ve Fay	2001	
Alana farklılık getirecek önermelerde bulunmak	George ve Zhou,	2001	
	Choi	2004	
Alana farklılık getirecek önermelerde bulunmak	Dewett	2006	
	Shalley vd.	2009	
	Choi, Sung, Lee Dong-Sung	2011	
	Gupta,	2011	
	Marin-Garcia vd.	2012	
	Kim ve Lee.	2013	
Standart dışında fikirler üretmek	Janssen,	2000	
	George ve Zhou,	2001	
	Dorenboschvd.	2005	
	Ramamoorthy vd.,	2005	
	Kim vd.	2009	
	De Jong ve Den Hartog	2010	
	Ruan vd.,	2010	
	Bysted	2013	
	Bysted ve Hansen	2013	
	Chughtai	2013	
Mevcut uygulamaları geçersiz kılacak yeni yöntemler önermek	Kheng vd.	2013	
	Kim ve Lee,	2013	
	Birdi vd.	2014	
	Prieto ve Pérez-Santana,	2014	
Mevcut uygulamaları iyileştirecek yeni yöntemler önermek	Odoardi,	2015	
	Luke ve Stephan	2017	
	Performans artırıcı uygulamalarda bulunmak	Kirton	1976
		Ettlie ve O'Keefe	1982
Yeni metot ve yöntemler önermek	Kanter	1988	
	Ford	1996	
Sorunlara orijinal çözümler üretmek	Amabile	1998	
	Janssen	2000	
Kendini sürekli yeniye doğru yönlendirmek	George ve Zhou	2001	
	Dewett	2006	
Kendini sürekli yeniye doğru yönlendirmek	De Jong ve Den Hartog,	2010	
	Chughtai ve Buckley	2011	
	Gilson ve Madjar	2011	
	DeSpiegelaere vd.	2012	
	Hilmi vd.	2012	
	Bysted	2013	
	Chughtai	2013	
	Kheng vd.	2013	
	Ettlie vd.	2014	
	Gorgievski vd.	2014	
	Gupta	2014	

(Kaynak: Perez vd., 2018: 97'den uyarlanmıştır.)

Yaratıcılığı açıklayan tüm davranış unsurları değerlendirilerek inovasyon yetkinliği olarak tanımlanan yaratıcılık “Gelecekte değer yaratacak anlamlı alternatifler, fikirler, ürünler, metotlar veya hizmetler üretmek için mevcut fikirlerin, kuralların, kalıpların veya ilişkilerin ötesinde düşünme yeteneği” olarak ele alınmıştır (Butter ve Van Beest, 2017:9).

2.2. Eleştirel Düşünme

Eleştirel düşünme, argümanları analiz etme, bu analizler yardımı ile çıkarım yapma, tümevarımsal ve tümdengelimli akıl yürütme, yargılama, değerlendirme, karar verme ve problem çözme olarak açıklanmaktadır (Sternberg, 1986). Felsefi kökenleri Aristo ve Platon’a dayanan eleştirel düşünce ideal koşullar altında bir insanın yapabileceği en iyi seviye üzerinden değerlendirme yapıp düşüncelerin mükemmelleştirilmesi olarak ifade edilmiştir (Paul, 1992:9). Eleştirel düşünceye ilişkin yapılan diğer tanımlamalar şu şekildedir;

“Yansıtıcı şüphecilik içeren bir faaliyette bulunma eğilimi ve becerisi” (McPeck, 1981:8)

“Neye inanacağına veya ne yapacağına karar vermeye odaklanan yansıtıcı ve makul düşünce” (Ennis, 1985:45)

“İyi karar vermeyi kolaylaştıran yetenekli ve kapsamlı düşüncedir, bunun nedeni,1) belirlenen kriterleri vardır, 2) kendi kendini düzeltir ve 3) içeriğe duyarlıdır.” (Lipman, 1988:39)

“İnsanların problemleri çözmek, karar vermek ve yeni kavramlar öğrenmek için kullandıkları zihinsel süreçler, stratejiler ve yansıtılardır.” (Sternberg, 1986:3)

Bireysel yetkinlikler bakımından bütünsel olarak ele alınan eleştirel düşünce kavramına ait alt ifadeler Perez-Penalver ve arkadaşları (2018) tarafından aşağıdaki tabloda ele alınmıştır. Bu tabloda eleştirel düşünme yetkinliğinin davranışsal unsurlarını ifade eden ölçek maddelerinin dayanak noktaları olan araştırmalar listelenmiştir.

Tablo 2. Eleştirel Düşünme Yetkinliği Tamamlayıcı Unsurlar

Eleştirel Düşünme Yetkinliği- Davranış Unsurları	Araştırmacı	Sene
Kutunun dışında düşünmek	Goldberg	1999
	Janssen	2000
Başkalarının fikrini sorgulamak	Kleysen ve Street	2001
	Frese ve Fay	2001
Kimsenin sormadığı soruları sormak	Ramamoorthy vd.	2005
	Gupta	2011
	Watts vd.	2012
	Chughtai	2013

Önemli sorun ve konuları gündeme getirmek	Ettlie ve O'Keefe	1982
Farklı bileşenler arasındaki ilişkileri tanımlamak	Van de Ven	1986
Olayların nasıl gelişeceğini tahmin etmek	Scott ve Bruce,	1994
Bir çözümün performans üzerindeki etkilerini ölçmek, verimlilik ve finansal sonuçları irdelemek	Scott ve Bruce	1994
	Tierney vd.	1999
	Janssen,	2000
	Kleysen ve Street	2001
	Odoardi,	2010
	Gupta	2011
	Watt vd.,	2012
	Truss vd.	2012
	Lukeš,	2013
	Gino ve Wiltermuth	2014
	Prieto vd	2014
	Ruan vd.,	2015

(Kaynak: Perez vd., 2018: 97'den uyarlanmıştır.)

Eleştirel düşünme inovasyon yetkinliği sağlayan bir boyut olarak “avantaj ve dezavantajları analiz etme ve değerlendirme ve bir amaç için dahil olan riskleri tahmin etme becerisi” olarak ele alınmıştır (Butter ve Van Beest, 2017:9).

2.3. Girişkenlik

Bireysel girişkenlik (Personal Initiative –PI) konseptinden yola çıkarak ve üç temel göstergeyle ele alınan girişkenlik “Yaratıcı insanları ve fikirleri uygulamak zorunda olanları etkilemek için olumlu değişiklikleri teşvik etme, karar verme veya fikir alışverişinde bulunmak için de gerekli olan harekete geçme yeteneği” olarak tanımlanmaktadır (Marin-Garcia vd., 2016:98).

Girişkenliğin üç sacayağı bulunmaktadır. Bunlardan ilki kendi kendine başlayabilmektir. Kimse tarafından söylenmeden, açık bir talimat almadan veya açık bir rol gereksinimi olmadan bir şey yapmak olarak belirtilmiştir. İnisiyatif almak bir hedef belirleme gerektirdiği için mevcut ama hayata geçmemiş bir fikir/aksiyon ile tamamen yeni fikir/aksiyon arasında sınırsız bir alternatif sunulmuştur.

İkinci unsur pro-aktifliktir. Pro-aktiflik, uzun dönem odağında ileride oluşabilecek olanları tahminleyerek, öncül davranışlar göstermek olarak düşünülmektedir. Üçüncü olarak sebat tanımlanmıştır. Sebat değişimin kaçınılmaz olduğu, kişinin ısrarını gerektiren teknik engellerin aşılması ve diğer kişilerin direnç ve ataletlerinin kırılması konusunda ikna edici olmak olarak değerlendirilmiştir (Freese ve Fay, 2001).

FINCODA barometresi kapsamında bireysel inovasyon yetkinliklerinin bir alt boyutu olarak ele alınan girişkenlik kavramına ait davranış unsurları Perez-Penalver ve arkadaşları (2018) tarafından yapılan meta analiz sonucunda aşağıdaki tabloda belirtilen çalışmaları temel alarak ölçek ifadelerine aktarılmıştır.

Tablo 3. Girişkenlik Yetkinliği Tanımlayıcı Unsurları

Girişkenlik Yetkinliği- Davranış Unsurları	Araştırmacı	Sene
Yeni fikirlerin desteklenmesinde insanları ikna etmek	Kirton	1976
	Kanter	1988
	Janssen	2000
Aksiyon temelli bir yaklaşım kullanıp, hedefleri geliştirip, bilgi toplayıp yürütme için plan yapmak	Kleynen ve Street	2001
	De Jong ve Den Hartog	2008
	De Jong ve Den Hartog	2010
	Berdrow ve Evers	2011
	De Spiegelaere vd	2012
	Hilmi vd.	2012
Acil durumlar için planlar ve alternatif stratejiler hazırlamak	Chughtai	2013
	Globocnik ve Salomo	2014
	Luke ve Stephan	2017
Başkalarına rağmen fikir önderliği yapmak	Scott ve Bruce,	1994
	Janssen	2000
	Janssen	2001
	George ve Zhou,	2002
	Dorenbosch vd.	2005
	Ramamoorthy vd.	2005
	De Jong ve Den Hartog	2008
	Ruan vd.	2010
	Bulut vd.	2011
	Gupta,	2011
Fikirler karşısındaki direnişlere karşı dik durmak, ısrar etmek	Hsiao vd.	2011
	Chughtai	2013
	Hormiga vd.	2013
Esneklik ve direnç göstermek, yılmadan devam etmek	Kheng vd.	2013
	Lukeš	2013
	Gupta	2014
	Madrid vd.	2014
	Odoardi	2015

(Kaynak: Perez vd., 2018: 97'den uyarlanmıştır.)

İnovasyon yetkinliğinin bir alt boyutu olan girişkenlik “Yaratıcı insanları ve fikirleri uygulamak zorunda olanları etkileyerek olumlu değişiklikleri teşvik eden kararları etkileme / verme yeteneğidir.” (Butter ve Van Beest, 2017:9).

2.4. Takım Çalışması

Manion ve arkadaşları (1996) takımı “ortak performans hedefleri, tamamlayıcı ve üst üste binen beceriler ve çalışmalarla birlikte ortak bir amaç için taahhüt veren ve sonuçlardan kendilerini karşılıklı hesap verebilir tutan makul sayıda tutarlı insanlar” olarak tanımlamıştır. Yine aynı şekilde Cohen ve Bailey (1997:249) ekibi, “Görevlerinde bağımsız olup, örgütsel sınırlar da aralarındaki ilişkiyi yöneten ve çıktılarının sorumluluğunu paylaşan bir grup insan topluluğu” olarak tanımlamıştır.

Takım çalışması, takım olmanın ötesinde grup dinamikleri, karar verme mekanizmaları, uyum ve devam süreçleri gibi pek çok alt unsurla birlikte ele alınmış olup, değerlendirmeler genellikle üç aşamayı kapsamaktadır.

Birinci aşamada ekip görev performansı için hazırlık öncesi / hazırlıkta ortaya çıkan ekip çalışması davranışlarını, takımın genel amacını / misyonunu tanımlamak, takım hedeflerini belirlemek için aktif süreci dahil etmek ve hedeflere ve daha geniş amaçlara nasıl ulaşılabileceği konusunda eylem planları / stratejileri oluşturmak; ikinci aşamada takımın etkin çalışması için onları, takım görevlerinin yerine getirilmesi sırasında ortaya çıkan takım çalışması davranışları, üyelerin iletişimine karşılık gelen eylemleri gerçekleştirmek ve üçüncü aşamada takım görevini tamamladıktan sonra ortaya çıkan takım çalışması davranışlarında önemli durumların izlenmesi ve ekibin performans ve sistem değişkenlerinin görev sonrası değerlendirmelerinin yapılması sonucu koordinasyon ve işbirliğine dayalı gelişim ve düzenlemeler yapmak takım çalışmasının davranışsal bilişsel ve çevresel faktörlerini incelemede temel oluşturmuştur (McEwan vd., 2017).

Bireysel inovasyon yetkinlikleri bakımından ele alınan takım çalışmasına ait Perez-Penalver ve arkadaşları (2018) tarafından özetlenen alt ifadeler yapılan meta analiz sonucunda aşağıdaki tabloda belirtilen çalışmaları temel alarak ölçek ifadelerine aktarılmıştır.

Tablo 4. Takım Çalışması Yetkinliği Tanımlayıcı Unsurları

Takım Çalışması Yetkinliği- Davranış Unsurları	Araştırmacı	Sene
Takımda bilgi, öneri ve geri bildirim akışını sağlamak	Anderson ve West Choi Pearce ve Ensley,	1998 2004 2004
Uyumlu çalışma ve farklı fikirlerin uyumunu sağlamak	Burch ve Anderson, Dorenbosch vd Schepers ve Van den Berg	2004 2005 2007
Oluşabilecek çatışmaları önlemek veya yönetmek	De Jong ve Den Hartog Chen Berdrow ve Evers	2010 2011 2011
Sinerji yaratmak	Watts vd. Dekas vd. Bysted	2012 2013 2013
Görev dağılımı ve paylaşımını sağlamak	Pavelis ve Port Choi Rousseau vd. Dekas vd.	2008 2004 2013 2013
Sonuçlarda ortak sorumluluk bilincini yerleştirmek	Anderson ve West, Burch ve Anderson, Chen	1998 2004 2011
Beklenen veya talep edilenin ötesinde performans göstermek	Dekas vd. Berdrow ve Evers Watts vd.	2013 2011 2012

(Kaynak: Perez vd., 2018: 97'den uyarlanmıştır.)

İnovasyonun işbirlikçi bir yaklaşım olarak yürütülmesi gerekliliği bireylerin takım çalışması yetkinliğini ön plana çıkarmaktadır. Bu kapsamda takım çalışması bir inovasyon

yetkinliği olarak “gruptaki diğer kişilerle etkini bir şekilde çalışma” uyumunu kapsamaktadır (Butter ve Van Beest, 2017:9).

2.5. Ağ Kurma

Ağ kurma sosyal bilimlerde karşılıklı fayda sağlamak için bir grup tanıdık ve bağlantı oluşturmak ve düzenli iletişim yoluyla aktif kalmasını sağlamak olarak tespit edilmiş olup, temel vurgu fayda ve yaygınlık prensibi üzerine kurgulanmıştır (Turrini vd., 2010).

Bireysel yetkinlikler bakımından ağ kurma ile ilgili temel ifadeler paydaş ilişkileri, iletişim kanalları, ağ kurma ve yönetme süreçleri, resmi ve gayri resmi ilişkiler üzerinden kaynak tespit ve verimliliği ve ağ içerisindeki farklılıkları benimseyen yapılar üzerinden Perez-Penalver ve arkadaşları (2018) tarafından aşağıdaki tabloda yer alan çalışmalar temel alınarak oluşturulmuştur. Ağ kurmak inovasyon sürecinde “ekip dışındaki dış paydaşları dâhil etme” yetkinliği olarak ele alınmıştır (Butter ve Van Beest, 2017:9)

Tablo 5. Ağ Kurma Yetkinliği Tanımlayıcı Unsurları

Ağ Kurma Yetkinliği- Davranış Unsurları	Araştırmacı	Sene
Fark yaratmaya gücü olan paydaşları ve uygun karar vericileri belirlemek	Ettlie ve O’Keefe Scott ve Bruce Janssen	1982 1994 2000
Paydaşlarla zamanında ve yeteri kapsamda bilgileri paylaşmak	Frese ve Fay Kleysen ve Street	2001 2001
Takım / organizasyon çıkarına uygun yabancı kaynakları ve iş ağlarını yönetmek	Ferris vd. De Jong ve Den Hartog Patterson vd. Lukeš Ettlie vd.	2005 2008 2009 2013 2014
Resmi ilişkiler üzerinden ilişki yönetimini sağlamak (müşteri, tedarikçi vb)	Ettlie ve O’Keefe Scott ve Bruce Frese ve Fay Ferris vd. Parker vd.	1982 1994 2001 2005 2006
Resmi olmayan ilişkiler üzerinden dış kaynakları tespit etmek, özümsek, dönüştürmek	De Jong ve Den Hartog Patterson vd. Boyacı vd.	2008 2009 2009
Farklılığı ve uyumu desteklemek	De Jong ve Den Hartog	2010
Disiplinler arası ve kültürlerarası ortamlara imkân tanımak	Chen Watts vd. Bysted Bjorklund vd. Ettlie vd.	2011 2012 2013 2013 2014

Kaynak: Perez vd., 2018: 97’den uyarlanmıştır.

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

3.1. Çalışma Grubu

Uyarlama çalışması kuramsal bağlam çerçevesinde iki farklı örneklem grubundan veri toplanmıştır. İki örneklem grubunda da çalışan bireylerden veri toplanarak çalışma

sonuçlarının genelleme kapsamı arttırılması hedeflenmiştir (Çalışkan, Akkoç ve Turunç, 2019). Bireysel İnovasyon Yetkinliklerinin ölçülmesi için geliştirilen FINCODA ölçeğinin Türkçe'ye uyarlanması çalışmasında ilk örneklem grubu 145 kişiden ikinci örneklem grubu 346 kişiden oluşmaktadır. Kolayda örnekleme metodu kullanılarak araştırmanın örnekleme erişilmiştir. Kolayda örnekleme metodunun özellikle pilot uygulama, ölçek geliştirme ve uyarlama çalışmalarında kullanılması önerildiği için bu yöntem tercih edilmiştir. (Gürbüz ve Şahin, 2018). Birinci çalışma grubunun %43,4'ü erkek %56,6'sı ise kadınlardan oluşmaktadır. Katılımcıların büyük çoğunluğu (%42,8'i) 35-44 yaş aralığında iken %2,8', 55 yaş ve üstüdür. %9'u kamu sektöründe, %88,3'ü ise özel sektörde çalışmaktadır. İkinci çalışma grubunu oluşturan katılımcıların 160'ı (%46,2) erkek, 186'sı (%53,8) kadınlardan oluşmaktadır. Bu grubun %86,1 özel sektörde çalışırken %11,9'u kamu, %2'si ise sivil toplum kuruluşu çalışanı olarak görev almaktadır. %42,8'i 25-34 yaş , % 35,3'ü 35-44, %9,5'i 45-54 yaş aralığında, %4,3'ü ise 55 yaş ve üstü olduklarını beyan etmişlerdir.

3.2. Ölçme Aracı

FINCODA (Framework for Innovation Competencies Development and Assessment) inovasyon yetkinlikleri geliştirme ve değerlendirme çerçevesi 2015-2017 yılları arasında 5 farklı ülkede yer alan üniversite ve 9 işletmenin partner olarak yer aldığı Avrupa Birliği tarafından finanse edilen bir proje sonucu oluşturulmuştur. Özgün dili İngilizce olmakla beraber ölçek <https://www.fincoda.eu/> adresinde kullanıma açılmıştır. Butter ve Vanbeest (2017) yılında yapmış oldukları çalışma ile ölçeğin iç tutarlılık değerinin (Cronbach Alpha 0,80) tatmin edici olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca ölçeğin orijinal versiyonunda geçerliliğin sağlanması için öğrencilerden ve çalışanlardan oluşan örneklemden elde edilen veriler faktör analizi, 5 büyük kişilik testi maddeleri ile korelasyon analizi ve Yıldız metodoloji ile yapılarak karma bir metot kullanılmıştır. Yapılan faktör analizi sonucunda 5 alt boyutun (yaratıcılık, eleştirel düşünme, girişkenlik, takım çalışması, ağkurma) Penttilä ve Kairisto-Mertanen (2013) tarafından belirtilen 3 inovasyon yetkinliği sınıflandırmasındaki gibi isimlendirileceği belirtilmiştir. Bu yetkinlikler;

Tablo 6. FINCODA Yapıları

Faktör	Açıklama
	<p style="text-align: center;"><u>Alt Boyut 1: Yaratıcılık</u></p> <p>Mevcut fikirlerini kurallarını kalıpların veya ilişkilerin ötesinde düşünme yeteneği, Olası yapılabilirliği ve gelecekteki katma değere bakılmaksızın anlamlı alternatifler, fikirler, ürünler, yöntemler veya hizmetler üretmek.</p> <p style="text-align: center;"><u>Alt Boyut 2: Eleştirel Düşünme</u></p> <p>Avantajları ve dezavantajları analiz etme ve değerlendirme ve bir amaç için olası riskleri tahmin etme yeteneği</p>

Bireysel İnovasyon Yetkinlikleri	
Kişilerarası İnovasyon Yetkinlikleri	<u>Alt Boyut 1: Takım Çalışması</u> Gruptaki diğer insanlarla verimli çalışma becerisi
Ağ Yetkinlikleri	<u>Alt Boyut 1: Girişkenlik</u> Olumlu değişiklikleri teşvik etme/ karar verme becerisi. Yaratıcı insanları ve fikirleri uygulamak zorunda olanları etkileme becerisi. <u>Alt Boyut 2: Ağ Kurma</u> Ekip dışındaki dış paydaşları dahil etme yeteneği

Kaynak: BUTTER, R., VAN BEEST, W. (2017), Psychometric Validation of a Tool for Innovation Competencies Development and Assesment,

FINCODA ölçeğinde yer alan yaratıcılık ve eleştirel düşünme “bireysel inovasyon yetkinliği”, takım çalışması “kişilerarası inovasyon yetkinliği”, ağ kurma ve girişkenlik ise” ağ kurma inovasyon yetkinliği” olarak adlandırılarak 3 faktörlü bir yapı oluşturulmuştur. Ayrıca ölçeğin farklı dillere uyarlanmasına ilişkin yapılan çalışmalarda mevcuttur (Marin-Garcia, 2018).

Ölçek bireylerin inovasyon yetkinliklerini 5 alt boyut ile ölçmektedir. Bu boyutlar yaratıcılık (creativity), eleştirel düşünme (critical thinking), girişkenlik (initiative), takım çalışması (team work) ve ağ kurma (networking) olarak belirlenmiştir. Ölçekte toplam 34 madde bulunmaktadır. Yaratıcılık 9, eleştirel düşünme 6, takım çalışması 7, girişkenlik 6, ağ kurma 6 ifade ile ölçülmektedir. Türkçe uyarlama çalışmasında katılımcılar boyutlara ilişkin maddeler 5’li likert ölçeği ile değerlendirmiştir.

3.3. Çeviri Çalışması

FINCODA ölçeğinin Türkçe ‘ye uyarlama çalışmalarında literatürde önerilen çeviri aşamaları (Brislin vd., 1973; Hambleton ve Kanhjee, 1993; Savaşır, 1994) gerçekleştirilmiştir. İlk olarak ölçek özgün dilinden araştırmacılar ve iki çeviri uzmanı tarafından birbirinden bağımsız olarak Türkçe ‘ye çevrilmiştir. Çevirmenlerin sadece dil yetkinlikleri değil aynı zamanda ölçeğin ilgili olduğu konuya ilişkin bilgi sahibi olması gerekliliği göz önünde bulundurulmuştur. Çeviriler uzman paneli gerçekleştirilerek ölçekte yapıya uygun olmayan, anlaşılması zor ve yakın anlamlı maddeler irdelenmiş ve düzeltmeler yapılmıştır. Daha sonra Türkçeleştirilen ölçek tekrar farklı iki uzman tarafından İngilizce ‘ye çevrilmiştir. İngilizce ‘ye çevrilmiş olan ölçek uzman görüşü alındıktan sonra mevcut çalışmada kullanılmıştır. Ölçek maddelerinden yaratıcılığa ilişkin 2 madde diğer maddeler ile yakın anlamlar içermesi nedeniyle ölçekten çıkartılması kararı verilmiştir.

3.4. Araştırmanın Bulguları

3.4.1. Güvenirlilik Çalışması

FINCODA ölçeğinin alt boyutlarının güvenirliliğinin tespit edilmesi için Cronbach Alfa ve madde toplam puan bağıntı katsayıları hesaplanmıştır. Alfa katsayısı soruların benzerliğini veya yakınlığına ilişkin bilgi veren bir katsayı olması nedeniyle ölçeğin güvenirliliğinin yorumlanmasında kullanılmaktadır (Kalaycı, 2010).

Tablo 7. FINCODA Ölçeği Madde Analiz Sonuçları

	İç Tutarlılık Katsayıları	
	Birinci Örneklem Grubu $\alpha= ,928$	İkinci Örneklem Grubu $\alpha= ,930$
Yaratıcılık	,854	,827
Takım Çalışması	,764	,759
Girişkenlik	,705	,718
Eleştirel Düşünme	,797	,775
Ağ Kurma	,744	,715
	Düzeltilmiş Madde Toplam Korelasyonları	Madde Çıktığında Ölçeğin Alfası
TakimcalismasiS1	,412	,929
TakimcalismasiS2	,484	,928
TakimcalismasiS3	,511	,928
TakimcalismasiS4	,482	,928
TakimcalismasiS5	,465	,928
TakimcalismasiS6	,360	,930
TakimcalismasiS7	,434	,929
YaraticilikS1	,597	,927
YaraticilikS2	,671	,926
YaraticilikS3	,501	,928
YaraticilikS4	,641	,926
YaraticilikS5	,584	,927
YaraticilikS6	,687	,926
YaraticilikS7	,484	,928
GiriskenlikS1	,574	,927
GiriskenlikS2	,431	,929
GiriskenlikS3	,348	,930
GiriskenlikS5	,616	,927
GiriskenlikS6	,524	,926
ElestireldusunmeS1	,625	,927
ElestireldusunmeS2	,596	,927
ElestireldusunmeS3	,449	,929
ElestireldusunmeS4	,616	,927
ElestireldusunmeS5	,456	,929
ElestireldusunmeS6	,658	,926
AgkurmaS1	,611	,927
AgkurmaS3	,530	,928
AgkurmaS4	,592	,927
AgkurmaS5	,572	,927
AgkurmaS6	,266	,933

Ölçeğin toplam Cronbach Alfa sayısı ,93 olarak bulunmuştur. Ölçeğin alt boyutlarına ilişkin maddelerin toplam korelasyon değerleri incelendiğinde kabul edilebilir sınır değer olan (0,20)'den yüksek olduğu görülmektedir (Büyüköztürk, 2007). Bu da ölçeğin temsil gücünün yeterli olduğu anlamına gelmektedir.

3.4.2. Geçerlilik Çalışması

Keşfedici Faktör Analizi

FINCODA ölçeğinin yapısal geçerliliğinin test edilmesi birinci örneklem grubu için keşfedici faktör analizi yapılarak değişkenler arası ilişki incelenmiştir. Verilerin faktör türetme uygunluğunun incelenmesi için KMO ve Barlett Küresellik Test analizine başvurulmuştur. KMO Değeri örneklem sayısının yeterli olup olmadığına ilişkin değerlendirmeyi olanaklı kılmakta ve 0,60 sınır değerinin üzerinde olması beklenmektedir (Nakip, 2006). Analiz sonuçlarına göre KMO değerinin kabul edilebilir sınır değer üzerinde olduğu ve Bartlett testinin de anlamlı sonuç verdiği tespit edilmiştir.

Tablo 8. Keşfedici Faktör Analizi Sonuçları

		Faktörler		
Bireysel İnovasyon Yetkinlikleri		Kişilerarası İnovasyon Yetkinlikleri		Ağ Yetkinlikleri
YaraticilikS4	,673			
YaraticilikS5	,614			
YaraticilikS6	,610			
YaraticilikS3	,587			
YaraticilikS7	,576			
YaraticilikS1	,549			
YaraticilikS2	,531			
ElDusS1	,748			
ElDusS2	,633			
ElDusS3	,519			
ElDusS4	,506			
ElDusS5	,466			
TakCalS1		,759		
TakCalS2		,594		
TakCalS4		,499		
TakCalS5		,358		
GiriskenlikS6				,724
GiriskenlikS5				,652
GiriskenlikS1				,561
GiriskenlikS3				,366
AgkurmaS3				,656
AgkurmaS5				,584
AgkurmaS4				,475
KMO Testi:	0,867			
Bartlett Testi	χ^2 : 1374,828	df: 253	p:00	

Keşfedici faktör analizi sonuçlarında incelenmesi gereken diğer değer ise özdeğeri 1'in üzerinde olan faktör sayısıdır ve 0,32 değerinin üzerinde olan faktör yükleridir. (Çokluk vd., 2012; Hair, Black, Babin ve Anderson, 2010). Analiz sonuçlarına göre özdeğeri 1'in üzerinde olan beş faktörlü bir yapı elde edilmiştir. Faktör yükleri incelendiğinde 0,32 değerinin altında kalan dokuz madde yapı geçerliliğinin sağlanması için ölçme aracından çıkarılmıştır.

Doğrulayıcı Faktör Analizi

FINCODA ölçeğinin Türkçe'ye uyarlanan formunun yapı geçerliliği açısından test edilmek üzere LISREL programı kullanılarak doğrulayıcı faktör analizine tabi tutulmuştur. Orijinal ölçeğe ait faktör yapılarının daha önceki çalışmalarda belirlenmiş olması nedeniyle faktörlerin hangi değişkenler tarafından yordanacağı önceden bilinmektedir. Bu nedenle kuramsal model ile toplanan veriler ile ne derece doğruladığını açıklamak amacı ile doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılmıştır (Çokluk vd., 2012).

Değişkenler arasında parametre tahmininde en yüksek olabilirlik kestirim yöntemi (maximum likelihood) kullanılmıştır. Parametre değerlerinin uygunluğunun kontrol edilebilmesi amacı ile standardize edilmiş yol katsayılarının 1'den küçük olduğu ve hata varyanslarının anlamlı olduğu tespit edilmiştir.

Analiz gerçekleştirildikten sonra uyum iyiliği istatistiklerinin kabul edilebilir düzeylerde olup olmadığı incelenmiştir. Ölçeğe ait kıkarenin serbestlik derecesine oranı ($\chi^2/df = 1,64$ $\chi^2 = 362,03$ $df = 220$) olduğu görülmektedir. Bu değer de mükemmel uyuma işaret etmektedir. Kök ortalama kare yaklaşım hatası (RMSEA) değeri 0.04, karşılaştırmalı uyum endeksi değeri (CFI) 0.98 olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu değerler iyi uyuma işaret etse de diğer değerlerinde göz önünde bulundurulması gerekmektedir. PGFI (0,73), NFI/NNFI (0,97) değerleri de kabul edilebilir iyi uyum olarak nitelendirilebilir (Şimşek, 2007).

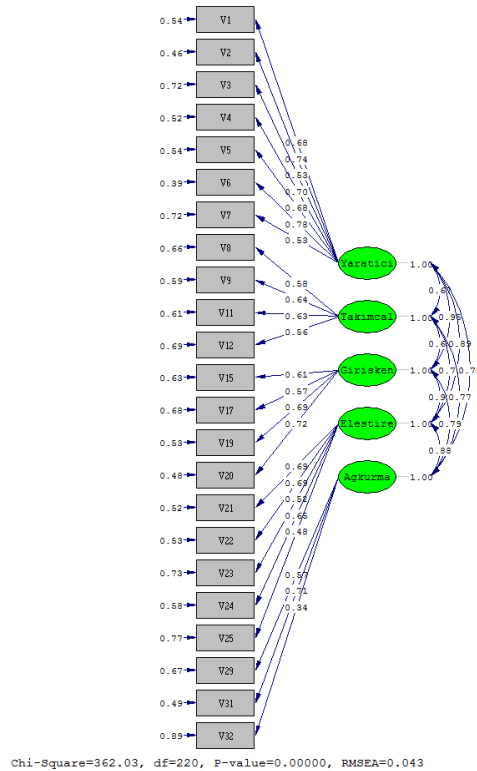
Elde edilen sonuçlar doğrultusunda uyum iyiliği indeks değerlerinin kabul edilebilir sınır değerlere sahip olmasına rağmen düzeltme indislerinde önerilen modifikasyonlar göz önünde bulundurularak yapıların iyileştirilmesi sağlanmıştır. Modifikasyonlar gerçekleştirilirken kuramsal dayanağının olmasında veya kabul edilir kavramsal bir mantık çerçevesinden gerçekleştirilmesine özen gösterilmiştir (Cokluk vd., 2012). Ölçekten madde çıkarımına gerek duyulmamıştır. Sadece takım çalışmasını açıklayan değişkenler arasında modifikasyonlar gerçekleştirilmiştir. Yapılan iyileştirmeler sonucu ulaşılan uyum değerleri aşağıdaki tabloda belirtilmiştir. Bu değerlerin iyi uyumu temsil ettiği görülmektedir.

Tablo 9. FINCODA Türkçe Ölçek Uyum İyiliği Değerleri- DFA Sonuçları

Uyum İyiliği İndeksi	FINCODA DFA sonucu elde Edilen Değer	Kabul Edilebilir Değerler
χ^2	362,03	$p > 0.05$
χ^2 / df	1,64	≤ 2 Mükemmel Uyum
RMSEA	0.043	≤ 0.05 Mükemmel Uyum
GFI	0.92	≥ 0.90 İyi Uyum
AGFI	0.90	≥ 0.90 İyi Uyum
CFI	0.98	≥ 0.90 İyi Uyum
NFI /NNFI	0.97	≥ 0.90 İyi Uyum
PGFI	0.73	0= Uyum Yok 1= Mükemmel Uyum

Değişkenlerin yordama gücünün istatistiksel olarak anlamlı olduğunun değerlendirilebilmesi için maddelere ilişkin yol katsayıları ve t değerleri incelenmiştir. Parametre tahminlerinin 1.96'yı aşması .05 düzeyinde, 2.56'yı aşması 0.1 düzeyinde manidar olduğu anlamına gelmektedir (Cokluk vd., 2012). Buna göre 5 boyutlu ölçeğin t değerlerinin manidar olduğu sonucu elde edilmiştir. Yapılan analizler doğrultusunda elde edilen sonuçlar FINCODA ölçeğine ilişkin maddelerin yeterli uyum düzeyini yansıttığı görülmektedir. Ölçeği oluşturan 5 boyutun faktör yükleri 0.34 ile 0.78 aralığında olduğu, Türkçe 'ye uyarlanan ölçeğin doğruluğunu kanıtlar niteliktedir.

Şekil 1. FINCODA İnovasyon Yetkinlikleri Ölçeği Faktör Yapısı



4. SONUÇ

Bu çalışmada inovasyonda bireylerin sahip olması gereken yetkinlikleri kavramsal ve yapısal açıdan oldukça kapsamlı bir şekilde ele alan, farklı dillerde ve kültürlerde uyarlama çalışması yapılmış FINCODA ölçeğinin Türkçe formunun oluşturularak geçerliliğinin ve güvenilirliğinin test edilmesi işlemleri gerçekleştirilmiştir. Yapılan analizler sonucunda ölçeğin Türkçe versiyonu geçerlilik ve güvenilirlik değerlerinin kabul edilebilir düzeylerde olduğu sonucu elde edilmiştir. Ölçeğin Türkçe formuna ait yapı geçerliliği yapılan analizler sonucu sağlanmıştır.

Bireysel inovasyon yetkinlikleri ölçeğinin güvenilirliği iç tutarlık yöntemi ile tespit edilmiştir. Elde edilen Cronbach Alfa değerlerinin ölçek toplam katsayısının yüksek güvenilirliği temsil ettiği sonucuna ulaşılmıştır. Bunun yansırı madde toplam puan bağıntı katsayıları açısından maddelerin kabul edilebilir değer olan (0,20) üzerinde değerlere sahip olduğu gözlenmiştir.

Ölçeğin Türkçe'ye uyarlanması çalışması için iki farklı örneklem grubu kullanılmıştır. Birinci örneklem grubu (145 kişi) pilot uygulama olarak değerlendirilmiş ve keşfedici faktör analizi yapılmıştır. Keşfedici faktör analizi sonuçlarına göre ikinci örneklem grubundan (346 kişi) elde edilen verilerle doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre FINCODA barometrede öngörülen faktör yapılarının Türkçe formunda da doğrulandığı sonucu elde edilmiştir. 5 faktörlü yapının uyum iyiliği değerlerinin iyi uyum aralığını temsil eden değerlere yakın olduğu görülmüştür. Ancak keşfedici faktör analizi sonucunda faktör yük değerleri kabul edilebilir sınır değerinin altında olan dokuz madde ölçekten çıkartılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi modifikasyon önerileri incelenmiş ve iyileştirmelerin uyum iyiliği indekslerinde radikal bir değişikliğe yol açmaması ve teorik kapsam gereği modifikasyon yapılmasına gerek duyulmadığı kararı verilmiştir. Özgün ölçekte yer aldığı üzere “yaratıcılık”, “takım çalışması”, “girişkenlik”, “eleştirel düşünme” ve “ağ kurma” alt boyutları ile 5 faktörlü yapı doğrulanmış ve EK1’de ölçek maddelerine yer verilmiştir.

Sonuç olarak, FINCODA barometresi Türkçe dilinde bireylerin inovasyon yetkinliklerini ölçmede kullanabilecek geçerli ve güvenilir bir ölçek olduğu söylenebilir. Ancak elde edilen bulguların, araştırma katılımcıları ile sınırlı olduğu göz önünde bulundurulmalıdır. Ölçeğin standardize edilebilmesi için daha farklı örneklem üzerinde uygulanması ve karşılaştırma yapılması önerilmektedir. Böylelikle geçerliliği ve güvenilirliğine ilişkin genelleme yapılabilecek daha fazla bulguya erişmek mümkün olabilecektir.

Bu ölçek farklı eğitim kurumları, kamu kurumları veya özel kurumlar tarafından farklı amaçlara hizmet edecek şekilde adapte edilerek kullanılabilir. Özellikle inovasyon sistemleri ile değer yaratmaya çalışan firmalarda insan kaynakları işe alım süreçlerinde, kişisel gelişim program tasarımlarında, performans değerlendirme kriterlerinde bireysel inovasyon yetkinlikleri ölçülmesi adapte edilerek çalışanların inovasyon ekosistemine dahil olması için motivasyon sağlanabilecek politikalar geliştirilebileceği düşünülmektedir.

Ölçeğin ulusal yazında inovasyon çalışmalarına farklı bir bakış açısı sağlayabileceği öngörülmektedir. Ölçek kapsamının hem Türk kültürünün özelliklerini yansıtacak şekilde genişletilmesi için daha fazla faktör eklenmesi ile ilgili çalışmaların literatüre katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- AGARWAL, U. (2014), Examining The Impact of Social Exchange Relationships on Innovative Work Behaviour. *Team Performance Management: An International Journal*, Vol. 20, No.3/4, 102-120.
- ALBERT, R., RUNCO, M. (1999), *A History of Research on Creativity*. In R. J. Sternberg (Ed.), *Handbook of creativity* (pp. 16-31). New York: Cambridge University Press.
- AMABILE, T., SCHATZEL, E., MONETA, G., KRAMER, S. (2004), Leader Behaviors and The Work Environment for Creativity: Perceived Leader Support, *The Leadership Quarterly*, Vol. 15, No.1, 5-32.
- AMO, B. (2006), What Motivates Knowledge Workers to Involve Themselves in Employee Innovation Behaviour? , *International Journal of Knowledge Management Studies*, Vol. 1, No. 1/2, 160-177.
- ANSOFF, I. (1965), *Corporate Strategy*, New York: McGraw-Hill.
- ARMSTRONG, M. (2014), *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*, 13. Baskı, London: Kogan Page.
- BRISLIK, E., LONNERWALTER, J., THORNDIKE, R.M. (1973), *Cross- Cultural Research Methods*, New York: John Wiley-SonsPub.
- BUTTER, R.,VAN BEEST, W. (2017), Psychometric Validation of a Tool for Innovation Competencies Development and Assesment, https://static1.squarespace.com/static/583dddb7cd0f686c5defc5bb/t/58da1ce5e3df28fab796bff/1490689255628/EURAM_Validation_WP7_Rev1.pdf (Erişim tarihi: 11.04. 2019).
- BÜYÜKÖZTÜRK, Ş. (2007), *Sosyal Bilimler için Veri Analizi El Kitabı*, Ankara: Pegem Yayıncılık.
- BYSTED, R. (2013). Innovative employee behaviour: the moderating effects of mental involvement and job satisfaction on contextual variables. *European Journal of Innovation Management*, 16(3), 268-284.
- CARLSSON, B. (2006), Internationalization of Innovation Systems: A Survey of The Literature, *Research Policy*, Vol. 35, No. 1: 56-67.

- CARMELI, A., MEITAR, R., WEISBERG, J. (2006), Self-leadership Skills and Innovative Behaviour at Work, *International Journal of Manpower*, Vol. 27, No. 1, 75-90.
- CHESBROUGH, H. (2006) *Open business models how to thrive in the new innovation landscape*. Boston: Harvard Business School Press.
- CHRISTIANSEN, J. (2000), *Building the Innovative Organization: Management Systems that Encourage Innovation*, London: Macmillan Business.
- COHEN, S., BAILEY, D. (1997), What Makes Teams Work: Group Effectiveness Research From The Shop Floor to the Executive Suite, *Journal of Management*, Vol. 23, No.4, 238-90.
- COOPER, R. (2008), Perspective: The Stage-Gate® Idea-to-Launch Process - Update, What's New, and NexGen Systems, *The Journal of Product Innovation Management*, Vol. 25, No. 3, 213-232.
- ÇALIŞKAN, A., AKKOÇ, İ. ve TURUNÇ, Ö. (2019). YENİLİKÇİ DAVRANIŞ: BİR ÖLÇEK UYARLAMA ÇALIŞMASI. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 5 (1), 94-111.
- ÇOKLUK, Ö., ŞEKERCİOĞLU, G., BÜYÜKÖZTÜRK, Ş., (2012), *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik SPSS ve Lisrel Uygulamaları*, 2. Baskı, Ankara: Pegem Akademi.
- DE JONG, J., DEN HARTOG, D. (2007), How Leaders Influence Employees' Innovative Behaviour, *European Journal of Innovation Management*, Vol. 10, No.1 , 41-64.
- DE SPIEGELAERE, S., VAN, G.G., VAN HOOTEGEM, G., (2016), Not All Autonomy is the Same. Different Dimensions of Job Autonomy and Their Relation to Work Engagement & Innovative Work Behavior, *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing*, Vol. 26, No.4, 515-527.
- DEWETT, T. (2006). Exploring the role of risk in employee creativity. *The Journal of Creative Behavior*, 40(1), 27-45
- ENNIS, R., (1989), Critical Thinking and Subject Specificity: Clarification and Needed Research, *Educational Researcher*, Vol. 18, No.3, 4-10.

- FRESEr, M., FAY, D., (2001), *Personal Initiative (PI): An Active Performance Concept for Work in the 21st Century*. In B.M. Staw & R.M. Sutton (Eds.), *Research in Organizational Behavior* (Vol. 23, pp. 133-187). Amsterdam: Elsevier Science.
- GEORGE, J. M., ZHOU, J. (2001). When openness to experience and conscientiousness are related to creative behavior: An interactional approach. *Journal of Applied Psychology*, 86, 513–524.
- GLOBOCNIK, D., SALOMO. S. (2014). Kreative Devianz–Innovationsinitiativen von Mitarbeitern abseits legitimierender Innovationspfade. In *Motoren der Innovation* (pp. 165-181). Springer Gabler, Wiesbaden.
- GUPTA, P. (2011). Leading innovation change-The Kotter way. *International Journal of Innovation Science*, 3(3), 141-150.
- GUPTA, V (2014). Flexible strategic framework for managing innovation from perspective of continuity and change: A study of SMEs in India. *Business Process Management Journal*, 20(3), 502-522.
- GÜRBÜZ, S., ŞAHİN, F., (2018), *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Felsefe-Yönetim- Analiz*, 5. Baskı, Ankara:Seçkin Yayıncılık.
- HAIR, J. F. J., BLACK, W. C., BABIN, B. J., ve ANDERSON, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis Seventh Edition* Prentice Hall.
- HAKIMIAN, F., FARID, H., ISMAI, M., NAIR, P., (2016), Importance of Commitment in Encouraging Employees' Innovative Behaviour, *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, Vol. 8, No.1, 70-83.
- HAMBLETON, R., KANJEE, A. (1993), Enhancing The Validity of Cross-Cultural Studies: Improvements in Instrument Translation Methods, *Annual Meetings of the American Educational Research Association*, Atlanta, April 12-16.
- HAMMOND, M., NEFF, N., FARR, J., SCHWALL, A., ZHAO, X. (2011), Predictors of Individual-Level Innovation at Work: A Meta-Analysis, *Psychology of Aesthetics, Creativity, and the Arts*, Vol. 5, No.1, 90-105.
- HECKLAU, F., GALEITZKE, M., FLACHS, S., KOHL, H., (2016), Holistic Approach for Human Resource Management in Industry 4.0, *Procedia CIRP*, Vol. 54, 1-6.

- HİLMİ, M. F., PAWANCHİK, S., MUSTAPHA, Y., MAHMUD, N. (2012). Innovative behavior of Malaysian employees: An exploratory study. In 2012 International Conference on Innovation Management and Technology Research (pp. 135-138). IEEE.
- JANSSEN, O., (2000), Job Demands, Perceptions of effort-reward Fairness and Innovative Work Behaviour. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol. 73, 287-302.
- KAIRISTO-MERTANEN, L., RASANEN, M., LEHTONEN, J., LAPPALAINEN, H., (2012), Innovation Pedagogy - Learning through Active Multidisciplinary Methods, *Revista de Docencia Universitaria*, Vol.10, No.1,67-86.
- KALAYCI, Ş., (2010), *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, 5. Baskı, Ankara: Asil Yayın.
- KARAATA, S. (2012), Yenilik – Yenileşim -İnovasyon Dünyasına Bir Yolculuk, www.egiad.org.tr/wp-content/uploads/arastirma-raporlari/inovasyon-raporu.pdf, (Erişim Tarihi:01.04.2019).
- KHALAF ALHARTHEY, B., RASLI, A., YOSOFF, R., AL-GHAZALI, B. (2013), Impact of Innovation Culture on Human Resources Management Practices, *International Journal of Academic Research, Part B, Social Sciences and Humanities*, Vol. 5, No. 3, 60-63.
- KİRTON, M. (1976). Have adaptors and innovators equal levels of creativity?. *Psychological reports*, 42(3), 695-698.
- KLEYSEN, R., STREET, C., (2001), Toward a Multi-dimensional Measure of Individual Innovative Behaviour, *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 2, No. 3, 284-296.
- LI, M., HSU, C., (2016), A review of Employee Innovative Behavior in Services. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 28, No.12, 2820-2841.
- LIPMAN, M. (1988). Critical Thinking—What Can It Be?, *Educational Leadership*, Vol. 46, No.1, 38–43.
- LUKE, C., SCOTT S. (2017). Learner-centered counseling theory: An innovative perspective. *Journal of Creativity in Mental Health*, 12(3), 305-319.

- LUKES, M., STEPHAN, U.(2017), Measuring Employee Innovation: A Review of Existing Scales and The Development of The Innovative Behaviour and Innovation Support Inventories Across Cultures , *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, Vol. 23, No. 1, 136-158.
- MANION, Jo., LORIMER, W., LEANDER, W., (1996), *Team Based Health Care Organizations: Blueprint for Success*, Gaithersburg: Aspen.
- MCEWAN, D., RUISSEN, G., EYS, M.,ZUMBO, B., BEAUCHAMP, M., (2017), The Effectiveness of Teamwork Training on Teamwork Behaviors and Team Performance: A Systematic Review and Meta-analysis of Controlled Interventions, *PLoS ONE*, Vol.12, No.1.
- NAKİP, M. (2006). Pazarlama Araştırmaları Teknikler ve (SPSS Destekli) Uygulamalar. 2. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- OECD ve Avrupa Birliği (2005). Oslo kılavuz yenilik verilerinin toplanması ve yorumlanması için ilkeler. 3. Baskı
- OLDHAM, G., CUMMINGS, A., (1996), Employee creativity: Personal and contextual factors at work, *Academy of Management Journal*, Vol. 39, No.3, 607-634.
- PATTERSON, F., KERRIN, M., GATTO- ROISSARD, G., COAN, P., (2009), Everyday Innovation: How to Enhance Innovative Working in Employees and Organisations, (1-54). Available in NESTA. City University London
- PAUL, R., (1992), Critical Thinking: What, why, and how?, *New Directions for Community Colleges*, Vol. 1997, NO.77, 3–24.
- PEREZ PEÑALVER, M. J. P., MAS, L. E. A., , FLETA, B. M. (2018). Identification and classification of behavioural indicators to assess innovation competence. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 11(1), 87-115.
- PRAHALAD, C.K. ve RAMASWAMY, V.(2004). Co-creation experiences: The next practice in value creation. *Journal of Interactive Marketing*, 18(3). 5-14.
- PREISS, K. SPOONER, K., (2003), Innovation Creation and Diffusion in the Australian Economy , *International Journal of Entrepreneurship and Innovation Management*, Vol. 3, No. 3, 197–210.

- PUTKONEN, A. (2013), Learning Skills for Distributed Engineering Design, *Proceedings of the ICEE/ ICIT 2013 Conference, iNearCape Peninsula University of Technology*, Cape Town, South Africa, 8-12 December, 50-58.
- RASANEN, M., KAIRISTO-MERTANEN, L., PENTTILA, T. (2013), The Role of Social Learning Environment in the Context of Innovation Pedagogy in Higher Education, *Proceedings of the Participatory Innovation Conference PIN-C 2013, 18th-20th June Lahti, Finland*. Lappeenranta University of Technology LUT, Scientific and Expertise Publications – Research Reports No. 6.
- RHODES, M. (1987), *An analysis of creativity*. In S. G. Isaksen (Ed.), *Frontiers of creativity research: Beyond the basics*. Buffalo, NY: Bearly.
- SAVAŞIR, I. (1994), Ölçek Uyarlamasındaki Bazı Sorunlar ve Çözüm Yolları, *Türk Psikoloji Dergisi*, Vol. 33, No.9, 27-32.
- SCOTT, S., BRUCE, R.,(1994), Determinants of innovative behaviour: A path model of individual innovation in the workplace, *Academy of Management Journal* Vol. 37, No.3, 580-607.
- STENBERG, R., (1986), Critical Thinking: Its Nature, Measurement, and Improvement, *National Institute of Education*. Retrieved from <http://eric.ed.gov/PDFS/ED272882.pdf>. (Erişim Tarihi: 02.03. 2019).
- STENBERG, R., LUBART, T., (1999), *The Concept of Creativity: Prospects and Paradigms*. In R. J. Sternberg (Ed.), *Handbook of creativity*, Cambridge: Cambridge University Press.
- SUMER, N. (2000), Yapısal Eşitlik Modelleri: Temel Kavramlar ve Örnek Uygulamalar, *Türk Psikoloji Yazıları*, Vol. 3, No.6,49-74.
- ŞİMŞEK, Ö.F. (2007), *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş Temel İlkeler ve LISREL Uygulamaları*, Ankara: Ekinoks Yayıncılık.
- TUCKER, A., EDMONDSON, A, SPEAR, S., (2002), When Problem Solving Prevents Organizational Learning, *Journal of Organizational Change Management*, Vol. 15, No. 2,122-137.
- TURRINI, A., CRISTOFOLI, D., FROSINI, F., NASI, G. (2010), Networking Literature about Determinants of Network Effectiveness, *Public Administration*, Vol. 88, No. 2. 528– 550.

- UZKURT, C., (2017), *Yenilik (İnovasyon) Yönetimi ve Yenilikçi Örgüt Kültürü (Kültürel, Yönetimsel ve Makro Yaklaşım)*, 2. Baskı, İstanbul: Beta Yayınları.
- ÜLGEN, H., MIRZE, K., (2004), *İşletmelerde Stratejik Yönetim*, 2.Baskı, İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- VAN DE VEN, A., POOLE, M., (1989), *Methods for Studying Innovation Processes. Research on the Management of Innovation*, Harper & Row, New York, 31-54.
- VAN KLEEF, J. A. G., ROOME, N. (2007), Developing Capabilities and Competence for Sustainable Business Management as İnnovation: A Research Agenda, *Journal of Cleaner Production*, Vol. 15, No.1,38-51.
- WARD, T., PATTERSON, M., SIFONIS, C., DODDS, R., SAUNDERS, K., (2002), The Role of Graded Category Structure in Imaginative Thought, *Memory & Cognition* ,Vol. 30, No. 2, 199–216.
- WeEST, J., SALTER, A., VANHARVERBEKE, W. ve CHESBROUGH, H. (2014). Open innovation: The next decade. *Research Policy*, 43, 805-811.
- YANKIN, F.B (2019), Dijital Dönüşüm Sürecinde Çalışma Yaşamı, Trakya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi E-Dergi, Vol. 7, No.2, 1-38.
- YUAN, F., WOODMAN, R. (2010), Innovative Behaviour in The Workplace: The Role of Performance and Image Outcome Expectations. *Academy of Management Journal*, Vol. 53, No.2, 323-342.
- ZHAO, F. (2006), Technological and Organizational Innovations: Case Study of Siemens (Australia), *International Journal of Innovation and Learning*, Vol. 3, No. 1,95–109.

EKLER

EK 1: FINCODA ÖLÇEK MADDELERİ

Yaratıcılık	Kaynakları kullanma konusunda yaratıcılığını göstermek
	Problemler veya fırsatlar için orijinal çözümler oluşturmak
	Fikirleri faydalı bir şekilde tasfiye etmek
	Yeni fikirler sunmak
	Farklı düşünme ve farklı perspektifleri adapte etme
	Fikirleri uygulamak için yeni yollar bulmak
	Sezgilerini ve kendi bilgilerini kullanarak eylemlere başlama
Takım Çalışması	Başkaları ile iyi çalışmak, onların ihtiyaçlarını anlamak ve onlara karşı sempatik olmak
	Geribildirim ve yorumları davet etmek
	Takım arkadaşlarına yapıcı geribildirim, işbirliği veya yardım sağlamak
	Meslektaşlarından yapıcı yorumlar elde etmek
	Başkaları konuşurken özenli davranmak ve konuşma esnasında başkalarının yorumlarını etkili bir şekilde cevaplamak
Girişkenlik	Yenilikçi fikirlerin desteklenmesi için insanları ikna etmek
	İşyerinde gelişmeleri teşvik etmek
	İş uygulamalarına sistematik biçimde yeni fikirler getirmek
	Yeni fikirlerin desteklenmesinde Kabul edilebilir düzeyde risk almak
Eleştirel Düşünme	“Neden?” “Neden olmasın?” ya eğer?” sorularını bir amaçla sormak
	Göreve farklı açılardan bakmak
	Statükoya meydan okumak
	Kullanıcılar üzerindeki etkisini tahmin etmek
	Problem çözümü için deneme ve yanılmayı kullanmak
Ağ Kurmak	Takım /örgüt dışında ilişkiler kurmak
	Baştan itibaren çekirdek çalışma grubuna yabancıları dahil etmek
	Çok disiplinli ortamlarda çalışmak



TÜRKİYE'YE YÖNELİK GÖÇ VE İLTİCA HAREKETLERİ: SURIYELİLER ÖRNEĞİ

MIGRATION AND ASYLUM MOVEMENTS TOWARDS TURKEY: SYRIANS CASE

Oğuzhan ASLANTÜRK¹

1. Dr. Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler
Enstitüsü, oguzhan.aslanturk@ktu.edu.tr,
<https://orcid.org/0000-0001-9789-7202>

Makale Türü **Article Type**
Araştırma Makalesi Research Article

Başvuru Tarihi **Application Date**
23.06.2019 06.23.2019

Yayına Kabul Tarihi **Admission Date**
09.01.2020 01.09.2020

DOI
<https://doi.org/10.30798/makuiibf.581436>

Öz

Bu çalışmanın amacı, Türkiye'nin kuruluşundan bugüne kadar maruz kaldığı göç ve iltica hareketleri karşısındaki tutumunu Suriyeliler örneği üzerinden incelemektir. Bu amaca yönelik olarak analitik çalışma yöntemi kullanılmıştır. Bu bağlamda 2011 yılında başlayan ve halihazırda devam eden Suriye krizine, Suriyelilere sağlanan temel hizmetlere, Suriyelilerin karşılaştığı temel sorunlara ve Suriyelilerin Türkiye'ye yönelik sığınma taleplerine yer verilmiştir. Ayrıca Türkiye'nin bu talebe yönelik olarak Suriyeliler ekseninde değiştirdiği ve geliştirdiği göç ve iltica mevzuatına da değinilmiştir. Nihai olarak Türkiye'nin kendisine yönelik göç ve iltica hareketleri karşısında açık kapı politikası izlediği, bu yönüyle de evrensel insan hakları açısından oldukça pozitif bir görünüme sahip olduğu ve yaşanan insani dramın daha fazla derinleşmesine engel olan bir misyon üstlendiği söylenebilir.

Anahtar Kelimeler: *Göç, İltica, Türkiye, Suriye, Suriyeliler,*

Abstract

The aim of this study is to examine Turkey's attitude towards the migrations and refugee movements it is exposed to since its establishment via Syrian example. Analytical study method was used for this purpose. In this regard, the Syrian crisis which has been going on since 2011, the services provided to Syrians, the primary issues Syrians face and Syrians' asylum request towards Turkey has been included. Besides, Turkey's immigration and asylum legislation which was changed and improved due to Syrians in reply to this requisition was also mentioned. As a result, it can be said that Turkey implements open door policy in the face of migration and refugee movements and on this respect, Turkey has a positive outlook in the manner of universal human rights and undertakes a task which prevents the humanitarian plight further deepening.

Keywords: *Migration, Asylum, Turkey, Syria, Syrians,*

EXTENDED SUMMARY

Research Problem

The aim of this study is to examine Turkey's attitude towards the migrations and refugee movements it is exposed to since its establishment via Syrian example.

Research Questions

Is Turkey a country that is exposed to constant migration and asylum through history? Is the migration and asylum to Turkey continuous or is it directly proportional to the events that occurs in Turkey's region? Which countries are the origins of the migration and asylum movements towards Turkey? How did Turkey react against immigration and asylum movements towards itself on the Syrian refugee crisis? Are there any changes in the migration and asylum legislation on the Syrian axis? What are the main problems faced by the Syrians in Turkey? What are the services provided to the Syrians in Turkey? Has there been a lack of legislation against more than 4 million Syrians in Turkey? Is Turkey's attitude towards the migration and asylum movements appropriate in Human rights basis?

Literature Review

Databases and resources have been utilized in various places including UNHCR, OECD, GDOM, TSI in this study. Republic of Turkey embraced more than 6 millions of foreigners (besides from researchers and students) since its establishment and 4 millions of these foreigners are from mass-Syrians immigration and refugee crisis occurred in 2011. Turkey, in this aspect, is the country that hosts more Syrian refugees than any other country in its soil. Therefore, it has been concluded that, after 2011 Syrian Crisis Turkey has improved their legislation about immigration and asylum's and continued to perform an approach that suits in human rights.

Methodology

This study in general addresses refugee movements towards Turkey since its establishment, in particular Syria crisis and forced immigration of Syrians towards Turkey. Besides, the study also includes the basic services provided to the Syrians by Turkey, fundamental problems faced by the Syrians and immigration and asylum legislation arranged and advanced by considering Syrians. In this direction, analytical study method was used.

Results and Conclusion

Turkey has been a source or a transit country since its establishment until 1980's. Besides, it has also been a target or a transit country for people, pressured for ethnicity, ideology, economy, religion and political, living in undeveloped or developing countries except Europe. Being more stables, secure and wealthy have played an important role for Turkey to be

a target country. Turkey's open-door policy against forced immigration has also encourage people to migrate to Turkey. Millions of immigrants in Turkey from Iraq, Afghanistan and Syria is the indicator of this situation. Turkey, in accordance with the universal human rights and principles of international law, applied the open-door policy and provide international protection to Syrians by acting in accordance with the principle of non-refoulement. By not leaving people to death, Turkey has prevented the massacres and the demographic changes that terrorist organizations are trying to carry out in Syria. Turkey did not stay silent not only because it has borders with Syria and has cultural ties with Syria but also because of the motives such as prioritizing humanitarian approaches, emphasizing international justice and equality, recognizing the problems occurring around and especially its desire to become a regional and global power. Ultimately, it can be said that Turkey implemented open door policy towards immigration and refugee movements and in this manner, it has a positive outlook in terms of international law, and took on a task to stop the humanitarian plight. migration and refugee movements across open door policy pursued for, in terms of universal human rights with this aspect which is quite a positive view and said that a mission which prevents further deepening of the humanitarian drama.

1. GİRİŞ

Göç, insanlık tarihini etkileyen önemli bir sosyal olgudur. İnsan neredeyse var olduğu andan itibaren göç etmektedir. Göç ve (genellikle sığınma anlamında kullanılan) iltica bugün dahi önemini korumaktadır. İnsanların tarihsel süreç içerisinde çeşitli nedenlerle yaşadıkları coğrafyadan ayrılmaları, insan ve mekân üzerinde çok yönlü etkileri de beraberinde getirmiştir. Bu durum tarih boyunca coğrafi, stratejik, kültürel, siyasi ve jeopolitik konumu nedeniyle önemli göç dalgaları ve ilticayla karşı karşıya kalan Türkiye’de, son zamanlarda çok daha fazla hissedilir hale gelmiştir.

Osmanlı İmparatorluğu’nun çöküş sürecinde ve yıkılmasından sonra Balkanlar’dan, Kafkasya’dan ve Ortadoğu’dan çok sayıda Türk kökenli insan göç ederek Türkiye’nin üzerinde kurulu olduğu Anadolu coğrafyasının çeşitli yerlerine yerleş(tiril)mişlerdir. Bu durum coğrafi konumu nedeniyle Türkiye Cumhuriyeti’nin kurulması sonrasında da devam etmiştir.

Türkiye, ilerleyen yıllarda da baskı ve zulüm altındaki insanlara kapılarını açmaya devam etmiştir. 1922-2001 yılları arasında Yunanistan’dan, Balkanlar’dan, Almanya’dan, Irak’tan, Bulgaristan’dan, Bosna’dan, Kosova’dan, Makedonya’dan yaklaşık 2,5 milyon insan Türkiye’ye sığınmıştır. 2000’li yıllarda özellikle Ortadoğu bölgesinde enerji, petrol, ticaret yolları kısaca ekonomik nedenlerle ve Arap Baharı olarak adlandırılan süreçte iç çatışmalar yaşanmış ve yoğun insan hakları ihlalleri gerçekleşmiştir. Krizin derinleşmesiyle de bireysel nitelikteki göç ve iltica hareketleri, kitlesel hareketlere dönüşmüş, Türkiye yine pek çok insanın göçüne ve ilticasına maruz kalmıştır.

2011 yılında Suriye’de yaşanan çatışma ortamı ve kitlesel katliamlar nedeniyle yurtlarını terk eden 7 milyondan fazla Suriyelinin yarısından fazlası kitleler halinde hem transit hem de hedef ülke olarak Türkiye’ye iltica etmişlerdir. Bu yönüyle Türkiye dünyada en fazla Suriyeli (mülteci) barındıran ülke konumundadır. Ayrıca Suriyeliler, Türkiye dışında yoğun olarak Ürdün, Lübnan, Mısır, Libya ve Irak gibi komşu ve yakın ülkelere de iltica etmişlerdir. Türkiye’ye yönelik ilk toplu iltica hareketi 252 kişilik bir grubun, 29 Nisan 2011’de Hatay’ın Yayladağı ilçesi Güveççi Köyü bölgesinden giriş yapması ile başlamış, Şubat 2019 itibariyle bu sayı 4 milyona yaklaşmıştır. Dolayısıyla, 1922’ten 2011 yılına kadar aldığı göçmen sayısı yaklaşık 2,5 milyon iken bu sayısı Suriye krizinin ardından 7 milyona yaklaşmıştır. Başlangıçta misafir olarak değerlendirilen Suriyelilerin Türkiye’de kalış süreleri uzadıkça ve sayıları her geçen gün arttıkça Türkiye’nin göç ve iltica politikasını ve bu politikanın AB müktesebatına uyumunu da gözden geçirmesi gerektiği ortaya çıkmıştır. Ayrıca bu durumun Türkiye’yi

hukuki, siyasi, ekonomik, toplumsal, güvenlik ve insani sorumluluk açısından etkilediği şüphe götürmez bir gerçektir.

Bu bağlamda çalışmanın amacı kuruluşundan günümüze kadar Türkiye'ye yönelik gerçekleşen başlıca göçler eşliğinde fakat özellikle 2011 yılında yaşanan Suriye krizi sonrasında Türkiye'nin kendisine yönelik kitlesel göçler karşısında (hemen her zaman) uyguladığı açık kapı politikası ve bu politikanın Türk göç ve iltica hukukuna ne şekilde yön verdiğini irdelemektir. Bu amaca yönelik analitik çalışma yöntemi kullanılmıştır. Çalışma esnasında güvenilir ve güncel veri elde her ne kadar zor olsa da OECD, BMMYK, AFAD ve GİGM veri tabanları ve diğer kaynaklar kullanılarak çeşitli veriler elde edilmiştir.

Türkiye'de bulunan Suriyelileri sığınmacıların etnik kökenlerine ve Türkiye'nin yapmış olduğu harcamanın detayları gibi çeşitli pe çok veriye kapsamlı olarak ulaşılamamış olması, bazı veri tabanlarında güncel verilerin bulunmayışı veya henüz yayınlanmamış olması, Suriyelilerin sayılarında sürekli artışın yaşanması ve Türkiye'nin Suriye krizine yönelik politik tavrındaki bazı değişiklikler gibi hususlar çalışmanın temel kısıtlarını oluşturmuştur. Ayrıca Türkiye'de bulunan Suriyeliler için pek çok kaynak ve kişi tarafından kullanılan mülteci, sığınmacı, ilticacı, göçmen, geçici korunan gibi aslında birbirinden çok farklı anlamlar ifade eden kavramlar yerine anlam karışıklığına sebebiyet vermemek adına Suriyeliler ifadesi kullanılmıştır. Tüm bunlarla birlikte çalışmanın ilk bölümünde Türkiye'nin kuruluş dönemine rastlayan göç ve iltica hareketlerine ışık tutması açısından Osmanlı'nın son dönemlerinde gerçekleşen göç ve iltica hareketlerine ikinci bölümünde ise göç ve ilticaya ilişkin küresel verilerin ardından Türkiye'de mevcut duruma, üçüncü bölümde, Suriye'de yaşanan çatışma ortamına ve Suriyelilerin Türkiye'ye yönelik iltica taleplerine, son bölümde ise Türkiye'nin göç ve iltica konusundaki yaklaşımına ve Suriyeliler üzerinden karşılaşılan sorunlara ve çözümlere yer verilmiştir.

2. OSMANLI İMPARATORLUĞU DÖNEMİNDE GÖÇ VE İLTİCA

Osmanlı İmparatorluğu İslam dininin iltica konusundaki (muhacir-ensar şeklinde özetlenebilecek olan) anlayışından etkilenmiş, göçler ve ilticayla ilgili çalışmalarını İslami bir bakış açısı ile devam ettirmiş (Ortaylı, 2008: 170), teamül kurallarının dışına çıkılmamasına gayret etmiştir (Acer ve diğerleri, 2010: 63). Osmanlı, tarih boyunca kendisine sığınan mazlumların, mağdurların yanında olmaya, bu insanlara hoşgörülü olmaya özen göstermiş ve onlara koruma sağlamıştır. Bununla birlikte göçler de Osmanlı'nın kültüründe, dilinde, günlük yaşamında, genişlemesinde, örgütlenmesinde ve yönetiminde büyük bir öneme sahip olmuştur

(Kasaba, 2012: 22). Kısaca, Osmanlı göçmenleri dışlamak yerine çeşitli bölgelerde iskân ederek özellikle insan gücü olarak bu insanlardan faydalanmayı da tercih etmiştir.

Kuruluşunun (1299-1302) hemen sonrasında Osmanlı'ya ilk sığınanlar, Moğol istilasından kaçan Müslümanlar olmuştur. İstanbul'un fethi (1453) sonrasında da Katoliklerin baskısından kaçan bazı Ortodokslar (Sırplar, Rumlar, Romenler, Bazı Arap ve Arnavutlar) da Osmanlı'ya sığınmışlardır. Ayrıca Endülüs Emevi Devleti¹'nin yıkılması sonrasında yaklaşık 700 yıldır yaşadıkları topraklardan 1492 yılında sürülen Müslüman Araplar ve (servetlerine el koyma amacıyla da) Yahudiler de Osmanlı topraklarına yerleştirilmek amacıyla limanlardan Osmanlı savaş gemilerine alınarak yaklaşık 250 bin kişi ülkeye getirilmiş ve Selanik, Edirne ve İstanbul, Bursa gibi önemli şehirlere yerleştirilmişlerdir (Shaw, 1991: 33-35, Güleriyüz, 2015: 53). Bu rakama bakılarak büyük ve toplu bir sığınmanın söz konusu olduğu aşikârdır ki bu göç Osmanlı'ya yapılan ilk büyük kitlesel göç olarak bilinmektedir. Yine aynı dönemde Macaristan, Fransa, Almanya ve İtalya'dan kaçıp gelen Aşkenazi Yahudileri de benzer nedenlerle Osmanlı'ya sığınmışlardır (Özgür ve Özer, 2010: 110, Güleriyüz, 2015: 52).

Bugünkü Ukrayna topraklarında yaşanan 1709'daki Poltava Savaşı'nda Ruslara yenik düşen İsveç Kralı Şarl, 18 Temmuz 1709 tarihinde iki bin kişilik bir grupla, Osmanlı İmparatorluğu'na topluca sığınmışlardır. Ayrıca 1848 yılında, Macarlar ve Lehler, Avusturyalılara yenilmişler ve (birçoğu da asker olmak üzere) Osmanlı'ya sığınmışlardır (Kaynak, 1999: 12). 1877-1878 Osmanlı ve Rusya Savaşı (93 Harbi) sonrasında Rusya, Balkanlar'da ve Kafkasya'da köylere-şehirlere baskınlar yapmış, sivil insanlara dahi şiddet uygulamıştır. Pek çok Müslüman ve Türk, hatta Yahudiler bile göçe zorlanmıştır. Bu doğrultuda çok sayıda insan yaşadıkları bu topraklardan, güvenli Osmanlı topraklarına doğru göç etmiştir. 1877 ve 1880 yılları arasındaki, Balkanlar'dan ve Kafkasya'dan gelen Türklerin tarihlere ve yerleşim yerlerine göre yaklaşık sayıları aşağıdaki tablo 1 üzerinden incelenebilir.

Tablo 1. 1877 ve 1880 Yılları Arasında, Balkanlar'dan ve Kafkasya'dan Gelen Türklerin Tarihlere ve Yerleşim Yerlerine Göre Yaklaşık Sayıları

Eski Cuma	20.07.1877	19.08.1877	
	5.000	15.000 aile	
Eski Zağra	03.08.1877		
	30.000		
Pazarcık	17.11.1877		
	20.000		
Filibe	30.07.1877	Şub. 1878	20.12.1879
	5.000	15.000	7.000
Varna	31.01.1878	08.02.1878	
	8.000	30.000	
Burgaz	13.03.1878		

¹ 756-1031 yılları arasında Arapların hüküm sürdüğü bugünkü İspanya.

	15.000- 20.000						
Şumla	02.03.1878 200.000	29.06.1878 200.000					
Edirne	04.08.1877 3.000	19.08.1877 10.000	15.04.1878 30.000	24.04.1878 60.000	29.05.1878 40.000	08.08.1878 45.000	26.05.1879 28.000
Rodop Civarı	08.07.1878 100.000						
İstanbul	28.02.1878 150.000	04.03.1878 200.000					
Üsküp	10.05.1880 22.500						
Yenişehir Sancağı	10.05.1880 10.000'den az						

Kaynak: (McCarthy, 2014: 106-107).

Tablo 1’de sayıları verilen, bu insanların, ancak herhangi bir yere yerleşmeleri halinde, geçerli ve doğru bir sayımın yapılabileceği düşünüldüğünde birden fazla sayılmış olma ihtimalleri ortaya çıkmaktadır fakat buna rağmen bir milyondan fazla insanın göç etmek zorunda kaldığı söylenebilir. Nitekim sadece Bulgaristan’dan gelen/kaçan Türklerin tahmini sayıları da 515 bini bulmaktadır (McCarthy, 2014: 109).

1853-1856 Kırım Savaşı’nın ardından Kafkasya’dan hatta Kırım’dan kaçan (Kafkasyalı ve Tatarlardan oluşan) yaklaşık 1,5 milyon insan (İçduygu ve Sirkeci, 1999: 263) yine Osmanlı’ya sığınmışlardır ki bu göç hareketi Osmanlı’ya yapılan kitlesel sığınmanın bir başka örneğidir (İpek, 2006: 33). 1917’de yaklaşık 200 bin Rus Bolşevik ihtilalinden kaçarak, sığınma geleneğine sahip hoşgörülü ve misafirperver bir devlet olarak gördükleri, “Ak Topraklar” (Yakut, 2015: 122) olarak niteledikleri Osmanlı topraklarına sığınmıştır (Kaynak, 1992: 12-15). 1859-1918 yılları arasında yaşanan 93 Harbi (1877-1878), Balkan Savaşları (1912-1913) ve I. Dünya Savaşı (1914-1918) gibi büyük çaplı savaşlar sonrasında sayıları yaklaşık olarak 4 milyon (Karpat, 1985: 48) insan Osmanlı’ya göç etmiştir. Özellikle I. Balkan Savaşı (1912-1913) sonrasında yer değiştiren Müslüman nüfusun (savaşın kazanılıp kazanılmamasına bağlı olarak sürekli yer değiştirmeler yüzünden) tahmini sayıları 207 bin olarak ifade edilmektedir (McCarty, 2014:179) Tüm bunlarla birlikte 1920 yılında İstanbul’a yerleşen kişi sayısının yaklaşık 100 bin olduğu tahmin edilmekte ve bu sayıyı Bolşevik İhtilali’nden kaçan ve sayıları 65 bini bulan Rusların (Öğün, 2004: 36-40) olmak üzere geri kalan sayıyı da Türklerin, Rumların ve Ermenilerin oluşturduğu (Davis, 1995: 177-182) ifade edilmektedir.

Özetle, 1790-1923 yılları arasında², Balkanlar, Kafkasya ve Anadolu’daki 6 milyondan daha fazla insan hayatını kaybetmiş, 7 milyondan fazla insan da zorunlu olarak göç etmek

² 1790 yılında Osmanlı İmparatorluğu yaptığı savaşlarda yenilmesi nedeniyle Bosna ve Romanya’nın büyük kısmını kapsayan Tuna Nehri’nin güneyinde kalan Avrupa sınırlarında toprakları kaybetmiştir.

zorunda kalmıştır. Şüphesiz hayatını kaybeden veya göç etmek zorunda kalan pek çok insan da kayıtlara geçmemiştir. Savaşların Müslüman coğrafyalarda yaşandığı düşünüldüğünde en büyük sürgünlerin, göçlerin hatta ölümlerin ağırlıklı olarak Müslümanlar (Osmanlı tebaası) arasında yaşandığı söylenebilir. Dolayısıyla farklı kaynaklardan elde edilen bu rakamlar arasında Gayrimüslimlerden çok daha fazla Müslümanlar yer almaktadır.³

Ayrıca Karpat (2010: 15)'a göre, bugünkü Türkiye büyük ölçüde Orta Asya'dan gelen göçlerle oluşmuştur. Orta Asya'dan başlayan göçler Osmanlı döneminde 16. yüzyıla kadar devam etmiş, Osmanlı'nın zayıflaması ve azınlıkların devlet kurarak ayrılmaları ile de şekil değiştirmiştir. Osmanlı'nın son dönemlerinde yapılan kitlesel göçler 1856'dan sonra Kırım'dan gelen göçmenlerle başlamış ve devam etmiştir. Kırım göçlerini 1864'te Rusya'dan sürgün edilmeye başlayan Kafkas göçleri izlemiştir. Kafkas göçmenlerin bir kısmı, çeşitli kara, deniz limanlarında hastalığa, açlığa kurban gitmişlerdir. 1864-1870 arası gerçekleşen, göçlerin sayısının bazı kaynaklara göre 700 bin bazı kaynaklara göre de toplamda 2,5 milyon olduğu belirtilmektedir. Bu insanların yaklaşık 1 milyonu hastalık ve yolculuk esnasında denizde boğulma gibi nedenlerle hayatlarını kaybetmişlerdir. Kafkas göçlerini 1877-78'den sonra Balkanlar'da yaşayan Müslümanların ve az da olsa Yahudilerin göçleri izlemiştir. Bu yaşanan olaylar esnasında pek çok insan öldürülmüş veya sürgün edilmişlerdir (Erkan 1996: 10).

Toprakları tarih boyunca mültecilerin sığındığı bir coğrafya olan Osmanlı kendisine sığınanları geri göndermemiştir. Osmanlı'nın kendilerine yönelik hoşgörülü ve misafirperver yaklaşımını gören göçmenlerin/mültecilerin/sığınmacıların çoğu aidiyet duygusu içerisinde kendilerini bu topraklara adanmış, pek çoğu bu doğrultuda Müslümanlığı seçmiştir. Osmanlı bu insanları yük olarak görmek ve dışlamak yerine niteliksiz olanlarını meslek edindirmiş, nitelikli olanlarını da yönlendirmeyi bilmiş ve bu sayede pek çok nitelikli insan gücüne de ulaşmıştır. Hatta aralarında askerlerin de olduğu bu insanlar "Paşa" dahi olmuşlardır. Bu yönüyle Osmanlı kendisi için çalışacak olan bir teknokrat sınıfına da sahip olmuştur. Ayrıca sığınmacılar (iskân politikasıyla, yerleştirildikleri yerlerde) terkedilen toprakları işlemişler, halı, kilim vb. dokumalar yapmışlar, taşımacılıkla, besicilikle uğraşmışlar, mal ve kaynak akışını sağlamışlar, kısaca tarıma, ulaşım, inşaya, orduya, ekonomiye ve devlete katkı sağlamışlardır (Kasaba, 2012: 41-44; Ortaylı, 2008: 101-103). Genel itibarıyla değerlendirildiğinde, Osmanlı'nın göçlere ilişkin hoşgörülü yaklaşımı aşikârdır. Şüphesiz, Osmanlı özellikle kitlesel göçler dolayısıyla zaman zaman güçlük çekmiş olsa da göçmenleri kabul ederek/geri göndermeyerek bir nevi göçleri desteklemiş, göçlerin önünü açmıştır. Bunu gerçekleştirirken göçmenler sadece

³ 1790 ve 1923 yılları arasında zorunlu göç hareketlerini ve kabaca sayıları hakkında detaylı bilgi için bkz: (McCharty, 2014:397-405).

bir maliyet olarak değil bir değer olarak kabul edilmiş, iskân politikası aracılığıyla da bu insanların ülkeye hızlıca adapte olmaları hedeflenmiştir.

3. TÜRKİYE'DE GÖÇ VE İLTİCA HAREKETLERİ

2017 yılı sonu itibariyle, dünyada 19,94 milyon mülteci, 3,09 milyon sığınmacı, 39,11 milyon kedi ülkeleri içinde göç etmek zorunda kalmış kişi ve toplamda 71,44 milyon zorla yerinden edilmiş insanın olduğu BMMYK raporlarıyla ifade edilmektedir (UNHCR, 2019). Aşağıdaki tablo 2'de dönemler itibariyle mültecilerin, sığınmacıların, kendi ülkesi içerisinde göç etmek zorunda kalanların, vatansızların ve ülkesine, yaşadığı yere geri dönenlerin sayıları verilmiştir.

Tablo 2. Dönemler İtibariyle Dünya Genelinde Göç Etmek Zorunda Kalanlar

	Mülteciler	Sığınmacılar	Ülkesi İçinde Göç Etmek Zorunda Kalan Kişiler	Geri Dönenler	Vatansızlar	Diğerleri	Toplam
1950	2.116.011	0	0	0	0	0	2.116.011
1960	1.656.664	0	0	0	0	0	1.656.664
1970	2.464.730	0	0	13.880	0	0	2.478.610
1980	8.454.937	0	0	774.810	0	0	9.229.747
1990	17.395.979	0	0	139.122	0	0	17.535.101
2000	12.129.572	947.926	5.998.501	1.136.547	0	1.653.851	21.866.397
2010	10.549.681	837.445	14.697.804	3.120.859	3.463.070	1.255.579	33.924.438
2016	17.187.488	2.826.508	36.627.127	7.063.374	3.242.207	803.134	67.749.838
2017	19.941.347	3.090.898	39.118.516	4.896.352	2.796.204	1.596.189	71.439.506

Kaynak: (UNHCR, 2019)

Tabloda görüldüğü üzere 1970 yılı öncesinde yerinden edilen sayısı 3 milyonu geçmezken 1980 yılında bu sayı (3 katlık bir artışla) 9 milyonu aşmış ve ilerleyen dönemlerde sürekli olarak artış göstermiştir. 1980-1990 yılları arasında (yaklaşık 2 katlık bir artışla) 17 milyonu, 1990-2000 yılları arasında 21 milyonu, 2000-2010 yılları arasında 33 milyonu, 2010-2017 yılları arasında ise (2 kattan fazla bir artışla) 71 milyonu aşmıştır. Bu sayı, dünya üzerindeki pek çok ülkenin⁴ nüfusundan fazla olması nedeniyle oldukça dikkat çekicidir.

Ayrıca mülteci sayıları ile sığınmacı sayıları arasındaki büyük farkların nedeni ise Türkiye'nin de dahil olduğu bazı ülkelerin, 1951 Cenevre Sözleşmesi'nde açıkça belirtilen mülteci tanımını farklı yorumlamaları ve/veya coğrafi çekince ile kabul etmiş olmalarıdır. Nitekim sayıları 7 milyonu aşkın yerinden edilen Suriyeli, Türkiye'de geçici sığınmacı olarak kabul edilirken, Cenevre Sözleşmesi'ne dahil pek çok devlet tarafından mülteci olarak kabul edildiklerinin de açık bir göstergesidir. Zira 2019 yılında sadece Türkiye'de yaklaşık 4 milyon

⁴ 170'ten fazla

Suriyeli bulunmaktadır.⁵ Geri kalan Suriyeliler ise çeşitli devletlere iltica etmişlerdir. Aşağıda verilen tablo 3'te 2013-2017 yılları arasında OECD ülkelerine yapılan başvuru sayıları en fazla sayıda başvuruda bulunanların menşei ilk üç ülke verilmiştir.

Tablo 3. OECD Ülkelerine Yapılan İltica Başvuruları ve En Fazla Başvuru Yapanları Menşei Ülkeler (İlk Üç)

	2013-2015 Yıllık Ortalama	2016	2017	2017 Yılı Sığınma Başvurusunda Bulunanların Menşei İlk Üç Ülke
Almanya	241.520	722.270	198.260	Suriye, Irak, Afganistan
ABD	134.590	261.970	329.800	El Salvador, Venezuela, Guatemala
İtalya	57.540	121.190	126.550	Nijerya, Bangladeş, Pakistan
Türkiye	88.740	77.850	123.920	Afganistan, Irak, İran
Fransa	64.590	76.790	91.070	Arnavutluk, Afganistan, Haiti
İsveç	95.270	22.330	22.190	Suriye, Eritre, Irak
Yunanistan	9.680	49.880	57.020	Suriye, Pakistan, Irak
Macaristan	78.120	28.220	3.100	Afganistan, Irak, Suriye
Birleşik Krallık	34.060	39.240	33.320	Irak, Pakistan, İran
Avusturya	42.940	39.880	22.160	Suriye, Afganistan, Irak
Kanada	13.300	23.830	50.470	Haiti, Nijerya, ABD
Avustralya	11.030	27.200	35.170	Malezya, İran, Çin
İsviçre	26.560	25.820	16.610	Eritre, Suriye, Afganistan
Hollanda	26.440	19.290	16.090	Suriye, Eritre, Fas
Belçika	21.690	14.250	14.040	Suriye, Afganistan, Filistin
İspanya	7.920	15.570	25.270	Venezuela, Suriye, Ukrayna
Japonya	5.280	10.900	19.250	Filipinler, Vietnam, Sri Lanka
Meksika	2.290	8.800	14.600	Honduras, Venezuela, El Salvador
Norveç	18.250	3.250	3.350	Suriye, Eritre, Türkiye
Danimarka	14.530	6.050	3.130	Suriye, Fas, Eritre
Polonya	9.960	9.790	3.000	Rusya, Ukrayna, Tacikistan
Finlandiya	12.940	5.280	4.330	Irak, Suriye, Eritre
Güney Kore	3.390	7.540	940	Çin, Kazakistan, Mısır
Diğer OECD Ülkeleri	9.470	26.930	11.160	Suriye, Afganistan, Ukrayna
Toplam	1.030.100	1.644.120	1.233.800	Afganistan, Suriye, Irak

Kaynak: (OECD, 2018: 41)

Tabloda da görüleceği üzere Suriyeliler pek çok OECD ülkesine iltica etmişlerdir. Fakat rakamlardan da anlaşılacağı üzere ağırlıklı olarak, gelişmiş ülkelerin dışındaki başta komşu ülkeler olmak üzere nispeten daha az gelişmiş ülkelere iltica etmişlerdir. Daha doğrusu bu ülkeler tarafından daha fazla kabul görmüşlerdir. Yaşanan çatışmalar, savaşlar, siyasi istikrarsızlıklar, insan hakları ihlalleri, baskıcı rejimler ve ekonomik sıkıntıların yanı sıra küreselleşme de göç hareketlerini tetiklemiş ve uluslararası göç sorunu daha da büyüyerek geçerliliğini korumaya devam etmiştir. Daha iyi yaşam şartlarına kavuşmak isteyen insanlar, ucuz iş gücü ihtiyacı olan sanayisi gelişmiş Batılı ülkelere yönelmişlerdir. Göçmen hareketliliğinde önemli bir transit ülke olan Türkiye ise, bu sorunu Suriye krizine kadar gerektiği gibi önemsememiştir. Oysa kontrolsüz göç ve mülteci hareketleri, hedef ülkelerde

⁵ Tablo 3'te, Türkiye'de bulunan Suriyelilerin Türkiye'ye iltica talebinde bulunan ilk üç ülke içerisinde olmamasının sebebi de bahsedilen tanımlama farkından kaynaklanmaktadır.

siyasi, sosyo-ekonomik ve kültürel yapıları olumsuz etkileyebildiği gibi bu hareketler etnik şiddet vb. güvenlik tehditlerine dönüşebilecek potansiyele sahiptir.

Ortadoğu’da yaşanan çatışma ortamlarının ve siyasi krizlerin temel nedeni, batılı ülkelerin karışıklıklardan faydalanarak sadece kendi enerji ihtiyaçlarını karşılama isteklerine bağlanamaz. Bölgedeki pek çok ülkenin yapay sınırlara sahip olmaları, ticaret yollarını üzerinde barındıran coğrafi konumları, çok fazla sayıda etnik, dini ve kültürel çeşitliliklere sahip olan insanların bir arada yaşama konusunda zorlanmaları, Arap milliyetçiliği ve dış göçler, Ortadoğu’da yaşanan çatışmalara sebebiyet veren unsurlardan sadece bir kaçıdır. Dolayısıyla “coğrafya kaderdir” anlayışından hareket ederek Ortadoğu’da yaşanan çatışmaları ve dramları izah etmeye çalışmak da oldukça sığ kalmaktadır. Ayrıca yukarıda sıralanan nedenlere başarısız yöneticileri ve demokrasiden uzak yönetim sistemlerini de eklemek gerekmektedir.

Ortadoğu, özellikle 21. yüzyılın başlangıcından itibaren yabancı güçlerin müdahaleleri, çatışmalar ve iç karışıklıklarla tarihinin en hareketli dönemlerinden birisini yaşamaktadır. Bu süreçte Ortadoğu’daki sınırların ve rejimlerin değişeceği pek çok batılı ülkelerin (AB, ABD) hatta İsrail gibi ülkelerin de üst düzey yetkilileri ve çeşitli düşünce kuruluşları tarafından farklı zamanlarda ve şekillerde dile getirilmekte ve bu duruma yönelik çeşitli raporlar yayınlanmaktadır. Özellikle ABD’de oldukça etkin lobicilik faaliyetleri bulunan, kurulduğu Ortadoğu coğrafyasında topraklarını (1948’den beri) hâlâ genişleten (tek devlet olan) İsrail gibi bir devletin, yaşanan çatışmalarla hiçbir ilgisinin/planının olmadığını iddia etmek akıllıca olmayacaktır. Nitekim 1982 yılında Kudüs’te yayınlanan “Oded Yinon Planı”⁶ bu raporlardan en ilgi çekenlerin başında gelmektedir ve raporda yer alan planların zamanı veya sırası değişse de bir şekilde planın gerçekleştirilmeye çalışıldığı hatta gerçekleştiği anlaşılmaktadır.

Oded Yinon Planı, tüm Ortadoğu’yu kapsayacak bir fetih stratejisiyle İsrail stratejik düşüncesinde tüm Arap devletlerinin daha küçük parçalara bölünmesi, AB ve ABD’nin dağılması ve sonrasında İsrail’in egemen bir güç haline gelmesini ayrıca Nil Nehri ve Fırat Nehri arasındaki bölgeye hâkim olmasını amaçlamaktadır. Bu doğrultuda Lübnan’ın fiilen var olan (Hristiyan, Müslüman, Dürzi, Şii ve İsrail kontrolünde Haddad Milislerinden oluşan) beş bölgeye ayrılacağı sonrasında Suriye’nin mezhepsel ve etnik olarak (Kıyı şeridinde Alevi, Halep’te ve Şam’da iki ayrı Sunni, Golan-Hauran ve Kuzey Ürdün’de Dürzilerden oluşan) bölgelere ayrılacağı, Irak’ın da benzer şekilde etnik ve mezhepsel olarak (güneyde Basra çevresinde Şii, kuzeyde Musul çevresinde Kürt, merkezde Bağdat’ta sunni) bölgelere ayrılması

⁶ Detaylı bilgi için bkz: 1980’lerde İsrail İçin Bir Strateji, <http://www.pau.edu.tr/zyilmaz/tr/sayfa/israilin-ortadogu-projesinde-neler-var>

nihayetinde bahse konu devletlerin farklı bölgelere ayrılarak parçalanması uzun vadede İsrail'in temel hedefidir.

Ortadoğu olarak tanımlanan toprakların başta petrol olmak üzere doğal yeraltı kaynakları, semavi dinlere beşiklik yapmış olması ve coğrafi konumu (ticaret yollarının üzerinde bulunması) nedeniyle başta batılı gelişmiş (sömürgeci) ülkeler olmak üzere, pek çok devlet bu bölgede söz sahibi olmak istemekte ve bunun mücadelesini vermektedir. Bu mücadele sonrası ortaya çıkan çatışma ve karışıklıklar zorunlu göçlere ortam hazırlamıştır. Nihayetinde, göç ve mülteci sorunu sadece Ortadoğu'nun değil aynı zamanda diğer bölgelerin, ülkelerin de sorunu haline gelmektedir.

Tablo 4. 2017 İtibariyle Dünyada En Fazla Mülteci Barındıran İlk 10 Ülke

Ülkeler	Kişi Sayısı
Türkiye	2.823.987
Pakistan	1.352.160
Lübnan	1.005.503
İran	951.142
Ürdün	648.836
Uganda	639.007
Almanya	375.122
Etiyopya	338.774
Kenya	324.448
Çin	317.098

Kaynak: (UNHCR, 2019)

Tabloda gözlemlenebilecek olan en ilginç nokta ise mültecilere ev sahipliği yapan ilk 10 ülke arasında batılı ülke olarak sadece Almanya'nın oluşudur. Bu durum batılı devletlerin insan hakları karnesinin beklenenin aksine, çok da iyi olmadığını gözler önüne sermektedir.

Ortadoğu menşeli zorunlu göçlerin tarihi her ne kadar I. Dünya Savaşı'na kadar dayandırılrsa da zorunlu göçlerin II. Dünya Savaşı sonrası ciddi bir ivme kazandığı gözlemlenmektedir. II. Dünya Savaşı sonrası başta sömürgeci devletler olmak üzere, bu devletlerin desteklediği otoriter rejimler; halkı baskı altında tutmuş, kendi rejimlerini/varlıklarını sürdürebilmek adına etnik ve dini ayrılıkları körüklemişlerdir. Sergilenen bu durum karşısında insanlar, zaman zaman bireysel olmak üzere genellikle kitleler halinde zorunlu göçe maruz kalmışlardır. Bu doğrultuda kitlesel zorunlu göçler, İran Devrimi sonrasında İran'da, ABD müdahalesi sonrası Irak'ta, İsrail'in kurulmasının ardından Filistin'de, Rusya ve ABD müdahalesi sonrası Afganistan'da son olarak da Suriye'de yaşanan çatışmalar sonrasında artarak devam etmiştir.

Ortadoğu ülkeleri sadece mülteci kaynağı olmamakta aynı zamanda mültecilere ev sahipliği de yapmaktadır. En çok mülteci barındıran ülkeler de mülteci kaynağı olan ülkelerin genellikle komşu ülkeleridir. Bununla birlikte Ortadoğu'da yaşanan mülteci krizlerinin neredeyse tamamı Türkiye'ye yönelik düzensiz göç hareketleri olarak yansımıştır. Bu durumun

nedenlerinden bazıları; Türkiye'nin Avrupalı gelişmiş ülkelere ulaşmak isteyen insanlar için bir geçiş noktası olması ve batılı ülkelerin aksine vize konusunda oldukça ılımlı davranması, sığınmacılara kapılarını açması, dünya genelinde mültecilik konusunda başlıca muhatap olan BMMYK'nın Türkiye'de ofisinin bulunması, başta AB olmak üzere batılı ülkelerin sınır kontrollerini arttırmaları ve hatta sınırlarını mültecilere kapatmaları, kısaca kesin bir şekilde mültecileri istememeleridir.

Türkiye Cumhuriyet'i kuruluşundan itibaren sığınmacı ve mülteciler dâhil olmak üzere göçmenlerin uğrak mekânlarından birisi olmuştur. Başlangıç itibariyle çok az sayıda insan için hedef ülke olan Türkiye, bugün itibariyle pek çok insan için halen hedef ülke konumundadır. 1960'lı yıllar sonrasında işgücü potansiyeli nedeniyle batılı ülkelerin ucuz işgücü ihtiyacını karşıladığı zaman diliminde sadece göç veren bir ülke olarak anılan Türkiye önce transit ülke sonra hem transit hem de göç alan bir ülke konumuna gelmiştir. Türkiye'ye yönelik göçler düzenli (iş, eğitim vb. amaçlar dâhilinde) ve düzensiz (transit göç, sığınmacı ve mülteci, kitlesel göç vb. kaynaklı) göçler olmak üzere ikiye ayrılabilir (İçduygu, 2014: 222-223). Bu noktada kitlesel göç hareketleri önem arz etmektedir. Zira kitlesel göçlerin maliyeti yükümlülüğü diğer göçlere nazaran çok daha yüksektir. Kuruluşundan itibaren de Türkiye'ye yönelik kitlesel göç hareketleri (düzensiz göç) yaşanmaktadır. Türkiye 1922-1938 arasında Yunanistan'dan 384 bin, 1923-1945 arasında Balkanlar'dan 800 bin, 1933-1945 arasında Almanya'dan 800, 1988'de Irak'tan 51 bin 542, 1989'da Bulgaristan'dan 345 bin, 1991'de (I. Körfez Savaşı sonrası) Irak'tan 467 bin 489, 1992-1998 arasında Bosna'dan 20 bin, 1999'da Kosova'dan 17 bin 746, 2001'de Makedonya (2019 itibariyle yapılan isim değişikliği nedeniyle artık Kuzey Makedonya)'dan 10 bin 500 ve son olarak 2011'den günümüze kadar süren zaman diliminde ise Suriye'den yaklaşık 4 milyon kişiye kapılarını açmıştır. Dolayısıyla Türkiye 2000 yılından itibaren eğitim ve çalışma gibi amaçlarla Türkiye'ye gelen yaklaşık 2,5 milyon kişi de dahil edildiğinde 1922'den günümüze yaklaşık 8,5 milyon insana kucak açmıştır (GİGM, 2019b). Aşağıdaki tablo 5'te dönemsel olarak Türkiye'de en fazla sığınmacı ve mülteci menşei ilk 10 ülke verilmiştir.

Tablo 5. Dönemsel Olarak, Türkiye'de En Fazla Sığınmacı ve Mülteci Menşei Ülkeler (İlk 10)

	1980	1990	2000	2010	2017
Afganistan	5.000		96	3.447	163.413
Irak		1.400	2.586	5.877	152.976
İran		830	4.490	4.617	33.923
Arnavutluk		70			
Bosna Hersek			776		

Sırbistan ve Kosova			385		
Filistin			68	142	1.794
Çin			21		
Özbekistan			18	183	666
Somali			15	1.267	4.364
Kırgızistan				245	
Sudan				206	
Eritre				87	
Suriye				74	3.424.237
Pakistan					1.690
Yemen					585
Türkmenistan					597
Diğer/Bilinmeyen	3.080	25.700	43		
Toplam	8.080	29.990	10.498	18.155	3.784.408

Kaynak: (UNHCR, 2019)

Yukarıdaki tablodan da anlaşılacağı üzere Türkiye'ye yönelik farklı dönemlerde farklı nüfus hareketleri gerçekleşmiştir. Bununla birlikte cumhuriyetin kurulmasının ardından ülkeye ilk yapılan göçü mevcut sınırlar dışında kalan Müslüman Türklerin oluşturduğu söylenebilir. Bu doğrultuda 1923 yılından itibaren Bulgaristan ve Yugoslavya kökenli göçler yaşanmış 1980'lere gelindiğinde ise Afganlılar, 1990 ve 2000'lerde İranlılar, Iraklılar (savaş ve çatışma sonrası) ve Bosnalılar (savaş ve çatışma sonrası) ön plana çıkmıştır. 2011 sonrasında yaşanan Suriye krizi ile bu tabloya Suriyeliler de eklenmiş olmakla birlikte, İran, Irak ve Afganistan gibi çatışmaların sıklıkla yaşandığı pek çok ülkeden Türkiye'ye yönelik düzensiz göçler 2019 itibarıyla hâlâ sürmektedir.

Kısaca, pek çok sığınmacı ve mülteci tarafından, kolay ulaşılabilir ve güvenli ülke olarak kabul edilen Türkiye, bir transit ülke olmaktan çıkmakta ve hedef ülke haline gelmektedir. Bu durum da Türkiye'nin yükünü arttırmaktadır. Artan bu yük zaman zaman toplumsal tepkilere yol açarken, birtakım siyasal, ekonomik ve toplumsal sıkıntıları da beraberinde getirdiği görülmektedir. Bu bağlamda, Suriye kaynaklı göçlerin Türkiye'ye yönelik etkilerine yer vermek faydalı olacaktır.

4. SURIYE'DE YAŞANAN ÇATIŞMA ORTAMI VE SURIYELİLERİN TÜRKİYE'YE İLTİCA TALEBİ

Türkler; Hama, Rakka, Şam, Lazkiye, İdlip, Dera ve Halep bölgelerinde⁷ yoğun olarak yaşamakta olup Osmanlı öncesinde dahi bin yıldan daha fazla süre boyunca, bugünkü Suriye topraklarında yaşamışlar ve yaşamaya devam etmeye çalışmaktadırlar. Türkmenlerin iskânları sonucu 1516'dan 1918 yılına kadar özellikle Halep, nüfus bakımından neredeyse tamamen bir Türk şehri konumundadır. Ancak 19. yy. sonrasında Türk nüfusunda yaşanan azalmaya bağlı olarak Arap nüfusu artmaya başlamıştır (Kafalı, 1973: 23). Bu azalma, sadece Türkmenler için de geçerli olmayıp, bugünkü Suriye ve Lübnan topraklarında yaşayan yaklaşık 100 bin kişi, 1880'li yıllardan itibaren (dalgalanmalar olsa da) sürekliliğini kaybetmeden, Amerika ve Avrupa topraklarına göç etmiştir. 1914'e gelindiğinde ise göçmen sayısı 350 bine ulaşmıştır (Hashimoto, 1992: 105).

Ancak Suriye topraklarında yaşayan Arapça ve/veya Türkçe konuşan Türkmenler hakkında, Suriye Devleti'nin herkesi Suriyeli Arap olarak değerlendirdiği ve etnik azınlıkların varlığını da kabul etmediği için kapsamlı bir çalışma yapılmamıştır (Kirişçiöğlü, 2013: 6). Dolayısıyla ifade edilen rakamlar da tam olarak net değildir. Örneğin, ABD Dış İşleri Bakanlığı bölgedeki Türk nüfusunu 70 bin olarak belirtmiş, 1983 yılında bu rakam Türkiye'nin Şam büyükelçisi tarafından desteklenmiş olmasına rağmen Kafalı (1973: 32) yaptığı çalışmalarda, Suriye'deki Türk nüfusunu 500 binden fazla, Türkçe konuşan Türklerin sayısını ise yaklaşık 300 bin olarak tespit etmiştir. Bununla birlikte Orsam (2011: 22) raporuna göre Suriye krizi öncesinde Suriye'de 1,5 milyonu Türkçe konuşan olmak üzere toplamda 3,5 milyon Türkmen varlığını sürdürmektedir. Tablo 6'da Türkçe bilmeyenlerin de (Arapça konuşan) dâhil edildiği Suriye Türkmenlerinin vilayetlere göre dağılımı verilmiştir.

Tablo 6. Suriye Türkmenlerinin Vilayetlere Dağılımı

Vilayetler	Kişi Sayısı	Vilayetler	Kişi Sayısı	Vilayetler	Kişi Sayısı
Şam	460.000	Humus	835.000	Rakka	120.000
Halep	975.000	Lazkiye	385.000	İdlip	25.000
Hama	350.000	Tartus	50.000	Dera	75.000
Kuneytra	50.000	Diğer Bölgeler	175.000	TOPLAM	3.500.000

Kaynakça: (ORSAM, 2011: 22)

Tabloda da görüldüğü üzere Suriye Türkmenleri, Suriye'de geniş bir coğrafyaya yayılmışlardır. Suriye nüfusunun altıda birini oluşturmalarına karşın, uzun süredir baskı altında oldukları için Suriye siyasetinde yer alamamışlardır. Özellikle Türkçe bilmeyenler ise büyük oranda asimile olmuşlardır. Ancak yine de muhalif hareketlerin içerisinde yer almaktan geri

⁷ Türkiye'nin Suriye topraklarında gerçekleştirdiği "Fırat Kalkanı Harekâtı" ile (Bayır-Bucak, Azez, Afrin, Menbiç, Çobanbey, Cerablus gibi) bir kısmının ismi medyaya sıkça geçtiği çeşitli nahiye ve kazalarda toplamda 523 Türk köyü bulunmaktadır.

durmamaktadırlar. Yaşanan çatışmalarda da ciddi oranlarda Türkmen ya hayatını kaybetmiş veya tutuklanmıştır.

2010 yılında Tunus'ta başlayan ve diğer Arap ülkelerine de yayılan, Arap Baharı olarak adlandırılan ve Ortadoğu'da taşları yerinden oynatan hatta pek çok hükümetin devrilmesine yol açan olaylar silsilesinin son durağı Suriye olmuştur. Hükümete yani rejime karşı yapılan tüm gösteri, eylem ve protestolarda ağırlıklı olarak siyasi tutukluların salıverilmesi ve demokratik seçimlere gidecek bir geçiş hükümetinin kurulması istenmiştir. Fakat bu istekler cevap bulmamış aksine gözaltılar, tutuklamalar ve dolayısıyla işkenceler yaşanmıştır. Uluslararası toplum ise Suriye'de yaşanan bu olaylara karşı sessizliğini korumuştur. Bununla birlikte Türkiye'nin çeşitli önerilerinin olmasına karşın bu önerilerine rejim tarafından da sıcak bakılmamıştır. 2011 Nisan ayına gelindiğinde ise rejim karşıtı yapılan gösteri, eylem ve protestolara sadece tutuklama ve işkence ile değil aynı zamanda ölümle sonuçlanan silahlı müdahalelerle karşılık verilmeye başlanmış ve bu durum aktif bir direnişin de önünü açmıştır. Türkiye ve bazı Körfez ülkeleri, rejim muhaliflerine silahlı direniş noktasında yardımda bulunsa da bu yardımlar gerekli ve yeterli miktarda olmamıştır. Sonuç itibariyle de orantısız bir çatışmaya girilmiştir. Oysa rejim başta Rusya ve İran olmak üzere çeşitli devletlerden ciddi oranda yardım görmüştür. Nihayetinde Suriye'de son derece korkunç olarak adlandırılacak, kimyasal silahların kullanıldığı katliamlar yaşanmıştır. 2011 yılı itibariyle patlak veren kriz nedeniyle bugüne kadar 117 binden fazla kişinin tutuklandığı veya kaybolduğu, 470 binden fazla kişinin hükümet güçleri tarafından öldürüldüğü (HRW, 2017) çeşitli insan hakları örgütleri tarafından da belirtilmektedir.

Rejimin katliamları karşısında fazla şansı olmayan Suriyelilerin, yaşanan kriz sonrası, Türkiye'ye yönelik iltica talepleri, ilk olarak, 2011 yılı Nisan ayında yaşanan şiddet olaylarından kaçan yaklaşık 300 Suriye vatandaşının iltica talebinde bulunmasıyla başlamıştır. Bu durum Türkiye için ciddi bir sınavın başlangıcı olurken dünya nezdinde büyük bir insanlık dramının cereyan ettiği süreç olarak halen devam etmektedir. Suriye'de 7 milyonu aşkın insan yerinden edilmiş, pek çoğu da ya katledilmiş veya tutuklanmış ve işkence görmüştür. Katliamlardan, çatışmalardan kaçabilenler ise başta Türkiye olmak üzere komşu ülkelere ve diğer ülkelere iltica etmişlerdir.

2011 yılında yaklaşık 22 milyon olan Suriye nüfusu yaşanan çatışmalar sonrasında gerçekleşen zorunlu göçlerin ardından 2016 itibariyle yaklaşık 18,5 milyona düşmüştür (UN, 2017). Bu rakamın Suriye krizi sonrasında bu insanların büyük bir kısmının Türkiye'ye ve başka ülkelere sığınmaları nedeniyle düştüğü aşikârdır. Suriye'den gelen bu sığınmacılar, bütün olarak Suriyeli Araplar olarak değerlendirilse de aslında birçoğunun Türkçe bildiği pek

çoğunun ise Türk asıllı olduğu aşikârdır. Nitekim yukarıda da belirtildiği üzere; çatışmaların yoğun olarak yaşandığı ve başta “Fırat Kalkanı Harekâtı” ile operasyon düzenlenen bölgeler, genel itibariyle Suriye Türkmenlerinin yoğun olarak yaşadığı bölgelerdir.

Türkmenlerin de bulunduğu bölgeler hala rejim ve diğer güçlerin elinde olup çatışmaların yoğun olarak yaşandığı mücadele alanlarıdır. Dolayısıyla Türkiye’ye sığınan Suriyeliler içerisinde Türkmenlerin sayısının bir hayli yüksek olması ihtimaller dahilindedir. Fakat Türkiye’ye sığınan Suriyeliler içerisinde Türk kökenli olanların tespit edilmesine yönelik detaylı bir çalışma bulunmamaktadır.

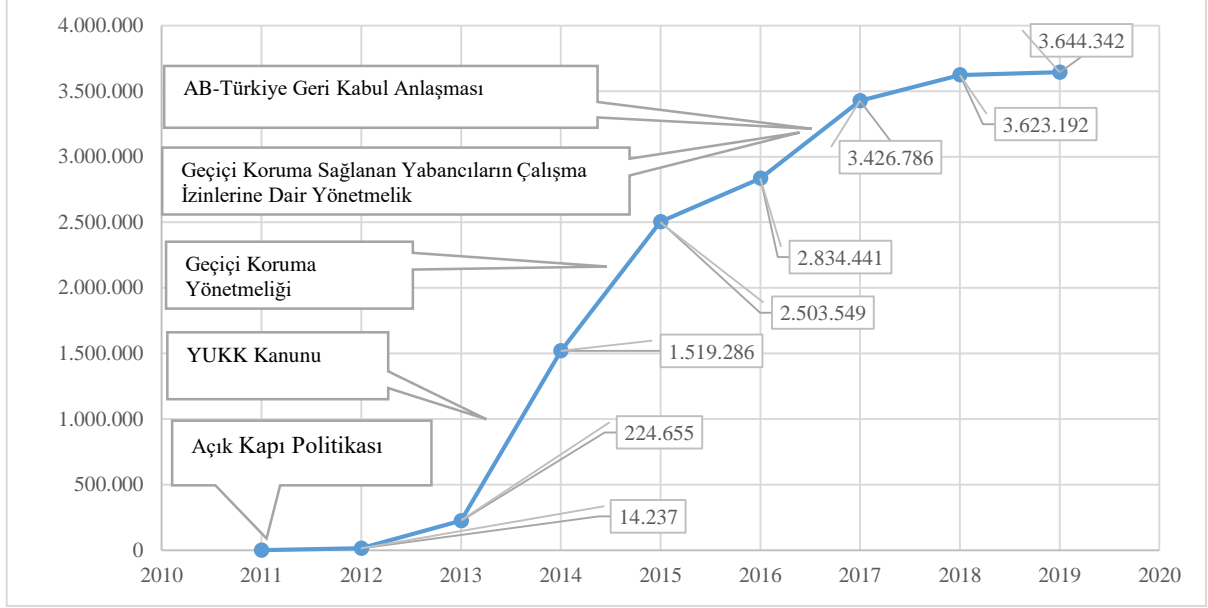
Yaşanan çatışmalar sonucunda zamanla büyük oranlarda artan sığınmacı sayısı, giriş çıkışların kontrol altına alınmasını oldukça zorlaştırmıştır. Libya, Mısır, Ürdün, Lübnan, Irak ve özellikle de Türkiye Suriyelilere yönelik olarak “açık kapı” politikası izlemişlerdir. Bu nedenle de Türkiye ve diğer ülkeler bir kontrol mekanizması oluşturmuşlar veya var olan mekanizmaları daha işlevsel hale getirmişlerdir. Buna rağmen başta Türkiye olmak üzere komşu ve yakın ülkelerde sığınmacı sayısında bir azalış yaşanmamıştır. Aksine mülteci kabul etmeyen Arap devletleri ve mülteci kabulünü oldukça zorlaştıran batılı devletler nedeniyle sığınmacı sayısındaki artış devam etmiştir. Suriyelilerin Türkiye’yi neden tercih ettiklerine dair pek çok neden sıralanabilir. Ancak birkaç başlık altında ifade edecek olursak; Geçmiş tarihi-kültürel bağlar, ekonomik ilişkiler, geçmiş bir aidiyetlik duygusu, akrabalık ilişkileri, baskı altında yaşayan insanların çoğunlukla Sünni ve hatta önemli bir kısmının Türk kökenli oluşu, Türkiye’nin İslam dünyasında teşkil ettiği konumu dolayısıyla ensar-muhacir ilişkisi, Suriye’ye komşu ve yakın oluşu, güvenli oluşu, batılı ülkelere ulaşmak isteyenler için bir köprü vazifesi görmesi, yaşam koşullarının (özellikle kamp koşullarının) diğer ülkelere nazaran çok daha iyi oluşu, Türkiye’nin kabul esnasında sağladığı kolaylıklar, gibi çeşitli nedenler sıralanabilir.

5. TÜRKİYE’YE İLTİCA TALEBİNDE BULUNAN SURIYELİLER VE TÜRKİYE’NİN YAKLAŞIMI

Türkiye, uyguladığı “açık kapı” politikası sonrasında Suriyelilerin en yoğun olarak yaşadığı ülke konumuna gelmiştir. Başlangıç itibariyle Suriyelilere kısa süreli ev sahipliği yapacağı, kısa bir süre sonra Suriye’de de Arap baharı olarak adlandırılan gelişmelerin sonuç vereceğini ve bir geçiş hükümetinin kurulmasının ardından seçime gidileceği varsayımı üzerinden hareket edilmesi bu durumun temel nedenlerinden birisi olmuştur. Fakat ne yazık ki 2011 yılında başlayan olaylar halen devam etmekte ve sayıları gün geçtikçe artan ve 4 milyona yaklaşan Suriyeli yaşamını bir şekilde Türkiye’de devam ettirmektedir. Aşağıdaki grafik 1’de yıllar itibariyle Türkiye’ye sığınan geçici koruma kapsamındaki Suriyelilerin sayıları ve

yaşanan gelişmelerle doğru orantılı olarak gelişen iltica hukuku alanındaki yenilikler/düzenlemeler incelenebilir.

Grafik 1. Yıllara Göre Türkiye'ye Gelen Geçici Koruma Kapsamındaki Suriyeliler ve Hukuksal Süreçler



Kaynak: (GİGM, 2019a ve İçduygu, 2017: 30)

Hem transit hem de kaynak ülke konumunda olan Türkiye, uluslararası iltica hukukunun temelini oluşturan 1951 Cenevre Sözleşmesi'ni coğrafi çekince şartıyla⁸ kabul etmiştir, Cenevre Sözleşmesi'ndeki zaman ve coğrafi sınırlama şartına düzenleme getiren (bu iki şartı kaldıran) 1967 New York Protokolü'nü ise imzalamakla birlikte coğrafi çekince şartını sürdürmeye devam etmiştir. Türkiye'nin bu tavrının nedeni olarak sıklıkla çatışma yaşanan bölgelere/ülkelere olan coğrafi yakınlığı dolayısıyla yüksek maliyetli ağır yükümlülük gerektiren sığınmacı ve mülteci akınlarıyla karşılaşmak istememesidir. 1994 yılında ise yabancılara, mültecilere ve nüfus hareketlerine ilişkin, "Türkiye'ye İltica Eden veya Başka Bir Ülkeye İltica Etmek Üzere Türkiye'den İkamet İzni Talep Eden Münferit Yabancılar ile Topluca Sığınma Amacıyla Sınırlarımıza Gelen Yabancılara ve Olabilecek Nüfus Hareketlerine Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik" çıkarmıştır.

AB ile üyelik müzakerelerinin başlanmasının ardından göç ve iltica alanında birlik müktesebatına uygun bir mevzuat geliştirmek ve kanun düzeyinde çerçeve bir metnin eksikliğini gidermek adına 2005 yılında kapsamlı bir "Ulusal Eylem Planı" hazırlamıştır. Suriye krizi öncesinde ilticayı genellikle transit ülke olarak kullanılması ve bu insanların sayılarının azlığı nedeniyle daha çok insan kaçakçılığı ekseninde ele alırken Suriyelilerin kitlesel göçleri Türkiye'nin bu yaklaşımını zorunlu olarak değiştirmesine neden olmuştur.

⁸ Sadece Avrupa ülkelerinden gelenlerin mülteci olarak kabul edilmesini ifade eder.

Türkiye uyguladığı açık kapı politikası nedeniyle hem artan sayıda gelen Suriyeli sığınmacılar karşısında yetersiz kalan hukuki düzenlemelerini yeniden yapılandırmış hem de bunların AB müktesebatına uygun olmasına özen göstermeye çalışmıştır. Bu doğrultuda eylem planı dahilinde 2013 yılında oluşturulan 2014 yılında da yürürlüğe giren “Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu” (YUKK) kabul edilmiştir. Bu sayede göç ve iltica hukukuna ilişkin olarak kanun düzeyince bir metin ilk kez düzenlenmiş olmuştur. Kanunla mevzuat eksikliğinin giderilmesi hedeflenmiş yabancılara dair pek çok düzenleme yapılmıştır. Ayrıca “Göç İdaresi Genel Müdürlüğü” (GİGM) kurulmuş, görev yetki ve sorumlulukları belirlenmiştir. Genelde kitleler halinde iltica talebinde bulunan ve coğrafi çekince şartı nedeniyle mülteci olarak kabul edilemeyen genelde yabancılara özeldir ise Suriyelilere yönelik olarak ise YUKK’ndan (madde 91) hareketle “Geçici Koruma Yönetmeliği” yürürlüğe konulmuştur. Böylelikle Türkiye’de bulunan Suriyeliler yasal bir statüye kavuşmuşlardır.

Sığınmacı ve mülteci külfetine katlanmak istemeyen AB vize muafiyeti ve yük paylaşımı konusunda yardım edeceği vaadiyle Türkiye ile 2013 yılında “Geri Kabul Anlaşması” imzalamıştır. Fakat yükümlülükleri yerine getirmediği gerekçesiyle Yük paylaşımı ve vize muafiyeti konularında üzerine düşen yükümlülükleri Şubat 2019 itibariyle hâlâ yerine getirmemiştir. Ancak AB sınır koruma (FRONTEX) engelini aşan göçmen, sığınmacı ve mülteciler (özelde Suriyeliler) geri gönderilmeye devam etmektedir. Ayrıca 18 Mart 2016’da gerçekleştirilen “18 Mart Mutabakatı” ile oluşturulan, Türkiye üzerinden Yunanistan’a geçiş yapan Suriyeli bir düzensiz göçmenin geri alınması karşılığında bir başka Suriyelinin AB ülkelerinden birisine yerleştirmesini ifade eden, “birebir değişim” formülü kararlaştırılmıştır. Yasal yollardan AB ülkelerine ulaşamadığı için yasadışı (göçmen tacirleri vb.) yollardan Akdeniz ve Ege Denizi’ni geçmeye çalışan pek çok insan bu uğurda hayatını kaybetmekte trajik ölümler ve aile dramları da yaşanmaktadır. En belirgin örneklerden birisi olan, Ege Denizi üzerinden Yunanistan’a geçmek isteyen, Aylan bebeğin Muğla’nın Bodrum ilçesi kıyılarına vuran cansız bedeni hafızalarda yer etmiştir.

Tüm bunlarla birlikte sergilediği bu olumsuz tutum nedeniyle AB’nin Türkiye’yi bir tampon bölge olarak kullandığı yönünde eleştirilmektedir.

Türkiye’de bulunan geçici koruma altındaki Suriyelilerin cinsiyet ve yaşlara göre dağılımına bakıldığında ise grafik 1’de görüleceği üzere Türkiye’de bulunan Suriyeliler ağırlıklı olarak bebeklerden ve küçük yaşta çocuklardan oluşmaktadır. 19 yaş altındaki çocukların oranının %45,5 olduğu ve bu çocukların %60’ının da 10 yaş altındakilerden oluştuğu anlaşılmaktadır (GİGM, 2019a).

Türkiye’de geçici koruma altında bulunan Suriyeliler geçici barınma merkezlerine ve çeşitli vilayetlere yerleştirilmişlerdir. Suriyelilere verilen ikamet izin belgelerinde hangi vilayette yaşamaları gerektiği açıkça yazılmış olup, bu insanların GİGM müdürlüğü tarafından tespit edilen vilayetlerde yaşamaları zorunludur (YUKK madde 71 ve 82). Ancak ikamet izni ile belirlenen vilayetlerde yaşamak istemeyen sığınmacılar gerekçeleriyle beraber valiliklerde bulunan GİGM’lerine başvurabilirler. Ayrıca Suriyeliler Türkiye’de 8 ilde toplam 13 Geçici barınma merkezlerine de yerleştirilmişlerdir (GİGM 2019a). Öyle ki, Türkiye’de bulunan 3,64 milyon Suriyelinin sadece % 4’ü geçici barınma merkezlerinde kalırken % 96’sı bu merkezlerin dışında, Türkiye genelinde, şehirlere yayılmış bir vaziyette yaşamlarını sürdürmektedirler.

Pek çok ülkedeki sığınmacılar ve mülteciler Türkiye’deki geçici barınma merkezlerine nazaran kötü koşullarda yaşamlarını sürdürmek zorunda kalmaktadırlar. Kamplar; kapasitelerinin üzerindeki kişilere ve genellikle sağlıksız ortamlarda ev sahipliği yapmakta ayrıca yine kamplarda yaşayan pek çok kişi (Almanya örneğindeki gibi) ırkçı saldırılara da maruz kalmaktadırlar (Habertürk, 2013). Son olarak adından da anlaşılacağı üzere bu tür kampların geçici olarak kurulan yerleşkeler olduğu unutulmamalıdır.

Nihayetinde Türkiye, Suriye ile en uzun sınır hattına sahip komşu ülke olmanın ötesinde ilişkilere daha doğrusu bağlılıklara sahiptir. 2011 yılı öncesinde, 22 milyon nüfusa sahip Suriye’de yaklaşık 3,5 milyon Türkmen vardır (ORSAM, 2011: 22). İki ülke arasında tarihi kültürel bağlar, ekonomik ilişkiler ve iki ülke insanların birbirleriyle sadece Türk olmanın dışındaki (yapılan evliliklerle) akrabalık bağları da mevcuttur. Dolayısıyla Suriyeli sığınmacılar için güvenlik ve barınma gibi temel problemlerin çözümü olabilecek ilk ve en yakın devlet Türkiye olmuştur. Türkiye’nin Suriyeli sığınmacılara yönelik ılımlı yaklaşımı Türkiye’yi bir tercih nedeni yapmıştır. Şüphesiz Türkiye’nin batılı gelişmiş devletlere ulaşma yolunda bir transit ülke olarak kullanılmak istenmesinin de mevcut durumdaki rolü büyüktür.

6. TÜRKİYE TARAFINDAN SURİYELİ SİĞINMACILARA SAĞLANAN HİZMETLER

1951 Cenevre Sözleşmesi mültecilere geri gönderme yasağının yanı sıra sosyal ve ekonomik olmak üzere pek çok hak tanımıştır. Ancak Suriyeli sığınmacılar örneğindeki gibi geçici korunanlar için bu hakların verilmesine ilişkin devletler Cenevre Sözleşmesi’nden bağımsız olarak karar verme eğilimindedirler. Kısaca devletlerin geçici koruma altındaki kişilere yönelik haklar konusunda geniş bir takdir yetkileri vardır. İnsan hakları bağlamında geçici koruma sağlanan kişilere de mültecilere tanınmış olan eğitim, sağlık, çalışma gibi hakların tanınması gerekmektedir. Fakat özellikle Suriye örneğindeki gibi kitlesel göçlerin

yaşandığı durumlarda olayların kısa sürede gerçekleşmesi başta ekonomi olmak üzere sosyal ve kültürel olarak ülkelere büyük bir yük oluşturmaktadır.

Geçici koruma konusunda en temel sayılabilecek hukuki metin AB Geçici Koruma Yönergesi'dir. Yönerge geçici korumadan yararlanan kişilere ilişkin üye devletlerin yükümlülüklerini belirlemiştir. Ancak hak kavramı yerine hizmet kavramı başlığı altında düzenlemeler yapılmıştır. Bu doğrultuda geçici koruma altındaki kişilere; ikamet izni, evrakların tercüme edilmesi, çalışma hakkı, meslek eğitimi de dâhil olmak üzere eğitim hakkı, barınma hakkı, yeterli imkânlarla sahip değillerse acil durumlarda hastalıkların tedavisi ve sağlık desteği, aile birleştirme gibi haklar tanınmıştır. Türkiye ise, topraklarında bulunan geçici koruma kapsamındaki kişiler (Suriyeli sığınmacılar) için "Geçici Koruma Yönetmeliği"⁹nde bu hakları düzenlenmiştir. Yönetmelik ilk olarak geri gönderme yasağını (Madde: 6) düzenlemiştir. Sonrasında ise Suriyeli sığınmacıları da kapsayacak olan geçici korunanlara sağlanacak hizmetler başlığı altında: "...sağlık, eğitim, iş piyasasına erişim, sosyal yardım ve hizmetler ile tercümanlık ve benzeri hizmetler sağlanabilir." (Madde 26) ifadesine yer verilmiştir. Türkiye'nin de tıpkı AB üyesi devletler gibi hak kavramı yerine hizmet kavramını kullanarak, bu hizmetlerin zorunlu olarak düzenlenmediğini vurguladığı açıktır.

Sınırlarından giriş yapıldığı andan itibaren Türkiye için çeşitli yükümlülükler de ortaya çıkmaktadır. Geçici korunanlar yani özelde Suriyeli sığınmacılar "mülteci" kapsamındaki haklara sahip olmasalar da karşılanması gereken ihtiyaçları olduğu aşikârdır. Yukarıda bahsedilen barınma, eğitim, beslenme, sağlık gibi akla ilk gelen hakların yanında, çalışma hakkı da bu kişilerin devlete ve topluma oluşturacakları yükün azaltılması ve aynı zamanda entegrasyonun da hızlıca gerçekleşmesi açısından oldukça önemlidir. Türkiye yönetmelikle, sağlık hizmetlerinin hem geçici barınma merkezlerinde hem de bu merkezlerin dışında kalanlar için Sağlık Bakanlığı'nın kontrolü ve sorumluluğu altında gerçekleştirileceğine (Madde 27), eğitim hizmetlerinin hem geçici barınma merkezlerinde hem de bu merkezlerin dışında kalanlar için MEB kontrolünde sorumluluğunda altında gerçekleştirileceğine (Madde 28), iş piyasasına erişim hizmetlerinin Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nın görüşü alınarak Bakanlar Kurulunca belirleneceğine (Madde 29), sosyal yardım ve hizmetlerinin, ihtiyaç sahibi olanlar için ilgili fon kurulunun¹⁰ belirleyeceği şekilde sağlanacağına (Madde 30), tercümanlık hizmetlerinin gerekli iletişim kurulmadığında ücretsiz olarak sağlanacağına (Madde 31) ilişkin düzenlemeler yapmıştır. Türkiye geçici koruma altındaki sığınmacılara ilişkin olarak son derece

⁹ Detaylı bilgi için bkz: Geçici Koruma Yönetmeliği, http://www.goc.gov.tr/files/files/03052014_6883.pdf

¹⁰ Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Fonu Kurulu

yardımsız davranmakta ve ciddi bir yükün altına girmektedir. Suriyeli Sığınmacıların eğitim hizmetlerine ilişkin aşağıdaki Tablo 7 incelenebilir:

Tablo 7. Eğitime Erişimi Sağlanan Suriyeli Öğrenci Sayısı

Yıllar	Resmî Okul	Resmî Okula Kayıtlı Toplam Öğrenci Oranı	Geçici Eğitim Merkezi	Geçici Eğitim Merkezi Toplam Oranı	Kayıtlı Toplam Öğrenci Sayısı	Çağ Nüfusu	Okullaşma Oranı
2014-2015	40.000	%17,39	190.000	%82,61	230.000	756.000	%30
2015-2016	62.357	%20,03	248.902	%79,97	311.259	834.842	%37
2016-2017	201.505	%40,91	291.039	%59,09	492.544	833.039	%59
*2017-2018	375.309	%62,06	229.470	%37,94	604.779	976.200	%61,95

*8.333 açık okul dahil.

Kaynak: (MEB, 2018: 3)

Toplam 604 bin 779 Suriyeli öğrencinin 336 bin 476'sı resmi okullarda, 8 bin 833'ü açık okullarda, 72 bin 330'u kamp içinde ve 157 bin 140'ı kamp dışında eğitim görmektedir. Okullarını bitiren bu öğrencilere denklik diploması verilmektedir. Ayrıca toplam 20 bin 625 Suriyeli öğrenci yüksek öğretim görmektedir (MEB, 2018: 4-10). 110'u MEB, 228'i diğer kurumlar (MEB, 2018: 15) bünyesinde olmak üzere toplam 338 geçici eğitim merkezlerinde Suriyeliler kendi dillerinde eğitim görmekte ve ayrıca bu öğrencilere Türk öğretmenler tarafından Türkçe dersleri de verilmektedir. Bu durum okul çağındaki çocukların Türkiye'ye ve topluma daha hızlı bir biçimde uyum sağlamalarına olanak sağlamaktadır. Ayrıca Suriyelilerin sınavsız olarak Türk üniversitelerine geçiş yaptıklarına yönelik iddialar gerçeği yansıtmamakla birlikte¹¹ "Yurtdışı Türkler ve Akraba Topluluklar Başkanlığı"na düzenlenen "Türkiye Bursları" kapsamında Suriyeli öğrencilere belirli kontenjanlarda burs sağlanmış ve bu doğrultuda önlisans, lisans ve yüksek lisans düzeyinde bin 275 öğrenciye burs verilmiştir (GİGM, 2017a: 82). Ayrıca yabancı dil, halı dokuma ve bilgisayar okuma yazarlığı gibi çeşitli sertifika kurslarında 225 bin Suriyeliye eğitim verilmiştir (AFAD, 2017). Suriyeli sığınmacılara yönelik sağlık hizmetlerine ilişkin veriler ise aşağıdaki tablo 8'de incelenebilir.

Tablo 8. Suriyeli Sığınmacılara Sağlanan Sağlık Hizmetleri

	Sağlanan Hizmet Sayısı
Poliklinik	20.956.267
Hastaneye Sevk	918.694
Hastanede Yatan	964.047
Doğum	224.750
Ameliyat	797.450

Kaynak: (GİGM, 2017: 82; AFAD, 2017).

¹¹ Suriyeliler de tüm yabancı öğrenciler gibi Türk üniversitelerinde öğrenim görebilmek için, Yabancı Öğrenci Sınavı (YÖS)'e girmek ve bu sınavı kazanmak zorundadırlar.

Suriye krizinin başladığı 2011 yılından bugüne kadar geçen yaklaşık 7 yıllık süreç içerisinde Suriyeli sığınmacıların ilaçları da dâhil olmak üzere sağlık hizmetleri¹² Sağlık Bakanlığı'nın iş birliği ile ücretsiz olarak gerçekleştirilmektedir (AFAD, 2017). Ayrıca, GİGM 2017 bütçesinde yaklaşık 81 milyon TL'lik büyük bir meblağ; uluslararası koruma başvuru sahibi, mülteci, şartlı mülteci veya ikincil koruma statüsü sahibi ile vatansız olarak tanınan kişiler" e ait olmak üzere "Genel Sağlık Sigortası" primi ödemeleri kapsamında kullanılmak üzere tahsis edilmiştir (GİGM, 2017b). Sığınmacılara yönelik tedrici olarak da olsa alınan bu hizmet kararları muhtemel sorunların önlenmesi açısından oldukça önemlidir fakat bu hizmetler yaşanan krizi tam manasıyla ortadan kaldırmaktan ziyade krizin sonuçlarına yönelik önlemler olarak karşımıza çıkmaktadır.

7. SURİYELİ SİĞINMACILARIN KARŞILAŞTIKLARI TEMEL SORUNLAR

Türkiye sağlamış olduğu tüm bu hizmetlerin yanı sıra başta Suriyeliler olmak üzere sığınmacılar ve mülteciler; başvuru esnasındaki (özellikle BMMYK) bekleme sürelerinin uzun oluşu, üçüncü ülkeye yerleştirme zorlukları, barınma merkezlerindeki farklı uygulamalar, etkili denetimsizlik, yargı kanallarının henüz iltica hukukuna tam manasıyla haiz olmaması, yeterli barınma kapasitesinin olmaması, eğitim ve sağlık alanındaki bazı aksaklıklar, sosyal hayattan dışlanma, sosyo-kültürel haklara erişim, işsizlik ve parasızlık, ırkçılık ve nefret söylemi gibi sorunlarla karşı karşıya kalabilmektedirler. Ayrıca Suriyeli sığınmacılar mülteci haklarına erişemedikleri için yasal statüleri de belirsizliğini korumaktadır. Bu bağlamda, genel olarak Suriyeli sığınmacıların yaşadıkları sorunların başlıcaları şunlardır.

Dil Sorunu: Şüphesiz en önemli sorunlardan birisi dil problemidir. Türkçe bilmeyen pek çok Suriyeli sığınmacı kamu hizmetine erişim sağlarken, günlük ve çalışma hayatında, oldukça zorluk çekmektedir.

Barınma ve Beslenme Sorunu: Daha önce de ifade edildiği gibi, kitleler halinde gelen Suriyeliler için Türkiye'deki sığınmacı kampları yetersiz kaldığı için bu insanlar Türkiye genelinde şehirlere dağıtılmışlardır. Ayrıca Suriyelilerin pek çoğu da kamplarda yaşamak istemedikleri için kendi başlarının çaresine bakmak zorunda kalmaktadırlar. Ekseriyetle ekonomik gelir düzeyleri düşük Suriyeliler düşük kirali, aynı zamanda bakımsız ve/veya sağlıksız ortamlarda, (kira maliyetini en aza indirmek için) kalabalık bir nüfusla yaşamak zorunda kalmaktadırlar.

¹² Yalnızca sağlık Uygulama Tebliği'nde belirtilen (kısaca acil) ihtiyaçlar bu kapsamdadır. Bazı medya kuruluşlarında yer alan ücretsiz tüp bebek vb. sağlık hizmetlerinin ücretsiz olarak yapıldığına ilişkin iddialar gerçeği yansıtmamaktadır.

Yemek kültürleri farklı olan, kamplarda kalan Suriyelilere yapılan beslenme yardımlarının büyük ölçüde israf edildiği gözlemlenmiş ve bu sıkıntıyı gidermek için Suriyelilere istedikleri gibi alışveriş yapabilecekleri market fişleri verilmeye başlanmıştır. Fakat çoğunluğu oluşturan kamp dışında kalanlar çeşitli yardım kuruluşlarının yardımlarının dışında, kendi başlarının çaresine bakmak zorunda oldukları için zaman zaman aç kalabilmektedirler. Her ne kadar sığınmacılara hem devlet hem de sivil toplum kuruluşları tarafından çeşitli yardımlar yapılsa dahi bu yardımların tüm Suriyelilere eşit bir biçimde ulaştırılması zorlu bir süreçtir.

Çalışma Sorunu: Çalışma izni Suriyelilerin kendi imkânlarıyla hayatta kalabilmeleri için vazgeçilmezdir. Bu açıdan üzerinde önemle durulması gerekmektedir. Özellikle kamp dışında kalan Suriyeli sığınmacılar geçimlerini sağlamak için çalışmak zorunda olmakla beraber ancak 2016¹³ yılından itibaren çalışma iznine sahip olabilmişlerdir. Buna rağmen Suriyeli sığınmacılar genellikle düzensiz, güvensiz, fazla mesaili nitelik gerektirmeyen tarım işçiliği, hayvancılık, inşaat ameleliği gibi işlerde düşük ücretlerle kayıtdışı olarak çalıştırılmaktadırlar.

Sağlık Sorunu: Türkiye Suriyelilere sağlık konusunda ücretsiz olarak hizmet veriyor olsa da yabancı dil ve hastane sistemine kayıt sorunları, hizmetlerin hem sağlık çalışanları tarafından hem hasta sığınmacılar tarafından ücretli olduğunun zannedilmesi, hastaneye gidememe, güvenlik endişesiyle bulunduğu yeri terk edememe, fiziksel-ruhsal travma, bulaşıcı (kızamık, sıtma, kuduz, ishal, şark çıbanı gibi) hastalıklar ve sağlık çalışanlarının kötü muameleleri, yetersiz beslenme, hijyen eksikliği, kötü koşullarda barınma gibi nedenlerle sağlık hizmetlerine erişim sıkıntısı yaşanmaktadır. Ayrıca devlet tarafından karşılanmayan bazı yüksek ilaç fiyatları da bu insanların tedavi olmalarının önünde engel teşkil etmektedir. Bununla birlikte kamp içerisindeki sığınmacıların kamp dışındakilere göre çok daha şanslı olduğunu da ifade etmek gerekmektedir.

Eğitim Sorunu: Eğitim konusunda en büyük sorunların başında lise çağındaki çocukların eğitime dahil olmamaları gelmektedir. Bu konuda MEB ve özellikle AFAD ciddi çalışmalar yapmakta ve çocukların eğitim sistemine dâhil edilmesi için özen göstermektedirler. 12 yıllık zorunlu eğitim baz alındığında 2014-2015 döneminde 756 bin okul çağındaki Suriyeli çocuğun sadece %30'una ulaşılmışken 2017-2018 döneminde okul çağındaki olan 976 bin 200 çocuğun %61,95'ine ulaşılabilmektedir (MEB, 2018: 3).

¹³ “Geçici Koruma Sağlanan Yabancıların Çalışma İzinlerine Dair Yönetmelik”le düzenlenmiştir.

Türkçe öğrenen çocukların daha fazla ve daha hızlı sosyalleşebilecekleri aşikârdır. Bu doğrultuda çocuklara her yaş grubuna özel hazırlanan dil kurslarında Türkçe öğretilmektedir. Fakat kamp dışında okuyan özellikle lise çağındaki Suriyeli çocuklar öğrencilik hayatlarına zorunlu olarak ara verdikleri için sene kaybını önleyici olacak şekilde bir eğitime tabi tutulmaları da gerekmektedir. Fakat böyle bir müfredatı hazırlamak için ciddi emek, çaba ve zaman gerekmektedir.

Büyük bir travma yaşayan çocukların eğitime katılmak istememeleri, gayret göstermemeleri ve Türk öğretmenlerin sığınmacılara ilişkin yeterli teknik ve hukuki bilgilerinin olmaması ve bu öğrencilere negatif gözle bakmaları gibi unsurların giderilmesi için çalışmalar yapılmakta ancak bu çalışmaların ve bilgilendirmelerin daha fazla olması gerekmektedir. Tüm bunlarla birlikte, Suriyeli sığınmacıların Türkiye’de kalış süreleri uzadıkça, Türk toplumunun bazı kesimleri; kira fiyatlarındaki artışlar, iş kayıpları, kayıt dışı işgücü, ücretlerde azalma, poligaminin yaygınlaşması, güvenlik endişesi, bazı hizmet sektörlerindeki yavaşlama iddiaları, etnik-mezhepsel ve sosyo kültürel farklılıklar ve başta sosyal medyada¹⁴ olmak üzere olumsuz propaganda gibi nedenlerle ne yazık ki Suriyelileri dışlayabilmektedir. Bu dışlanma ve kötü davranışlar da zaten mağdur olan Suriyeliler üzerinde ekstra bir baskı oluşturmaktadır.

8. SONUÇ

Türkiye kuruluşundan 1980'lere kadar transit veya kaynak bir ülke görünümüne sahip olmuştur. Ayrıca Avrupa ülkeleri dışındaki pek çok geri kalmış ve gelişmekte olan ülkelere yaşanan etnik, ideolojik, ekonomik, dini ve siyasi baskılardan dolayı insan hakları ihlallerine uğrayan veya daha iyi bir yaşam isteği ile hareket eden insanlar için bir transit veya hedef ülke durumundadır. Bu duruma maruz kalan insanlar genellikle daha gelişmiş olan batılı ülkelere ulaşmayı istemekle birlikte bu süreç olumsuz sonuçlandığında ülkesine dönmektense, zorunlu olarak Türkiye’de de kalmayı tercih etmektedirler. Bu insanlar için de Türkiye artık bir transit ülke değil adeta “hedef ülke” olmuştur. Türkiye’nin bölge ülkelere nazaran daha istikrarlı, güvenli ve refah seviyesinin nispeten daha yüksek olması hedef ülke olmasında önemli bir rol oynamıştır. Fakat sadece istikrar, güvenlik ve refah seviyesi gibi unsurları tek başına ölçü olarak kabul etmek yeterli değildir. Geçmiş, ortak kültür, dil, din, akrabalık ilişkileri, toplumun bakış açısı, zorunluluk, demokrasi ve insan hakları konusunda ilerlemeler gibi pek çok nedenler de vardır. Türkiye’nin özellikle zorunlu göçlere ilişkin uyguladığı açık kapı politikası da pek çok insanı bir nevi cesaretlendirmiştir. Irak, Afganistan ve son olarak Suriye’de yaşanan olaylar

¹⁴ Detaylı bilgi için bkz: Suriyelilerle İlgili doğru Bilinen Yanlılar, <https://multeciler.org.tr/suriyeli-multecilerle-iligili-dogru-bilinen-yanlislar/>

sonrasında Türkiye'nin kendisine sığınan bu insanlara kapılarını açması bu durumun bir göstergesidir.

Türkiye sadece sınır ülkesi olduğu, Suriyelilerle geçmiş ortak kültürel bağlara sahip olduğu sebebiyle değil dış politika alanında, insaniyetçi yaklaşımları ön planda tuttuğu, uluslararası adalete ve eşitliğe vurgu yaptığı, çevresindeki sorunları görmezden gelmediği ama özellikle küresel siyasette ve bulunduğu bölgede etkin güç olmak istediği için, bu duruma karşı sessiz kalmamıştır.

1951 Cenevre Sözleşmesi'ni coğrafi çekinceyle kabul ettiği (Avrupa ülkeleri dışından gelenleri mülteci olarak kabul etmediği) için Suriyelileri mülteci olarak kabul etmemiş fakat geçici gözüyle bakılan bu insanlara (misafir anlayışıyla) uluslararası koruma sağlamıştır. Başlangıçta yaşanan küçük çaplı iltica hareketleri, kriz ortamı devam ettikçe kitlesel hale dönüşmüş ve Türkiye'nin mevcut iltica politikası, yasal düzenlemeleri hatta kurumları bu durumun üstesinden gelmek için yetersiz kalmaya başlamıştır. Türkiye bu durum karşısında, imzalamış olduğu uluslararası metinleri de göz önünde bulundurarak yeniden bir kanun hazırlamış 2014 yılında YUKK'nunu ve bu kanuna dayanarak Geçici Koruma Yönetmeliği'ni yürürlüğe sokarak süreci etkin bir biçimde yönetme gayretini göstermiştir. Ancak karşılaşılan sorunlara yönelik, sistematik ve tam manasıyla bütüncül bir çözümün ortaya konulduğu ne yazık ki söylenemez.

Türkiye 1951 Cenevre Sözleşmesine koyduğu coğrafi sınırlamasını kaldırmış değildir. Coğrafi sınırlama koyulmasının temel nedeni iltica hareketlerinin kaynağı olan Avrupa dışındaki ülkelere (özellikle Ortadoğu'dan) gelenlerin yol açacağı külfete katlanılmak istenmemesidir. Fakat Türkiye, bu uygulamayı kaldırması için her ne kadar külfet paylaşımının gerekliliğini vurgulasa da en son Suriye örneğinde görüldüğü üzere, Avrupa dışından gelenlere açık kapı politikası uygulamakta ve söz konusu külfete büyük oranda kendisi katlanmaktadır. Nitekim Türkiye, topraklarında bulunan Suriyeli sığınmacılar için 2011-2019 yılları arasında, 30 milyar dolardan fazla harcama yapmıştır. Dolayısıyla Türkiye, bir nevi coğrafi sınırlama uygulamasını fiilen kaldırmış gibi hareket etmektedir. Ayrıca, dünyada en çok sığınmacı barındıran ülke konumuna gelmiştir. 2019 yılı itibariyle, Türkiye'de yaklaşık 4 milyon Suriyeli yaşamaktadır. Bu rakam, Türkiye nüfusunun %4,4'üne denk gelmektedir. Suriye uyrukluların yanı sıra diğer farklı uyruklara mensup (çeşitli nedenlerle Türkiye'de bulunan) yabancılar da dahil edildiğinde, Türkiye 6 milyonu aşan yabancı nüfusu uzun süredir topraklarında barındırmaktadır.

Tüm bunlarla birlikte Türkiye, Suriyeliler özelinde sadece hukuki düzenlemeler yapmakla yetinmemiştir. İnsani yardımlar başlığı altında ciddi bir yükümlülüğün altına girmiş,

insan hakları temelinde, sürdürülebilir, uluslararası kurum ve kuruluşlarla iş birliği içerisinde olma gayretini de göstermiştir. Bu doğrultuda, IOM, BMMYK, Mercy Corps, International Medical Corps gibi kuruluşlar başta olmak üzere 130'dan fazla uluslararası sivil toplum kuruluşuna akreditasyon vermiştir. Sadece topraklarında bulunan Suriyeliler özelinde uluslararası standartlara göre 30 milyar doların üzerinde harcama yapmıştır. Üstelik bu rakama sadece devlet eliyle yapılan yardımların miktarını belirtmektedir. Yardımsever Türk halkının ve çeşitli yardım kuruluşlarının gerçekleştirdikleri yardımlar bu meblağın dışındadır. Ayrıca Türkiye sadece kendi topraklarında bulunan yabancılara değil aynı zamanda tüm dünya genelinde muhtaç insanlara yaklaşık 150 ülkede faaliyet gösteren Türkiye İşbirliği ve Koordinasyon Ajansı Başkanlığı (TİKA) aracılığıyla yardım elini uzatmaktadır. Nitekim küresel insani yardım raporlarına Türkiye yapmış olduğu yardımların milli gelire oranı sıralamasında 2016-2017 yıllarında dünyanın en cömert ülkesi olmuştur. Şüphesiz yapılan tüm bu yardımlar Türkiye'nin "yumuşak güç"üyle bölgesinde ve hatta dünya genelinde etkin ve küresel bir güç olmak istemesinin yanı sıra evrensel insan hakları açısından oldukça değerli olduğu ve açlık, kıtlık, hastalık, susuzluk vb. nedenlerle yaşanan insani dramları azaltmak/önüne geçmek adına bir misyon üstlendiği de göz ardı edilmemelidir.

KAYNAKLAR

- AFAD. (2017). *Suriyeli Sığınmacılara Yapılan Yardımlar*. Ankara: AFAD.
- ÇELİK, Z. (2010). Osmanlının Zor Yıllarında Rumeli Göçmenlerinin Türk Basınındaki Sesi: 'Muhacir' Gazetesi (1909-1910). *Selçuk Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Dergisi*, 1(28), 403-413.
- DAVİS, C. C. (1995). İstanbul'da Mültecilerin Durumu. C. R. Johnson (Dü.) içinde, *İstanbul 1920* (s. 175-196). İstanbul: Türkiye Ekonomik ve Toplumsal Tarih Vakfı.
- ERKAN, S. (1993). Kırım Kafkasya ve Doğu Anadolu Göçleri (1878-1908). *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Samsun: Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ERKAN, S. (1996). *Kırım ve Kafkasya Göçleri (1876-1908)*. Trabzon: Karadeniz Teknik Üniversitesi, Kafkasya ve Orta Asya Ülkeleri Uygulama ve Merkezi.
- GİGM. (2017). *2016 Türkiye Göç Raporu*. Ankara: T.C. İçişleri Bakanlığı GİGM Yayınları.

- GİGM. (2017). *Kurumsal, Bütçe*. Şubat 17, 2019 tarihinde T.C. İçişleri Bakanlığı Göç İdaresi Genel Müdürlüğü: http://www.goc.gov.tr/icerik/butce_308_4606 adresinden alındı
- GİGM. (2019a). *İstatistikler: Göç İstatistikleri, Geçici Koruma*. Şubat 17, 2019 tarihinde T.C. İçişleri Bakanlığı Göç İdaresi Genel Müdürlüğü: http://www.goc.gov.tr/icerik6/gecici-koruma_363_378_4713_icerik adresinden alındı
- GİGM. (2019b). *İstatistikler: Göç Tarihi*. Şubat 17, 2019 tarihinde T.C. İçişleri Bakanlığı Göç İdaresi Genel Müdürlüğü: http://www.goc.gov.tr/icerik/goc-tarihi_363_380 adresinden alındı
- GÜLERYÜZ, N. A. (2015). Geçmişten Günümüze Anadolu'ya Yahudi Göçü. M. Erdoğan, & A. Kaya (Dü) içinde, *Türkiye'nin Göç Tarihi: 14. Yüzyıldan 21. Yüzyıla Türkiye'de Göçler* (s. 47-74). İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- HABERTÜRK. (2013). *Almanya'da Mültecilere Irkçı Saldırı*. Şubat 17, 2019 tarihinde Habertürk: <https://www.haberturk.com/dunya/haber/870971-almanyada-multecilereirkci-saldiri> adresinden alındı
- HASHİMOTO, K. (1992). Lebanese Population Movement, 1920-1939: Towards a Study. A. Hourani, & N. Shehadi (Dü) içinde, *The Lebanese in the World: A Century of Emigration* (s. 65-107). London: Centre for Lebanese Studies.
- HRW. (2017). *Suriye 2016 Olayları*. Şubat 17, 2019 tarihinde Human Rights Watch: <https://www.hrw.org/tr/world-report/2017/country-chapters/298673> adresinden alındı
- İÇDUYGU, A. (2017). Suriyeli Sığınmacılar: Siyasallaşan Bir Sürecin Analizi. *Toplum ve Bilim*(140), 27-41.
- İÇDUYGU, A., Erder, S., & Gençkaya, Ö. F. (2014). *Türkiye'nin Uluslararası Göç Politikaları, 1923-2023: Ulus-Devlet Oluşumundan Ulus-Ötesi Dönüşümlere*. MiReKoç. İstanbul: Koç Üniversitesi, Göç Araştırmaları Merkezi. Şubat 17, 2019 tarihinde <https://mirekoc.ku.edu.tr/wp-content/uploads/2017/01/Tu%CC%88rkiyeninUluslararası>

%C4%B1-Go%CC%88c%CC%A7-Politikalar%C4%B1-1923-2023_-.pdf
adresinden alındı

İÇDUYGU, A., Kaya, İ., & Gümüş, M. (2010). *Küresel ve Bölgesel Perspektiften Türkiye'nin İltica Stratejisi*. Ankara: Karınca Yayınları.

KAFALI, M. (1973). Suriye Türkleri I. *Töre Dergisi*(21), 23-35.

KARPAR, K. (2010). *Osmanlı'dan Günümüze Etnik Yapılanma ve Göçler*. İstanbul: Timaş Yayınları.

KARPAT, K. (1985). *Ottoman Popuiation 1830-1914: Demographic and Social Characteristics*. Wisconsin: The University Press of Wisconsin.

KASABA, R. (2012). *Bir Konargöçer İmparatorluk: Osmanlıda Göçebeler, Göçmenler ve Sığınmacılar*. İstanbul: Kitap Yayınevi.

KİRİŞÇİOĞLU, F. (2013). *Suriye'de İç savaş Süreken Suriye Türkmenleri*. Şubat 17, 2019 tarihinde http://www.21yyte.org/assets/uploads/files/suriye-turkmenleri-rapor-son-pdf_14032013.pdf adresinden alındı

MCCARTHY, J. (2013). *Ölüm ve Sürgün*. Ankara: Türk Tarih Kurumu Yayınları.

MEB. (2018). Geçici Koruma Kapsamı Altındaki Öğrencilerin Eğitim Hizmetleri,. Ankara. Şubat 17, 2019 tarihinde https://hbogm.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2018_01/15131251_15-012018_Yinternet_B_Ylteni.pdf adresinden alındı

MUHTEŞEM, K. (1992). *Iraklı Sığınmacılar ve Türkiye*. Ankara: Tanımak Yayınları.

OECD. (2018). *International Migration Outlook 2018*. Paris: OECD Publishing.

ORSAM. (2011). *Suriye'de Değişimin Ortaya Çıkardığı Toplum: Suriye Türkmenleri*. ORSAM. Ankara: ORSAM. Şubat 17, 2019 tarihinde http://orsam.org.tr//d_hbanaliz/2013320_83t.pdf adresinden alındı

ORTAYLI, İ. (2008). *Tarihimiz ve Biz*. İstanbul: Timaş Yayınları.

ÖZGÜR, N., & Özer, Y. (2010). *Türkiye'de Sığınma Sisteminin Avrupalılaştırılması*. İstanbul: Derin Yayınları.

SHAW, S. J. (1991). *The Jews of the Otoman Empire and The Turkish Republic*. London: MacMillan Press LTD.

UNHCR. (2019). *Population Statistics*. Şubat 17, 2019 tarihinde UNHCR The UN Refugee

Agency:http://popstats.unhcr.org/en/overview#_ga=2.89958491.1740995556.1502889945.1600891158.1502889945 adresinden alındı

YİNÖN, O. (1982). A Strategy for Israel in the Nineteen Eighties. Şubat 17, 2019 tarihinde <https://www.redressonline.com/wp-content/uploads/2016/03/A-Strategy-for-Israel-in-the-Nineteen-Eighties-Oded-Yinon.pdf> adresinden alındı



TÜRK KAMU YÖNETİM KÜLTÜRÜ ÜZERİNE BİR DEĞERLENDİRME: DÜZCE ÖRNEĞİ

AN ASSESSMENT ON TURKISH PUBLIC ADMINISTRATION CULTURE: DÜZCE SAMPLE

Zülkif DAĞLI¹

1. Dr., Düzce Valiliği.
<https://orcid.org/0000-0002-8188-4420>

Makale Türü Article Type
Araştırma Makalesi Research Article

Başvuru Tarihi Application Date
16.02.2020 02.16.2020

Yayına Kabul Tarihi Admission Date
19.03.2020 03.19.2020

DOI
<https://doi.org/10.30798/makuiibf.690028>

Öz

Bu araştırmanın amacı Türk kamu yönetim kültürü üzerine kapsamlı bir değerlendirme yapmaktır. Bu doğrultuda; Türk kamu yönetimi hangi temel kültür kodlarından etkileniyor? Kültürel kodlar çalışma kültürünü nasıl etkiliyor? Çalışma kültürü kurumsal sonuçlara (performans) nasıl yansıyor? sorularına cevap aranmaktadır. Bu kapsamda kurum kültürü konusunda farklı teorisyenlerin bakış açılarını yansıtan geçerlik ve güvenilirliği kabul edilmiş bütünlük bir ölçek hazırlanmış, Düzce’de üst düzey ve orta düzey yönetici ve memur pozisyonlarında çalışan 930 kamu görevlisi üzerinde araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda; ulusal kültürel kodlar ile çalışma kültürü tipleri arasında anlamlı düzeyde ilişkiler olduğu ve çalışma kültürü özelliklerinin kurumsal sonuçlara önemli düzeyde yansıdığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: *Kamu Yönetimi, Türk Kamu Yönetimi, Kurum Kültürü, Kültürel Kodlar, Kurumsal Sonuçlar,*

Abstract

The aim of this study is to make a comprehensive evaluation on Turkish public administration culture. In this direction, the following questions are sought: Which basic culture codes influence Turkish public administration? How do cultural codes affect the working culture (organization culture)? How does the work culture reflect on the organizational results? In this context, a integrative scale, whose validity and reliability was accepted reflecting the perspectives of different theorists about organizational culture, was prepared and research was conducted on 930 civil servants working in senior and middle level managers and civil servants, in Düzce Province. At the end of the research; It was determined that there were significant relations between the national cultural codes and the working culture types, and the characteristics of working culture are reflected in the organizational results significantly.

Keywords: *Public Administration, Turkish Public Administration, Organizational Culture, Cultural Codes, Organizational Results,*

EXTENDED SUMMARY

Research Problem

In the literature it did not lead to a sufficient number of theoretical and empirical research to explain the concept of comprehensive public management culture in Turkey. The existence of researches on sociological analysis mostly made on bureaucratic culture is remarkable. The purpose of the research carried out in this context is to examine the effects of the general culture codes of the Turkish public administration on the working culture and the reflections of the working culture on the corporate results (performance).

Research Questions

The research seeks answers to the following questions, based on the perspectives of those working in senior and mid-level executive and civil servant positions in the public. What basic cultural codes is Turkish public administration affected? How do cultural codes affect working culture? How does the working culture reflect on corporate results (performance)?

Literature Review

In the research, literature review was made on 3 main topics: National (general) cultural codes, working culture and institutional results (performance). While many studies in the literature reveal that the most important features that an institution must have in order to achieve the desired results and reach its goals, it also argues that the underlying cause of most organizational failures is due to the characteristics of the working culture (Rashid et al., 2004). Therefore, working culture, which is considered as a subculture of its general culture, is considered as an important determinant of obtaining effective institutional results.

Methodology

The target audience of the research consists of officials working in public institutions in Düzce as of March 2018. In the research, in which sampling method is preferred easily, survey technique was used to obtain data. For the preparation of the research questionnaire, previously developed (different or similar fields) model studies related to the variables that constitute the subject of the research were used. The questionnaire consists of 3 parts. In the questionnaire using interval scale, 5-level Likert scale was used to evaluate the propositions. The data collection process took approximately 1 month (May-June 2018). As a result of the data collection process, the data set consisted of 935 questionnaires.

Results and Conclusion

According to the perspective of the participants, cultural codes that affect public employees and guide their behaviors are gathered in six categories: power distance, uncertainty, time management, behavioral gender, caring for individual interests and approach to problems.

On the other hand, the culture type that comes to the forefront as a working culture is clan culture. It was determined that rationality, bureaucracy, military and caution cultures follow this type of culture, respectively. Finally, it is seen that the working culture that makes the strongest contribution to effectiveness (doing the right things) and efficiency (doing the things right) is the rational culture. Public employees think that it is possible to achieve corporate goals with more hierarchy and stability. On the other hand, the clan culture, which is based on socialization and solidarity among the employees, reflects negatively on the corporate results.

1. GİRİŞ

Yönetimin temel ilkeleri evrensel bir nitelik taşımaktadır. Ancak bu temel ilkeler her toplumda başarılı sonuçlar vermemektedir. Bunun temel nedeni evrensel olarak kabul edilen yönetim ilkelerinin, uygulandığı toplumun kültürel değerleri ile uyumlu olmamasıdır. Çünkü kültür, bir toplumun yönetim tarzını, siyasetini, sanatını, teknolojik gelişimini, hukuk yapısını, kurumlarını vb. etkilediği gibi bunlardan da etkilenmektedir (Şahin, 2005: 194). Nitekim 1950'lerden itibaren, dünyada ortak kamu yönetimi üzerine inşa edilen literatürün ortaya koyduğu temel sonuç, kamu yönetimini şekillendiren kültürel değerlerin, düşünme biçimlerinin ve siyasi değişimlerin özelliklerinin toplumdan topluma büyük ölçüde farklılık gösterdiğidir (Özmen, 2013: 937).

Türk kamu yönetimi, yönetim kültürü anlamında sahip olduğu gerek kavramsal bilgi gerekse uygulamaya dönük deneyim açısından oldukça güçlü bir birikime sahiptir. Bu güçlü miras bazı açılardan olumlu sonuçlar ortaya koyarken bazı açılardan ise özellikle zamanın ruhuna uygun hareket etme noktasından sorunlu durumların oluşmasına neden olmaktadır. Güçlü miras üzerinde tartışma oluşturan bu ikilemin üstesinden gelebilmek ve onu faydaya dönüştürebilmek için Türk kamu yönetiminin beslendiği kültürel kodlarının doğru okunması ve yönetsel alana etkilerinin doğru tespit edilmesi oldukça önemlidir.

Her örgütte olduğu gibi kamu yönetim alanının da kendi özelliklerini yansıtan bir çalışma kültürü vardır. Her ne kadar bu kültür kurumsal yapıların özelliklerinden kaynaklansa da konunun özünde sistemin en küçük ve önemli parçası olan “birey” vardır. Kültür aktarımı çoğunlukla birey üzerinden gerçekleşmektedir. Aktarılan kültür ile bireysel kültürlerin uyumu kurumsal sonuçlara doğrudan yansımaktadır. Her birey inançları, değer yargıları, düşünme biçimi ve varsayımları itibariyle bir kültürün ürünüdür. Bireysel ve toplumsal anlamda sergilediği davranışların birçoğunda içerisinde dünyaya geldiği ve yaşamını sürdürdüğü bu sosyolojik alanın etkisi bulunmaktadır. Dahası toplumsal anlamda genel kabul görmüş açık veya örtülü bu kurallar bireyin birçok davranışının şekillenmesinde oldukça etkili olmakta, davranışların alt yapısını oluşturan gömülü kodlar gibi değerlendirilebilmektedir. Dolayısıyla çalışma hayatındaki insanların bireysel veya grup davranışlarının çalışma hayatının özel kurallarıyla birlikte sahip oldukları kültürel kodlardan da azımsanmayacak düzeyde etkilenebileceği savunulabilir.

Literatür incelendiğinde Türkiye’de kamu yönetim kültürü kavramını açıklamaya yönelik yeterli sayıda teorik ve ampirik kapsamlı araştırmalara rastlanmamıştır. Daha çok bürokratik kültür konusunda yapılmış sosyolojik tahlile dönük araştırmaların varlığı göze

çarpmaktadır. Bununla birlikte literatür tartışmalarında yönetim kültürü; yöneticilerin kurum içinde, idari sistemin bir parçası olarak davranış modellerini düzenleyen inançlar, değerler, normlar, eylem kalıpları ve davranış sistemleri olarak tanımlanmakta ve toplumsal kültür, siyasi kültür ve örgüt kültürü ile etkileşim içinde bir olgu olarak değerlendirilmektedir (Özmen, 2013: 928-931).

Bu kapsamda yürütülen araştırmanın amacı, Düzce’de kamuda üst düzey ve orta düzey yönetici ve memur pozisyonlarında çalışanların bakış açılarına dayanarak, Türk kamu yönetimi hangi temel kültür kodlarından etkileniyor? Kültürel kodlar çalışma kültürünü nasıl etkiliyor? Çalışma kültürü kurumsal sonuçlara (performans) nasıl yansıyor? sorularına cevap aramaktır.

2. LİTERATÜR TARAMASI

Kamu yönetimi ile ilgili literatür incelendiğinde siyasal, ekonomik, sosyo-kültürel ve teknolojik gelişmeler doğrultusunda kamu yönetim alanında önemli değişimlerin yaşandığı görülmektedir. Yaşanan bu değişimlerin kamu yönetimi alanına yansması iki ana eksen üzerinde gerçekleşmiştir. Birincisi yönetsel açıdan geleneksel kamu yönetimi yaklaşımından yeni kamu yönetimi yaklaşımına; siyasal açıdan bürokratik devlet örgütlenmesinden girişimci devlet örgütlenmesine geçiş; ikincisi ise yeni kamu yönetimi paradigmasından yönetim paradigmasına geçiştir (Kurt ve Uğurlu, 2007: 82).

Kamu yönetimi devlet ve toplum düzeninin kesintisiz olarak işlemesi ve kamunun ortak ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik mal ve hizmetlerin üretilip halka sunulmasına ilişkin bir sistemdir. Her sistemde olduğu gibi kamu yönetimi de çeşitli unsurlardan meydana gelmektedir. Kamu yönetiminin birinci unsuru insanlardır (halk), ikinci unsuru örgüt, üçüncü unsuru kamu politikası, dördüncü unsuru kamu görevlileri ve beşinci unsuru yönetimdir (Çevikbaş, 2012: 12-13). Bu çerçevede kamu yönetimi, devletin kendi yurttaşlarına hizmet sunmak için halktan gelen istekleri değerlendirerek gerekli organizasyonu yapma ve bu amaçla planladığı hizmet politikalarını uygulamaya yönelik geliştiren bir örgütlenme biçimi olarak değerlendirilmektedir (Eryılmaz, 2009). Bir disiplin olarak kamu yönetiminin temel amacı kurum içerisindeki bireylerin çalışma ve davranış yönlü özelliklerini saptamak, örgütle örgüt üyeleri arasındaki ilişkilerin uyumlu olabilmesi için neler yapılabileceğini belirlemek ve kamu yönetimi ile ilgili geçerli ilke ve teknikleri tespit ederek uygulamaya dönük önerilerde bulunmaktır (Parlak ve Sobacı, 2005; Özer, 2005). Literatürde genel olarak kamu yönetimi anlayışı kapsamında devletin kamu hizmeti işleyişiyle ilgili 5 temel varsayım olduğu tartışılmaktadır. Bunlar; devletin ilgi alanlarına yönelik programları belirleme ve uygulama noktasında kendi kendine (tek başına) yeterli olduğu, hiyerarşik düzen hâkim olduğundan yöneticilerin doğrudan kontrol

mekanizmasını gerçekleştirebilecekleri, yukarıya hesap vermenin tek başına yeterli olduğu, hizmetlerin vatandaşa ulaştırılması noktasında resmi bir eşitlik (tek düzelik) anlayışının bulunduğu ve standart prosedürlere dayanan resmi bir sivil hizmet sisteminin varlığı (Walsh ve Stewart, 1992: 509) şeklindedir.

Kamu yönetiminin bağımsız bir disiplin olarak kabul görmesiyle birlikte zaman içinde çeşitli kuramlar geliştirilmiştir. Bu kuramların ilki ‘Geleneksel Kamu Yönetimi’dir. Hâkimiyeti uzun bir süreliğine devam eden bu yaklaşımın temel vurgusu devleti, toplumun ihtiyaç duyduğu tüm mal ve hizmetlerin sağlayıcısı, kamuyu ilgilendiren bütün plan ve projelerin hem tasarlayıcısı ve hem de uygulayıcısı olma anlamında tek başına yetkin ve yetkili olarak görmesi, Devletin bu güçlü pozisyonuna karşın hesap verebilirliğinin sınırlı ve vatandaşın konumunun pasif olmasıdır. İkinci kuram olan ‘Yeni Kamu İşletmeciliği’ kuramı ise kamu hizmetlerinde etkinliği, verimliliği ve kaliteyi artırmak temel kaygısı ile hareket ederken devletin piyasayı düzenlemedeki rolünü devam ettirmekle birlikte vatandaşları birer müşteri olarak değerlendirerek rekabetçiliği önermektedir. Üçüncü kuram ‘Yeni Kamu Hizmeti’ kuramıdır. Önceki her iki kuramı da çeşitli açılardan eleştiren 2000’li yıllardan sonra ön plana çıkan bu yaklaşım, paydaş odaklı bakış açısını vurgulayarak devletin hâkim rolünü eleştirmekte, kararlara katılım konusunda vatandaşların ve diğer aktörlerin rolü üzerinde değerlendirmeler yapmaktadır (Kaya, 2017: 754). Geleneksel kamu yönetimi tarihsel süreç içerisinde; bürokratik ilkelere göre oluşturulmuş örgüt yapısı, bürokrasi modelini en iyi tek yönetim modeli kabul etmiş, merkezîyetçi anlayış, katı hiyerarşi, ayrıntılı kurallar ve kurallara bağlılık, sıkı kontrol, kapalı enformasyon kanalları kullanma, risk almama gibi özellikleri ile dikkati çekmiştir (Hughes, 2014: 29-31). Bununla birlikte yaşanan sorunlar ve ihtiyaçlara cevap verememesi nedeniyle 1900’lerin sonlarına doğru geleneksel kamu yönetim anlayışına karşı yeni bir meydan okuma başlamış, dayandığı temel değerler ve varsayımlar ciddi şekilde sorgulanmıştır (Güner, 2014: 66). Geleneksel yönetimin esneklikten uzak olması, refah devleti anlayışının değişmesi, teknolojik gelişmeler, sosyal ve ekonomik alanda devletin rolünün sorgulanması, ekonomik krizler ve küreselleşme ile geleneksel anlayışta ortaya çıkan değişim ihtiyacı, kamu sektörünün organizasyonuna hem yönetim anlayışı hem de yönetim yapılarının değişmesi şeklinde yansımıştır (Demir ve Öztürk, 2011: 17-41; Lamba, 2015: 127-141; Genç, 2010: 145-159). Bu kapsamda özellikle risk alma, ekonomiklik, etkinlik ve verimliliğe yoğunlaşma, profesyonel bir yönetim oluşturma, performans ölçümü, rekabet edebilme, özel sektör yöntem ve uygulamalarına vurgu, kaynakların kontrolü, sonuç odaklılık, şeffaflık, yetkiyi paylaşma, ekip çalışması ve hesap verebilme gibi birçok özellik kamu yönetim anlayışı açısından gündeme taşınmıştır (Özer, 2005: 3-46; Karıcı, 2008: 40-64). Diğer taraftan yaşanan bu

gelişmeler ve başlayan yeniden yapılanma çalışmaları, kamu yönetiminin temel öğelerinden olan kamu personel yönetimini de etkilemiştir. Kamu personel yönetiminin kuralcı, hiyerarşik, mekanik ve geleneksel yapısı, yeni yönetim anlayışı çerçevesinde değişmeye başlamıştır. Artık özellikle etkinlik, verimlilik, tutumluluk dinamiklerini esas alan, ücret dengesizliğini gidermeyi hedefleyen, performansa göre değerlendirme üzerinde duran, esnek yapılanma ve katılımcı yönetime uygun bir kamu personel yönetimine vurgu yapılmaktadır (Eroğlu, 2010: 225).

Literatür incelendiğinde Yönetim kültürü kavramı, kimi yazarlar tarafından genel kültürünün bir alt kültürü, kimi yazarlar tarafından da kurumsal kültürün bir alt kültürü olarak değerlendirilmektedir (Özmen, 2013: 927).

Genel kültür, bir topluluk tarafından yaygın olarak kabul edilen nispeten istikrarlı bir dizi inançlar, değerler ve davranışlar setini ifade etmektedir. Kavram toplumları anlamak için bir çerçeve olarak sosyal antropolojiden türetilmiştir ve toplumsal davranışa ait önemli kodlar içermektedir (Kotter ve Heskett, 1992: 3-12). Kültür doğrudan insanların davranışları etkileyen bir kurum, yönetimde kişilerin örgütteki davranışlarının şekillenmiş bir bütünü olduğuna göre kişinin davranışlarını şekillendiren kültür yönetim davranışlarını ve yönetim tarzını da etkileyecektir (Çağlar, 2001: 144). Kültürel değerler ve gelenekler, belli bir kültür içerisinde yetişmiş olan yöneticinin iç dünyasına bir şekilde yerleşmiş ve yöneticinin tutum ve davranışlarını kendisinin de farkında olmadığı bir şekilde etkilerken insanların birbiriyle ilgili oluşturdukları sosyal normların şekillenmesine de imkân sağlamaktadır (Ercan ve Sığırı, 2015: 99).

Türk kültürü, tarihi süreç ve günümüz koşulları içerisinde oluşan kendine özgü bir yapısı olan bir kültür sistemidir. Bu kültürel sistemin yapısını belirleyen temel kültürel özellikler; belirsizlikten kaçınma, ortak davranışçılık, yüksek güç mesafesi (otoriter), dışılık olarak tartışılmaktadır. Bu özelliklere tarihten gelen; güvenlik merkezi olma, meşruiyetçilik ve bürokratik temayüllere yatkınlık gibi özelliklerde eklendiğinde Türk kültür sistemi bütün kodları itibariyle olmasa da bu özellikleri itibariyle doğu kültür sistemi içerisinde düşünülmektedir (Çağlar, 2001: 144). Diğer taraftan Orta Asya'dan batıya doğru bir göç seyri sergileyerek, Anadolu'da yerleşen Türkler, Osmanlı İmparatorluğunun gücünün zirvesinde olduğu dönemde kültürel yapısıyla bölgesindeki diğer kültürleri etkilemiş, imparatorluğun zayıflamasıyla birlikte yapılan reform hareketlerinde İngiliz, Fransız, Alman liderlik ve yönetim kültürlerinden etkilenmiştir. Cumhuriyetin kurulması ile gerçekleştirilen modernleşme ve millileşme süreci ise kültür üzerinde önemli değişimler meydana getirmiştir. Günümüz Türkiye'si bulunduğu coğrafya ve tarihi bağlarıyla, Ortadoğu değerlerine yakın özellikler

sergilerken, laik yapısı, modernleşme süreci ve rekabetçi ekonomisiyle batı değerlerine yakın özellikler göstermektedir (Ercan ve Sığı, 2015: 103).

Kurumsal kültür ise; organizasyonun tüm üyeleri tarafından az ya da çok derecede paylaşılan ve yeni üyelerin öğrenmek zorunda olduğu ve en azından kısmen kabul etmesi gereken, bir kurumun geleneksel olarak işlerini yapma şeklidir (Lim, 1995: 16-21). Ayrıca kavram, her kurumun kendine özgü iş yapma tarzı (Deal ve Kennedy, 1982), inançların, geleneklerin, değerlerin, sistemlerin, davranış normlarının genel toplamı (Turnstall, 1983: 1-12) olarak tanımlanmaktadır. Denison (1990)'a göre kurumsal kültür, bir kuruluşun yönetim sistemi (yönetim uygulamaları ve davranışlar kümesi) için bir temel olarak hizmet eden, kuruluşun derin yapısı içinde yatan, örgüt üyelerinin sahip olduğu temel değerler, inançlar ve varsayımları içermektedir. Sonuçta her kuruluşun kendine özgü kültürel kimliği vardır ve bu kültürel kimlik çok sayıda kişi ve grupların özelliklerini ve ilişkileri temsil eden alt kültürler tarafından oluşturulmaktadır. Ortaya çıkan bu kimlik kurumsal davranışın önemli bir bileşeni olmanın yanı sıra çok sayıda temel problemin çözümü için kilit bir rol üstlenmektedir (Giffords ve Dina, 2003: 69-81). Bu kapsamda kamu yönetim kültürünün özellikleri değerlendirilecek olursa; Özmen (2013: 943)'e göre kamu sektörünün kendine özgü dinamikleri göz önüne alındığında yöneticilerin katılımcılık, bilgi edinme hakkı, açıklık ve şeffaflık, inisiyatif alma, hesap verebilirlik, hizmette yerellik, yönetişim gibi değerlere yeterince önem atfetmedikleri; daha çok otoriter eğilimlerin ağır bastığı, yetkiyi devretmeyen, gizlilik ve kapalılığı tercih eden, katı hiyerarşiyi öngören bir anlayışın egemen olduğu ve davranışların bu doğrultuda seyretmesinde yöneticilerin sahip olduğu yönetim kültürünün oldukça etkili olduğu görülmektedir. Diğer taraftan Yeloğlu (2011:167) tarafından Türk toplumsal kültürünün örgütsel yapı üzerindeki yansımaları üzerine yapılan araştırmada; Türk Toplumunun belirsizlikten kaçınma dereceleri düşük, toplulukçu ve dışıl özelliklerinin baskın olduğu; bireylerin kendilerini en çok bölümlendirilmiş yapı ve adhokratik yapılarla uyumlu buldukları değerlendirilmiştir. Bununla birlikte Profesyonel Bürokrasi, Makine Bürokrasi ve Basit yapılar gibi örgütlenmelerin Türk Toplumunun genel özelliklerini yansıtmasa bile bireylerin özelliklerini ön plana çıkartabileceği ve uyum gösterilebileceği öngörülmüştür.

Literatürdeki birçok araştırma bir kurumun istenilen sonuçları elde etmesi ve hedeflerine ulaşması için sahip olması gereken en önemli özelliklerin çalışma kültüründen (kurumsal kültür) kaynaklandığını ortaya koyarken, aynı zamanda organizasyonel anlamda yaşanan başarısızlıkların çoğunun altında yatan nedenin çalışma kültürünün özelliklerinden kaynaklandığını savunmaktadır (Rashid vd., 2004). Dolayısıyla çalışma kültürü, etkili kurumsal sonuçlar elde etmenin önemli bir belirleyicisi olarak düşünülmektedir.

Literatürde kurumsal kültürün her yönünü kapsayan, ayrıntılı tek bir kültür modeli yoktur. Fakat kapsam ve içeriği itibariyle çeşitli araştırmalarda geçerliliği kabul edilmiş, kurum kültürünü birçok yönden inceleyen modeller vardır. Her bir model özellikleri, kapsam ve içeriği itibariyle farklı alanlara yönelik daha etkili sonuçlar üretebilmektedir. Yürütülen araştırmanın konusu, problemi ve üzerinde çalışılacak evren-örneklem dikkate alınarak, bu çalışmada Hofstede (1981;1984), Harisson (1972), Quin ve McGrath (1985), Vries ve Miller (1986), Cooke ve Rousseau (1988), Schneider (1990), Toyohiro (1990), Denison ve Mishra (1995) ve Goffee ve Jones (1998) tarafından geliştirilen kurum kültürü modellerinden yararlanılmıştır.

3. YÖNTEM

Araştırmanın konusu, amacı ve çözmeye çalıştığı problemler dikkate alınarak nicel araştırma yöntemi tercih edilmiş, bu çerçevede daha objektif kriter ve değerlendirmelerle, araştırma sonuçlarının geçerlilik, güvenilirliğini sağlamak amaçlanmıştır.

3.1. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın hedef kitlesi, kamuda görev yapan yönetici ve çalışanlardan oluşmaktadır. Her bir çalışan (yönetici-memur), araştırma birimi olarak kabul edilmiştir. Araştırmanın hedef evreni Türkiye’de kamu kurumlarında görev yapan yönetici ve memurlar ile ilgiliyken araştırmanın ulaşılabilir evreni olarak 2018 yılı Mart ayı itibariyle Düzce’de kamu kurumlarında çalışan görevliler seçilmiştir. Düzce Valiliğinin ilgili zaman dilimindeki verilerine göre kamu kurumlarında toplam 12600 kişi görev yapmaktadır. Bu doğrultuda araştırmanın hedef evrenini toplam 12600 kişi oluşturmaktadır. Araştırmada evrenin tümüne ulaşmanın zorluğu ve sınırlayıcı diğer faktörler dikkate alınarak, evreni temsil edebilecek örneklem belirlenmiştir. Birçok örneklem yöntemi arasından araştırma evreninin özelliklerine daha uygun olduğu düşünülen kolayda örneklem yöntemi tercih edilmiştir. Araştırma evrenini temsil edebilecek örneklem sayısının belirlenmesi için Sekaran (2003: 294) tarafından geliştirilen örneklem sayısını belirleme formülü kullanılmıştır. Bu kapsamda araştırmanın geçerliliği için en düşük örneklem yeter sayısı 664 olarak belirlenmiştir.

3.2. Anket Hazırlama ve Veri Toplama

Verilerin elde edilmesi için anket tekniği kullanılmıştır. Araştırma anketinin hazırlanması için araştırma konusunu oluşturan değişkenlere ilişkin önceden geliştirilmiş (farklı veya benzer alanlarda) model çalışmalar seçilmiş, İngilizce çeviri konusunda uzman ve araştırma konusunun literatürüne hâkim akademisyenler ve uygulamadaki yöneticilerle birlikte kamu yönetiminin yapısal özellikleri ile uyumlu hale getirilmiştir (uyarlanmıştır). Sonrasında geliştirilmeye çalışılan anket formunun yapısal geçerliliğini sağlamak amacıyla bir pilot

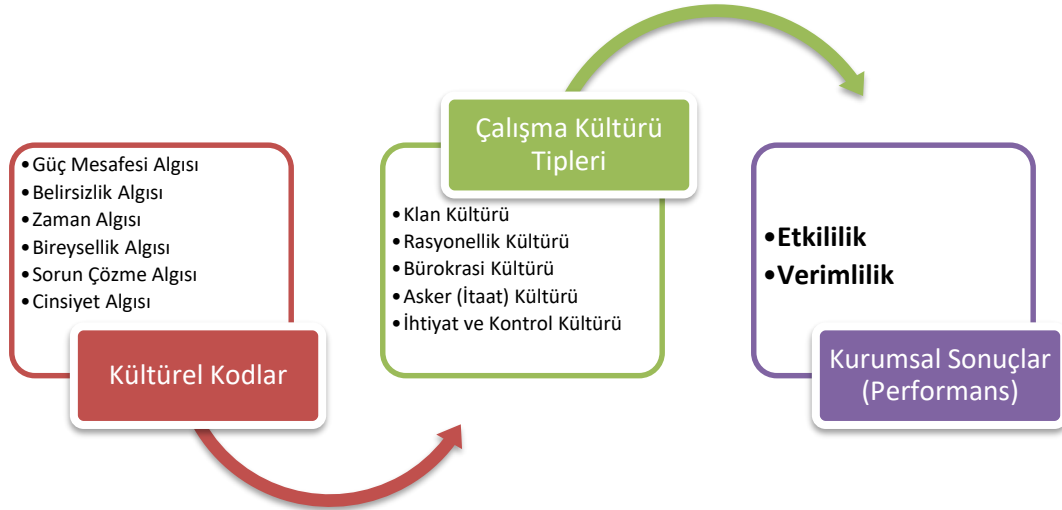
uygulama (50 çalışan üzerinde) yapılmıştır. Ulaşılan ilk sonuçlar hazırlanan anketin yapısal geçerlilik ve içerik açısından yeterli olduğunu göstermiştir.

Anket formu, 3 bölümden oluşmaktadır. Kamu çalışanları ile ilgili demografik özelliklerin yer aldığı bölümde kategorik ölçekler kullanılırken, kurum kültürü değişkeni için interval ölçek kullanılmıştır. Önergelerin değerlendirilmesinde 5 düzeyli Likert ölçeğinden yararlanılmıştır. Katılımcılardan anket formunda yer alan önermelere göre çalıştıkları kurumlarındaki ortamı değerlendirmeleri istenmiştir. Veri toplama süreci yaklaşık olarak 1 ay sürmüştür (Mayıs-Haziran 2018). Veri toplama süreci sonucunda, toplam 1000 anket formuna ulaşılmıştır. Bu anket formlarından 65 tanesi içsel tutarlılık açısından sağlıklı olmadığı için veri setinden çıkarılmıştır. Sonuçta veri seti 935 anketten oluşmuştur. Ulaşılan bu sayı araştırma evrenini temsil edebilecek örneklem sayısı için yeterlidir.

3.3. Araştırmanın Modeli

Genel olarak model; araştırmanın probleminde yer alan değişkenler arasındaki ilişkileri anlamak, daha iyi çözümler yapmak veya neden-sonuç ilişkilerini belirlemek amacıyla ortaya konulan teorik çerçeve olarak tanımlanmaktadır. Bu doğrultuda araştırmanın sorunsal dikkate alınarak araştırma modeli aşağıdaki gibi oluşturulmuştur (Şekil 1).

Şekil 1. Araştırma Modeli



3.4. Araştırma Hipotezlerinin Geliştirilmesi

Yürütülen literatür araştırması sonucunda araştırma modelinde yer alan değişkenler arasındaki ilişkiye yönelik spesifik hipotez tartışmalarını içeren çalışmalara rastlanmamıştır. Dolayısıyla değişkenler arasındaki etkileşimleri ortaya çıkarmak için literatür taraması, gözlemler ve değişkenlerin özelliklerinden yola çıkarak araştırmanın hipotezleri geliştirilmiştir. Bu kapsamda;

H1a,b,c,d,e,f: Klan kültürü; a)Güç mesafesi algısı, b)Belirsizlik algısı, d) Bireysellik algısından ve e) Sorun çözme algısından negatif yönde, c)Zaman algısı ve f) Cinsiyet algısından pozitif yönde etkilenmektedir” şeklinde oluşturulmuştur.

H2a,b,c,d,e,f: Rasyonellik kültürü; a)Güç mesafesi algısı, b)Belirsizlik algısı, c)Zaman algısı, d) Bireysellik algısı ve e) Sorun çözme algısından pozitif yönde, f) Cinsiyet algısından negatif yönde etkilenmektedir” şeklinde oluşturulmuştur.

H3a,b,c,d,e,f: Bürokrasi kültürü; a)Güç mesafesi algısı, b)Belirsizlik algısı ve c)Zaman algısı ve e) Sorun çözme algısından pozitif yönde, d) Bireysellik algısı ve f) Cinsiyet algısından negatif yönde etkilenmektedir” şeklinde oluşturulmuştur.

H4a,b,c,d,e,f: Asker (İtaat) kültürü; a)Güç mesafesi algısı, b)Belirsizlik algısı, c)Zaman algısı, d) Bireysellik algısı ve f) Cinsiyet algısından pozitif yönde, e) Sorun çözme algısından negatif yönde etkilenmektedir” şeklinde oluşturulmuştur.

H5a,b,c,d,e,f: İhtiyat ve Kontrol kültürü; a)Güç mesafesi algısı, b)Belirsizlik algısı, c)Zaman algısı, d) Bireysellik algısı ve e) Sorun çözme algısından pozitif yönde, f) Cinsiyet algısından negatif yönde etkilenmektedir” şeklinde oluşturulmuştur.

H6a,b,c,d,e: “Kurumsal Sonuçlar; a) Klan Kültüründen negatif, b) Rasyonellik Kültürü, c) Bürokrasi Kültürü d) Asker Kültürü ve e) İhtiyat ve Kontrol Kültüründen pozitif yönde etkilenmektedir”” şeklinde oluşturulmuştur.

Araştırma kapsamında veri setinin analizi ve hipotez testleri için SPSS 20 ve LISREL 8.72 istatistiksel analiz paket programları kullanılmıştır. Sonuçların kalitesi için öncelikle verilerin hatasızlığı (accuracy), kayıp değerler ve uç değerlerin etkileri incelenmiş, sonrasında ise uygulanacak analiz teknikleri ile ilgili temel sayıtlar (Normallik, Doğrusallık, Eşvaryanslılık) değerlendirilmiştir.

Diğer taraftan modelde yer alan değişkenlere ilişkin öncelikle SPSS programında keşfedici (exploratory) faktör analizi yapılmış, sonrasında ise LISREL programı aracılığı ile path analizleri gerçekleştirilerek alternatif modeller üzerinden teorik tartışmalar yapılmıştır.

3.5. Veri Seti Analiz Kriterleri

Yürütülen araştırmanın amacına ve veri toplama yöntemine bağlı olarak veri analizinde, açıklayıcı ve doğrulayıcı analizler birlikte kullanılmıştır. Literatürde hem açıklayıcı hem de doğrulayıcı analiz uygulamaları için çeşitli kriterler kullanılmaktadır. Kullanılan bu kriterler; araştırmanın amacı, kapsamı, araştırmacının tercihi, veri setinin özellikleri gibi birçok değişkene göre farklılaşmaktadır. Bu çalışmada sonuçların elde edilmesinde aşağıdaki kriterler dikkate alınmıştır.

3.5.1. Açımlayıcı (Keşifsel) Faktör Analizi İçin Kriterler

Açımlayıcı faktör analizi kapsamında faktörleştirme tekniği olarak, sosyal bilimlerde en fazla kullanılan temel bileşenler analizi (principle component analysis) kullanılmıştır. Aynı yapıyı ölçmeyen maddelerin ayıklanması için, maddelerin yer aldıkları faktördeki yük değerleri için alt sınır 0.32 kabul edilmiştir. Bu sınır değer sosyal bilimlerde madde ayıklaması için iyi bir ölçü olarak kabul edilmektedir (Büyüköztürk, 2006).

Birden fazla faktörde yüksek faktör yükü veren ve faktör yükleri arasındaki farklılık 0.10'dan aşağı olan maddeler çoklu bağlantılı madde olarak tanımlanmış ve ölçekten çıkarılmıştır. Mevcut değişkenlerin kaç tane önemli yapıyı-faktörü ölçtüğüne karar vermek için, faktörlerin özgün değeri (eigenvalue) 1'in üstünde olan faktörler önemli faktör olarak kabul edilmiştir. Açıklanan varyans oranı olarak ise %30 sınır değer olarak kabul edilmiştir.

Rotasyon tekniği olarak dik döndürme ve dik döndürme teknikleri arasında en sık kullanılan varimax rotasyon yöntemi tercih edilmiştir (Stevens, 2002). Verilerin faktör analizi için uygunluğunu belirlemek için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısının alt sınır değerinin 0.60 ve üzeri (Tabachnick ve Fidell, 2001), Barlett Sphericity testi sonuçlarının ise istatistiksel olarak anlamlı olması şartı aranmıştır.

3.5.2. Model Uyum Değerlendirmeleri ile ilgili Kriterler

Literatürde model-data uyumunu değerlendirmek için çeşitli uyum iyiliği indeksleri kullanılmaktadır. Bu uyum indeksleri, veri setinin önerilen modele ne ölçüde uygun olduğunu karşılaştırmaktadır. Bu kapsamda tartışılan birçok uyum iyiliği indeksi vardır ve model-data uyumunu en iyi belirleyen tek bir test yoktur. Dolayısıyla birkaç uyum iyiliği birlikte kullanılmaktadır. Literatürde uyum iyiliği indeksleri genel olarak 3 grupta kategorize edilmektedir: Mutlak uyum indeksleri (Absolute fit indices), Artan uyum indeksleri (Incremental fit indices), Basitlik (Parsimony) uyum indeksleri (Parsimony fit indices) (Hooper vd., 2008).

Mutlak uyum indeksleri; yapılan ölçümler, önerilen teorinin data ile uyumunun ne kadar iyi olduğuna ilişkin en temel göstergeleri sağlar (Hooper vd., 2008). Bu araştırmada mutlak uyum ölçümleri için 4 test kullanılmıştır: Ki-kare (χ^2/df) testi, Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü (RMSEA), İyilik Uyum İndeksi (GFI) ve Artık Ortalamaların Karekökü (RMR). Artan uyum indeksleri; aynı zamanda karşılaştırmalı ya da göreceli uyum indeksleri olarak da bilinmektedir. Bu indeksler, mevcut modeli aynı veriye sahip diğer olası modeller ile karşılaştırarak ölçüm yaparlar (Maruyama, 1998). Yürütülen araştırmada 2 karşılaştırmalı uyum indeksi kullanılmıştır: Normlaştırılmış uyum indeksi (Normed fit index, NFI) ve Karşılaştırmalı uyum indeksi (Comparative fit index, CFI).

Basitlik uyum indeksleri; aynı zamanda “bilgi kriterleri” endeksleri olarak bilinirler. Bu istatistikler genelde araştırmacıya hangi modelin daha tutucu olduğunu gösterir. Daha küçük değerler daha iyi bir uyum sunar. Mulaik vd. (1989) tarafından iki basitlik uyum indeksi geliştirilmiştir: Basitlik uyum iyiliği indeksi (Parsimony Goodness-of-Fit Index, PGFI) ve Normlaştırılmış Basitlik uyum iyiliği indeksi (Parsimonious Normed Fit Index, PNFI).

4. BULGULAR

Araştırma bulguları kapsamında öncelikle araştırmaya katılan kamu çalışanlarının demografik özelliklerinin incelendiği betimsel istatistikler sunulmaktadır. Sonrasında araştırma sorunsalını oluşturan değişkenlerle ilgili açılımlayıcı faktör analizi ve hipotez testlerine ilişkin model uyum iyiliği sonuçları değerlendirilmektedir.

4.1. Demografik Bulgular

Araştırmaya katılanların temel özellikleri ile ilgili bulgular incelendiğinde; çalışanların büyük çoğunluğu %70,5 erkeklerden, %24,3'lük kısmı ise kadın çalışanlardan oluşmaktadır. “Yaş kriteri” açısından %24,7'lik kısım 37-42 yaş grubundan oluşurken bunu %15,9 ile 49 yaş ve üstü yaş grubu takip etmektedir. Çalışanlar “öğrenim durumları” itibariyle çoğunlukla lisans mezunu durumundalar (%55,8 lisans, %17,9 önlisans).

Katılımcılar “çalışma pozisyonlarına” bakıldığında memurların oranı %67,1, orta düzey yöneticiler %21,1 ve üst düzey yöneticilerin oranı ise %3,2 dir. “Çalışma süreleri” itibariyle ise katılımcıların %55,4'ü 11 yıl ve üzeri çalışanlardan oluşmaktadır. “Birlikte çalışılan kişi sayısı” açısından katılımcılar 1-9 arasındaki kişilerden oluşan gruplarda çalışmalarını yürütmektedirler (%46,6). “Yapılan işin önem derecesi” itibariyle katılımcılar çoğunlukla (%62,2) yüksek önem derecesine sahip işlerde çalışmaktadırlar. Son olarak katılımcıların çoğu (%61,3) kamudan başka bir sektörde çalışmayı düşünmemektedir.

4.2. Kültürel Kodlar ile ilgili Faktör Analizi Bulguları

Araştırma kapsamında ilk olarak kültürel kodlarla ilgili boyutlar ele alınmıştır. Temelde Hofstede (1981;1984) tarafından geliştirilen ulusal kültür kodları ve alan yazındaki diğer kaynaklara dayanılarak oluşturulan kültürel kodlar ölçeği ile ilgili açılımlayıcı faktör analizi sonuçları tablo 1'de sunulmaktadır.

Tablo 1. Kültürel Kodlara İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

Boyutlar	İfadeler/Maddeler	Boyut İstatistikleri					
		1	2	3	4	5	6
Güç Mesafesi Algısı	Yöneticilere ayrıcalık tanınmazsa olmaz	,721					
	Güç sahibi olanlar tabii ki ayrıcalıklıdır	,691					
	Statü çok fazla önemlidir	,658					
	İletişim çoğunlukla yukarıdan aşağıya şeklinde	,578					
	Çalışanlar çok fazla inisiyatif kullanma imkanına sahip değil	,510					
	Statüler genelde resmi olmayan ilişkiler çerçevesinde elde edilmekte	,363					
Belirsizlik Algısı	Mevcut düzenin bozulması insanlar üzerinde rahatsızlık oluşturur		,765				
	Belirsizlik kendisi ile birlikte endişeyi de beraberinde getirir		,725				
	Değişim genellikle belirsizlik kaynağıdır		,629				
Zaman Algısı	Bir şeyi zamanında yapmadıktan sonra bir önemi yoktur			,751			
	Zaman sınırlı ve biten bir olgudur iyi değerlendirmek gerekiyor			,745			
Bireysellik Algısı	Bireysel değerler toplumsal değerlere nazaran daha fazla önemsenir				,701		
	Bireysel çıkarlar, toplumsal çıkarlara göre daha fazla ön plandadır				,682		
	Bireyselliği yansıtan davranışları açık veya kapalı destekleme önemsenir				,479		
Sorun Çözme Algısı	Yaşanılan sorunların genelde benim dışımda gerçekleşen durumlardan kaynaklanır, ben genelde hata yapmam					,621	
	Sorunlara çözüm önerisi getirmek yalnızca üst yöneticilerin görevidir					,595	
	Yaşanılan sorunları istesem de düzeltmem bu düzen böyle gider					,508	
	Sorunların çözümü için önce sorunların bütünü değerlendirilir sonra sorunun daha fazla ilişkili olduğu özel durum ele alınır					,325	
Cinsiyet Algısı	Ödüllendirme sistemi daha çok bireyler arası rekabet arttıracak şekilde						,721
	Güç göstermek sempati ile karşılır						,573
	Çalışan davranışları genel olarak rekabet, güç ve uzlaşmazlık üzerine kurulu						,533

Kültürel kodları belirlemek için faktör analizine tabi tutulan verilerin KMO ve Bartlett testi değerleri faktör analizi için yeterli düzeydedir (KMO: 0,732; Bartlett Testi: $p < 0,001$). Uygulanan temel bileşenler analizi ve varimax döndürme tekniği sonrasında, düşük eşdeğerlik gösteren ifadeler (0,32'nin altında olanlar) ölçekten çıkarılmıştır. Bu doğrultuda; analize alınan

33 maddeden; düşük eşdeğerlilik gösteren, birden fazla faktörde yüksek faktör yükü veren, faktör yükü olmayan, tek başına kalan 12 ifade ölçekten çıkarılmıştır. Geriye kalan 21 madde 6 faktör altında toplanmıştır. Bu 6 faktörün ölçeye ilişkin açıkladıkları toplam varyans % 47,567'dir. Önemli faktörler olarak belirlenen bu 6 faktörden birincisinin ölçeye ilişkin açıkladığı varyans %11,632, ikincisinin %7,712, üçüncüsünün %7,555, dördüncüsünün %7,498, beşincisinin %7,096 ve altıncısının %6,074'tür.

Analiz sonuçlarına göre tüm faktörlerde yer alan maddelerin faktör yükü değer aralıkları birbirine oldukça yakın olduğu için faktörlerin içsel tutarlılığı yeterlidir. Diğer taraftan faktörlerdeki maddelerin içerikleri dikkate alınarak isimlendirme yapılmıştır. Birinci faktörde yer alan maddelerin çoğu çalışanların genel anlamda güç ile ilişkili durumlara yönelik düşünceleri ile ilgili olduğu için bu faktöre “Güç Mesafesi Algısı” ismi verilmiştir. İkinci faktörde yer alan maddeler daha çok belirsizliğe karşı gösterilen tavırlar ile ilgili olduğu için bu faktöre “Belirsizlik Algısı” ismi, Üçüncü faktörde yer alan maddeler daha çok çalışanların zaman konusuna bakış açıları ile ilgili olduğu için bu faktöre “Zaman Algısı” ismi, Dördüncü faktördeki maddeler çalışanların bireysel ve toplumsal çıkarları gözetme ve buna yönelik davranışları benimseme durumları ile ilgili olduğu için bu faktöre “Bireysellik Algısı” ismi, Beşinci faktördeki maddeler çalışanların sorunları algılama ve çözmeye yönelik davranışlar sergileme konusundaki tutumları ile ilgili olduğu için bu faktöre “Sorun Çözme Algısı” ismi ve son olarak altıncı faktördeki maddeler çalışanların davranışlarında erkeksi veya kadınsı davranış normlarını tercih etmeleriyle ilgili olduğu için bu faktöre “Cinsiyet Algısı” ismi verilmiştir.

Kurumsal Kültür (Çalışma Kültürü) Tipleri ile ilgili Faktör Analizi Bulguları

Araştırmada ikinci olarak Kurumsal Kültür tipleri ile ilgili analiz gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda Harisson (1972), Quin ve McGrath (1985), Vries ve Miller (1986), Cooke ve Rousseau (1988), Schneider (1990), Toyohiro (1990), Denison ve Mishra (1995) ve Goffee ve Jones (1998) tarafından geliştirilen kurum kültürü modellerine dayanılarak oluşturulan çalışma kültürü tipleri ölçeği ile ilgili açımlayıcı faktör analizi sonuçları tablo 2’de sunulmaktadır.

Tablo 2. Kurumsal Kültür Tiplerine ilişkin Faktör Analizi Sonuçları

Boyutlar	İfadeler	Boyut İstatistikleri				
		1	2	3	4	5
Klan Kültürü	Çalışanlar arasında farklılıkları hoş görme	,773				
	Çalışanlar arasında insan odaklı davranış	,741				
	Çalışanlar arasında sosyal ilişkiler ve dayanışma	-,621				
	Kabul edilen ortak değerlerin sayısı	,472				
	Çalışanlar arasında hata yapma	-,462				
Rasyonellik Kültürü	Kurumsal amaçlara ulaşmada akılcı süreçler		,752			
	Kurumun amacının gerçekleşmesi bireysel amaçlardan daha önemli		,669			
	Kurumsal amaçlara ulaşmak daha çok hiyerarşi ve istikrar ile mümkün		,547			
	Görevler ve kuralları en ince ayrıntısına kadar rasyonel (akılcı) olarak belirleme		,487			
Bürokrasi Kültürü	Kurum içinde güç ve kontrolün merkezde toplanması			,741		
	Gücü elinde bulunduranlar diğerleri üzerinde hâkimiyet kurması			,694		
	Bürokratik kural, norm ve ilişkiler çok fazla hâkim durumda			,575		
	Değişime karşı genelde bir duyarsızlık hâkim			,460		
Asker (İtaat) Kültürü	Çalışanlar arasında ciddi bir rekabet var				,673	
	Çalışanların üstlere itaati muhakkak ödüllendirilir				,637	
	Kurumsal başarı ancak karizmatik liderle gerçekleşir.				,561	
	İtaatin güçlendirilmesi konusu özel olarak desteklenmekte				,455	
İhtiyat ve Kontrol Kültürü	Çalışanlar arasında güven konusu önemlidir fakat izlemezseniz olmaz					,739
	İnisiyatif kullanma ne kadar desteklense de eylem ve kararlarda ihtiyatlı olunmakta					,719
	Kurumsal başarı ancak belirlenen eylem ve süreçlerin kontrolü yoluyla sağlanmakta					,513

Tablo 2 incelendiğinde Kültür tiplerini belirlemek için faktör analizine tabi tutulan verilerin KMO ve Bartlett testi değerleri faktör analizi için yeterli düzeydedir (KMO: 0,773, Bartlett Testi: $p < 0,001$). Uygulanan temel bileşenler analizi ve varimax döndürme tekniği sonrasında, düşük eşdeğerlik gösteren ifadeler (0,32'nin altında olanlar) ölçekten çıkarılmıştır. Bu doğrultuda; analize alınan 28 maddeden; düşük eşdeğerlilik gösteren, birden fazla faktörde yüksek faktör yükü veren, faktör yükü olmayan, tek başına kalan 8 ifade ölçekten çıkarılmıştır. Geriye kalan 20 madde 5 faktör altında toplanmıştır. Bu 5 faktörün ölçeğe ilişkin açıkladıkları toplam varyans % 47,859'dir. Önemli faktörler olarak belirlenen bu 5 faktörden birincisinin ölçeğe ilişkin açıkladığı varyans %11,713, ikincisinin %9,624, üçüncüsünün %9,608,

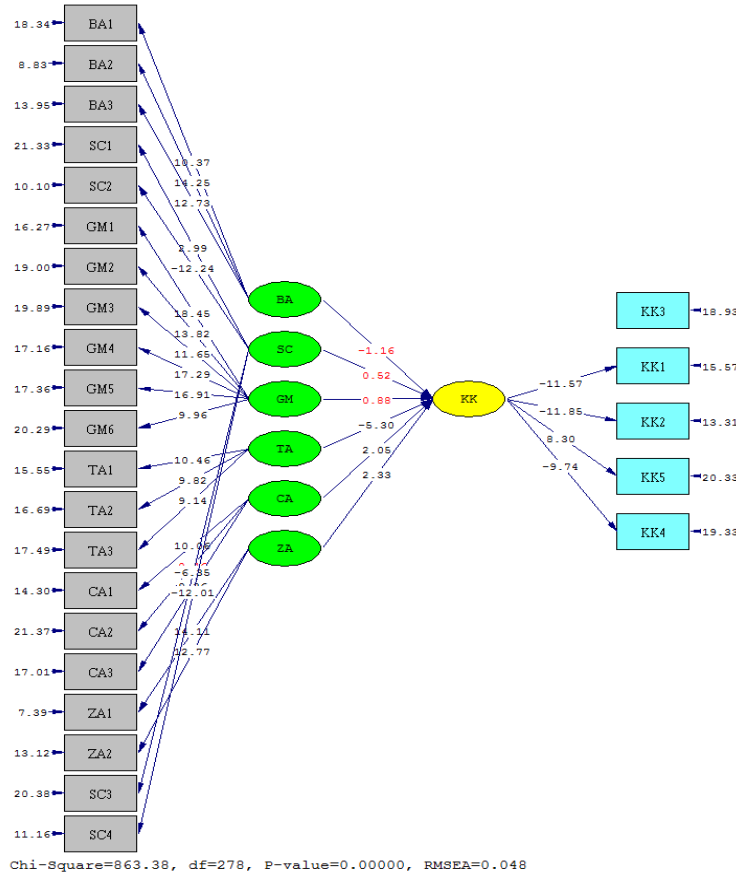
dördüncüsünün %9,244 ve beşincisinin %7,669'dur. Analiz sonuçlarına göre tüm faktörlerde yer alan maddelerin faktör yükü değer aralıkları birbirine oldukça yakın olduğu için faktörlerin içsel tutarlılığı yeterlidir. Diğer taraftan faktörlerdeki maddelerin içerikleri dikkate alınarak isimlendirme yapılmıştır. Birinci faktörde yer alan maddelerin çoğu kurumdaki atmosfere ilişkin çalışanlar arasındaki sosyal ilişkiler ve paylaşılan değerlerin yoğunluğu ile ilgili olduğu için bu faktöre "Klan Kültürü" ismi verilmiştir. İkinci faktörde yer alan maddeler daha çok kurumdaki iş yapma süreçlerinin rasyonelliği ile ilgili olduğu için bu faktöre "Rasyonellik Kültürü" ismi, üçüncü faktörde yer alan maddeler daha kurum içerisinde gücün oluşumu ve kullanım şekli ile ilgili olduğu için bu faktöre "Bürokrasi Kültürü" ismi, dördüncü faktördeki maddeler kurum içerisinde çalışanların davranışlarını şekillendiren değerlerin rekabetçi yönü ve itaat algısı ile ilgili olduğu için bu faktöre "Asker (İtaat) Kültürü" ismi ve beşinci faktördeki maddeler çalışanlara güven ve davranışlarının kontrolü ile ilgili olduğu için bu faktöre "İhtiyat ve Kontrol Kültürü" ismi verilmiştir. Bu bulgular ışığında araştırma örneğinde en fazla ön plana çıkan kültür tipi klan kültürüdür. Bu kültür tipini sırasıyla rasyonellik, bürokrasi, asker ve ihtiyat kültürlerinin takip ettiği tespit edilmiştir. Elde edilen bulgular literatürdeki benzer çalışmaların sonuçları ile kısmen örtüşmektedir.

4.3. Path Analizleri (Model Değerlendirme) ile ilgili Bulgular

Path analizi, değişkenler arasında neden-sonuç ilişkisine dayalı olarak, modelde yer alan bir değişkenin başka bir değişken ile arasındaki korelasyonu belirlemek ve diğer değişken üzerindeki etkisini değerlendirmek için kullanılmaktadır. Aşağıda araştırma modelindeki yapıları oluşturan alt değişkenler (boyutlar) ile ilgili ayrıntılı model değerlendirmeleri yapılarak kavramsal konsepti en iyi açıklayan modeller yorumlanmıştır. Öncelikle Kültürel Kodlar ve Kurumsal Kültür Tiplerine ilişkin model yapıları sonrasında ise Kurumsal Kültür Tipleri ve Kurumsal Sonuçlar (performans) arasındaki model yapıları incelenmiştir.

Kültürel kodların, çalışma kültürü tipleri üzerindeki etkilerine yönelik olarak ilk olarak Klan Kültürü (KK) ile kültürel kodlardan Belirsizlik Algısı (BA), Güç Mesafesi Algısı (GM), Bireysellik Algısı (TA), Cinsiyet Algısı (CA), Zaman Algısı (ZA) ve Sorun Çözme Algısı (SC) arasındaki ilişkiye yönelik model yapıları ve ilişki düzeyleri (regresyon katsayılarının anlamlılığına ilişkin t değerleri) incelenmiştir. Elde edilen bulgular şekil 2'de görülmektedir.

Şekil 2. Kültürel Kodların Klan Kültürü Üzerindeki Etkisi

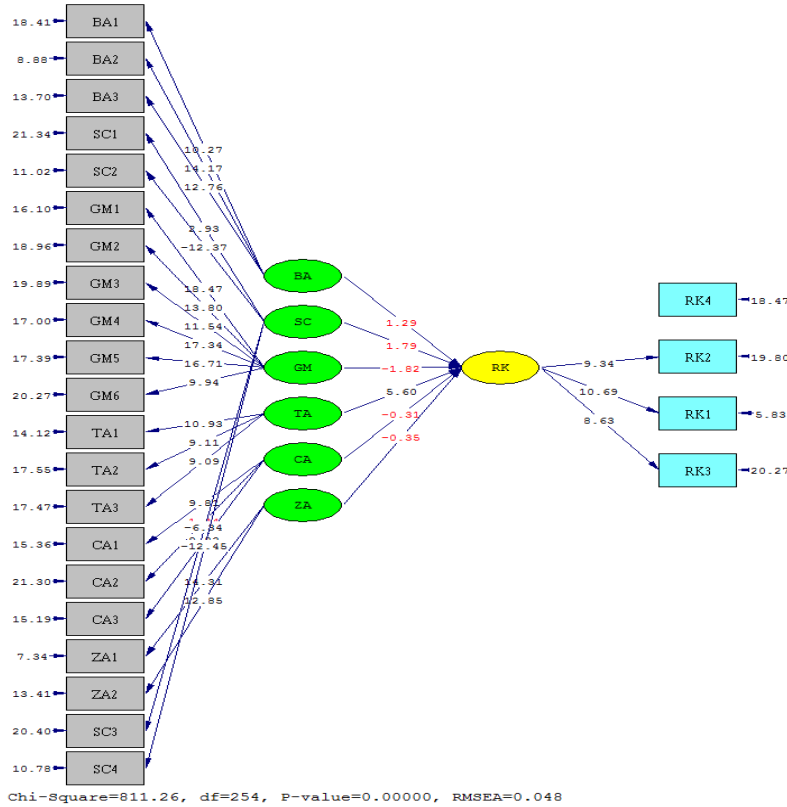


Şekil 2’deki modellerle ilgili ilişki düzeyleri değerlendirildiğinde; en iyi ilişki düzeyi değeri üreten model olarak “Bireysellik Algısı ve Klan Kültürü” modeli ön plana çıkmaktadır. Bunu sırasıyla “Zaman Algısı ve Klan Kültürü” ve “Cinsiyet Algısı ve Klan Kültürü modelleri takip etmektedir. Modele ilişkin uyum iyiliği değerleri incelendiğinde ise modelin dikkate alınan uyum iyiliği kriterleri açısından kabul edilebilir değerler ürettiği anlaşılmaktadır. Örneğin Ki-kare değerinin (863.38) serbestlik derecesine (278) oranı 2’nin biraz üzerindedir ve bu kabul edilebilir bir uyumun göstergesidir. Aynı şekilde CFI (0.90), NFI (0.89), GFI (0.93), RMR (0.058) ve RMSEA (0.048) değerleri kabul edilebilir bir uyumu ifade etmektedirler. Bununla birlikte modele ilişkin PGFI (0.73) değeri modelin yalın olduğunu göstermektedir. Ulaşılan sonuçlara göre bireysellik algısının klan kültürü üzerinde yüksek düzeyde negatif yönlü bir etkisi tespit edilmiştir. Ayrıca zaman algısı ve cinsiyet algısı kodlarının klan kültürü üzerinde pozitif yönlü etkilerinin olduğu belirlenmiştir. Diğer taraftan güç mesafesi algısı, sorun çözme algısı ve belirsizlik algısı kodları klan kültürü ile istatistiksel olarak anlamlı ilişki üretmemiştir. Bu bulgular ışığında; “H1_{a,b,c,d,e,f}: Klan kültürü; a)Güç mesafesi algısı, b)Belirsizlik algısı ve e) Sorun çözme algısından negatif yönde etkilenmektedir” hipotezleri ret,

c) Zaman algısı ve f) Cinsiyet algısından pozitif yönde, d) Bireysellik algısından negatif yönde etkilenmektedir” hipotezleri kabul edilmiştir.

Araştırma kapsamında ikinci olarak Kültürel kodların, çalışma kültürü tiplerinden Rasyonellik Kültürü üzerindeki etkilerine yönelik model yapısı (Şekil 3) incelenmiştir.

Şekil 3. Kültürel Kodların Rasyonellik Kültürü Üzerindeki Etkisi

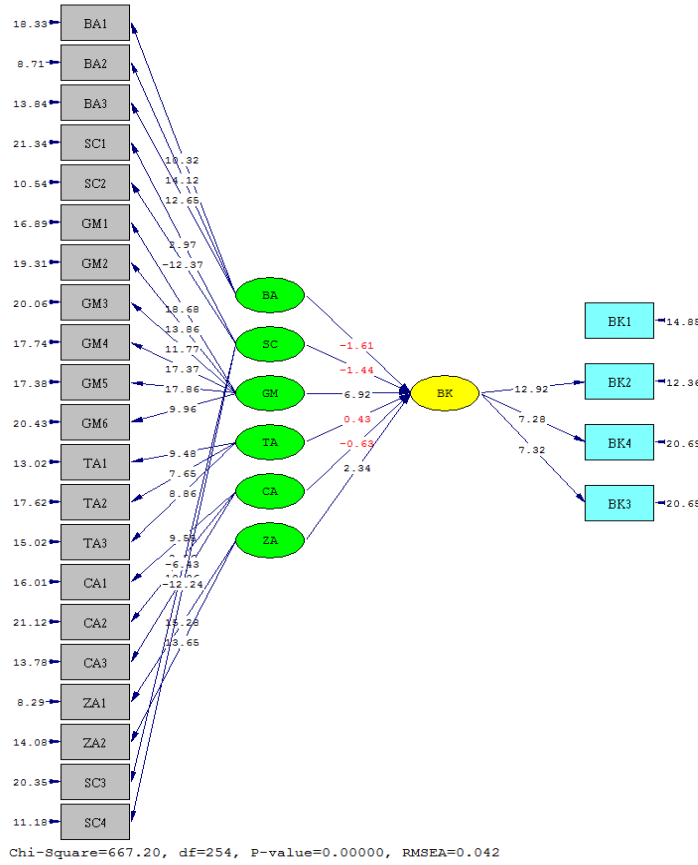


Şekil 3 incelendiğinde Rasyonellik Kültürü (RK) ile kültürel kodlar arasındaki ilişkiye yönelik model yapıları ve regresyon katsayılarının anlamlılığına ilişkin t değerleri görülmektedir. Elde edilen verilere göre en iyi ilişki düzeyi değeri üreten tek model “Bireysellik Algısı ve Rasyonellik Kültürü” modelidir. Modele ilişkin uyum iyiliği değerleri incelendiğinde modelin dikkate alınan uyum iyiliği kriterleri açısından kabul edilebilir değerler ürettiği anlaşılmaktadır. Örneğin Ki-kare değerinin (811.26) serbestlik derecesine (254) oranı 2’nin biraz üzerindedir ve bu kabul edilebilir bir uyumun göstergesidir. Aynı şekilde CFI (0.93), NFI (0.89), GFI (0.92), RMR (0.061) ve RMSEA (0.048) değerleri kabul edilebilir bir uyumu ifade etmektedirler. Bununla birlikte modele ilişkin PGFI (0.72) değeri modelin yalın olduğunu göstermektedir. Ulaşılan sonuçlara göre bireysellik algısının rasyonellik kültürü üzerinde yüksek düzeyde pozitif yönlü bir etkisi tespit edilirken, güç mesafesi algısı, sorun çözme algısı, belirsizlik algısı, zaman algısı ve cinsiyet algısı kodları rasyonellik kültürü ile istatistiksel olarak anlamlı ilişki üretmemişlerdir. Bu bulgular ışığında; “H2_{a,b,c,d,e,f}: Rasyonellik kültürü;

a)Güç mesafesi algısı, b)Belirsizlik algısı, c)Zaman algısı ve e) Sorun çözme algısından pozitif yönde ve f) Cinsiyet algısından negatif yönde etkilenmektedir” hipotezleri ret, d) Bireysellik algısından pozitif yönde etkilenmektedir” hipotezi kabul edilmiştir.

Araştırma kapsamında üçüncü olarak Kültürel kodların, çalışma kültürü tiplerinden Bürokrasi Kültürü üzerindeki etkilerine yönelik model yapısı (Şekil 4) incelenmiştir.

Şekil 4. Kültürel Kodların Bürokrasi Kültürü Üzerindeki Etkisi

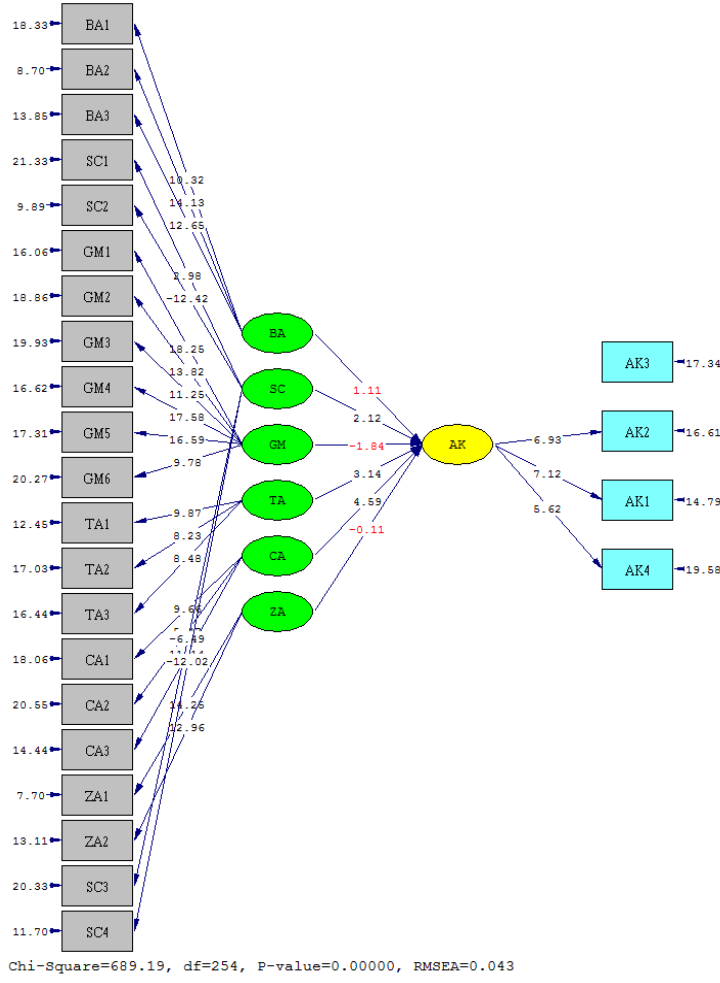


Şekil 4 incelendiğinde Bürokrasi kültürü (BK) ile kültürel kodlardan Belirsizlik Algısı (BA), Güç Mesafesi Algısı (GM), Bireysellik Algısı (TA), Cinsiyet Algısı (CA), Zaman Algısı (ZA) ve Sorun Çözme Algısı (SC) arasındaki ilişkiye yönelik model yapıları ve uyum iyiliği kriter değerleri görülmektedir. Şekil 4’teki modeller değerlendirildiğinde, diğer modelde kabul edilebilir ilişki düzeyi sonuçları üretmesine rağmen, en iyi ilişki değerleri üreten modelin “Güç Mesafesi Algısı ve Bürokrasi Kültürü” modeli olduğu görülmektedir. Diğer model “Zaman Algısı ve Bürokrasi Kültürü” modeli ise önceki modele nispeten daha düşük ilişki düzeyi değerleri üretmesine rağmen kabul edilebilir ölçülerde ilişki değerleri üretmiştir. Modele ilişkin uyum iyiliği değerleri incelendiğinde ise modelin dikkate alınan uyum iyiliği kriterleri açısından oldukça kabul edilebilir değerler ürettiği ve bu haliyle kolaylıkla kabul edilebileceği

(modifikasyona gerek kalmadan) görülmektedir. Örneğin Ki-kare değerinin (667.20) serbestlik derecesine (254) oranı 2'nin biraz üzerindedir ve bu iyi bir uyumun göstergesidir. Aynı şekilde CFI (0.98), NFI (0.93), GFI (0.95), RMR (0.055) ve RMSEA (0.042) değerleri iyi bir uyumu göstermektedir. Bunun yanı sıra, modele ilişkin PGFI (0.65) değeri modelin yalın olduğunu göstermektedir. Ulaşılan sonuçlara göre güç mesafesi algısının bürokrasi kültürü üzerinde yüksek düzeyde, zaman algısının ise bürokrasi kültürü üzerinde orta düzeyde pozitif yönlü bir etkisi tespit edilmiştir. Diğer taraftan sorun çözme algısı, belirsizlik algısı, bireysellik algısı ve cinsiyet algısı kodları bürokrasi kültürü ile istatistiksel olarak anlamlı kabul edilebilecek ilişki düzeyleri üretmemişlerdir. İlişki tespit edilen bulgular (belirsizlik algısı ve sorun çözme algısı kodlarıyla ilgili) beklenen ve literatürle uyumlu bulgular olmasına rağmen ilişki tespit edilemeyen bulgular beklenenin dışında bir durum olarak değerlendirilmektedir. Bu durumun nedenlerini (istatistiksel ve kavramsal açıdan) belirlemeye yönelik ayrı bir çalışmaya ihtiyaç duyulmaktadır. Bu bulgular ışığında; “ $H_{3a,b,c,d,e,f}$: Bürokrasi kültürü; a)Güç mesafesi algısı ve c)Zaman algısından pozitif yönde etkilenmektedir” hipotezleri kabul edilmiş, “Bürokrasi kültürü; b)Belirsizlik algısı ve e) Sorun çözme algısından pozitif yönde ve d) Bireysellik algısı f) Cinsiyet algısından negatif yönde etkilenmektedir” hipotezleri reddedilmiştir.

Araştırma kapsamında dördüncü olarak Kültürel kodların, çalışma kültürü tiplerinden Asker (İtaat) Kültürü üzerindeki etkilerine yönelik model yapısı (Şekil 5) incelenmiştir. Şekil 5 incelendiğinde Asker kültürü (AK) ile kültürel kodlardan Belirsizlik Algısı (BA), Güç Mesafesi Algısı (GM), Bireysellik Algısı (TA), Cinsiyet Algısı (CA), Zaman Algısı (ZA) ve Sorun Çözme Algısı (SC) arasındaki ilişkiye yönelik model yapıları ve uyum iyiliği kriter değerleri görülmektedir.

Şekil 5. Kültürel Kodların Asker (İtaat) Kültürü Üzerindeki Etkisi

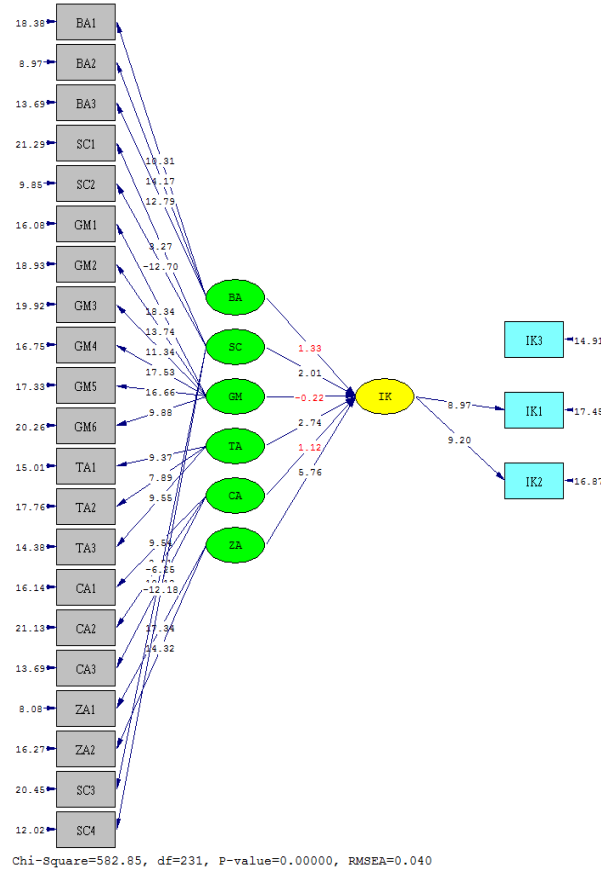


Şekil 5'teki modeller değerlendirildiğinde, diğer modellerde kabul edilebilir ilişki düzeyi sonuçları üretmesine rağmen, en iyi ilişki değerleri üreten modelin “Cinsiyet Algısı ve Asker (İtaat) Kültürü” modeli olduğu görülmektedir. Bunu sırasıyla “Bireysellik Algısı ve Asker (İtaat) Kültürü” ve “Sorun Çözme Algısı ve Asker (İtaat) Kültürü” modelleri takip etmektedir. Modele ilişkin uyum iyiliği değerleri incelendiğinde ise modelin dikkate alınan uyum iyiliği kriterleri açısından oldukça kabul edilebilir değerler ürettiği görülmektedir. Örneğin Ki-kare değerinin (689.19) serbestlik derecesine (254) oranı 2'nin biraz üzerindedir ve bu iyi bir uyumun göstergesidir. Aynı şekilde CFI (0.96), NFI (0.92), GFI (0.95), RMR (0.052) ve RMSEA (0.043) değerleri iyi bir uyumu göstermektedir. Bunun yanı sıra, modele ilişkin PGFI (0.66) değeri modelin yalın olduğunu göstermektedir. Ulaşılan sonuçlara göre cinsiyet algısı, bireysellik algısı ve sorun çözme algısının asker (itaat) kültürü üzerinde yüksek ve orta düzeyde pozitif yönlü etkileri vardır. Diğer taraftan güç mesafesi algısı, zaman algısı ve belirsizlik algısı kodları asker kültürü ile istatistiksel olarak anlamlı kabul edilebilecek ilişki düzeyleri üretmemişlerdir. Bu bulgular ışığında; “H_{4a,b,c,d,e,f}: Asker (İtaat) kültürü; a)Güç mesafesi algısı, b)Belirsizlik algısı, c)Zaman algısından pozitif yönde ve e) Sorun çözme

algısından negatif yönde etkilenmektedir” hipotezleri ret, “Asker (İtaat) kültürü d) Bireysellik algısı ve f) Cinsiyet algısından pozitif yönde etkilenmektedir” hipotezleri kabul edilmiştir.

Araştırma kapsamında beşinci olarak Kültürel kodların, çalışma kültürü tiplerinden İhtiyat ve Kontrol Kültürü üzerindeki etkilerine yönelik model yapısı (şekil 6) incelenmiştir.

Şekil 6. Kültürel Kodların İhtiyat ve Kontrol Kültürü Üzerindeki Etkisi

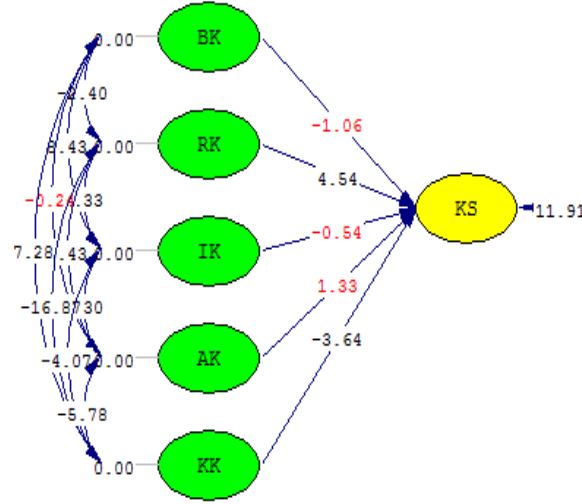


Şekil 6'daki İhtiyat ve Kontrol Kültürü (IK) ile Kültürel kodlar arasındaki ilişkilere yönelik modeller değerlendirildiğinde, diğer modelde kabul edilebilir ilişki düzeyi sonuçları üretmesine rağmen, en iyi ilişki değerleri üreten modelin “Zaman Algısı ve İhtiyat ve Kontrol Kültürü” modeli olduğu bunu sırasıyla “Bireysellik Algısı ve İhtiyat ve Kontrol Kültürü” ve “Sorun Çözme Algısı ve İhtiyat ve Kontrol Kültürü” modelleri takip etmektedir. Modele ilişkin uyum iyiliği değerleri incelendiğinde ise modelin dikkate alınan uyum iyiliği kriterleri açısından oldukça kabul edilebilir değerler ürettiği görülmektedir. Örneğin Ki-kare değerinin (582.85) serbestlik derecesine (231) oranı 2'nin biraz üzerindedir ve bu iyi bir uyumun göstergesidir. Aynı şekilde CFI (0.98), NFI (0.95), GFI (0.96), RMR (0.050) ve RMSEA (0.040) değerleri iyi bir uyumu göstermektedir. Bunun yanı sıra, modele ilişkin PGFI (0.65) değeri modelin yalın olduğunu göstermektedir. Ulaşılan sonuçlara göre zaman algısının ihtiyat ve kontrol kültürü üzerinde yüksek düzeyde, bireysellik algısı ve sorun çözme algısının ise

ihtiyat ve kontrol kültürü üzerinde orta düzeyde pozitif yönlü etkileri tespit edilmiştir. Diğer taraftan güç mesafesi algısı, belirsizlik algısı ve cinsiyet algısı kodları ihtiyat ve kontrol kültürü ile istatistiksel olarak anlamlı kabul edilebilecek ilişki düzeyleri üretmemişlerdir. Bu bulgular ışığında; “H5_{a,b,c,d,e,f}: İhtiyat ve Kontrol kültürü; a)Güç mesafesi algısı, b)Belirsizlik algısından pozitif, f) Cinsiyet algısından negatif yönde etkilenmektedir hipotezleri ret, “İhtiyat ve Kontrol kültürü; c)Zaman algısı, d) Bireysellik algısı ve e) Sorun çözme algısından pozitif yönde etkilenmektedir” hipotezleri kabul edilmiştir.

Araştırma kapsamında son olarak çalışma kültürü tiplerinin kurumsal sonuçlar üzerindeki etkilerine yönelik model yapıları (şekil 7) incelenmiştir.

Şekil 7. Çalışma Kültürü Tiplerinin Kurumsal Sonuçlar Üzerindeki Etkisi



Şekil 7 incelendiğinde Kurumsal Sonuçlar (KS) ile Çalışma Kültürü Tiplerinden Bürokrasi Kültürü (BK), Rasyonellik Kültürü (RK), İhtiyat ve Kontrol Kültürü (IK), Asker (İtaat) Kültürü (AK) ve Klan Kültürü (KK) arasındaki ilişkilere yönelik model yapıları ve ilişki düzey değerleri görülmektedir. Şekil 7’deki modeller değerlendirildiğinde, diğer modelde kabul edilebilir ilişki düzeyi sonuçları üretmesine rağmen, en iyi ilişki değerleri üreten modelin “Rasyonel Kültür ve Kurumsal Sonuçlar” modeli olduğu görülmektedir. Diğer model “Klan Kültürü ve Kurumsal Sonuçlar” modeli ise önceki modele nispeten daha düşük ilişki düzey değerleri üretmesine rağmen kabul edilebilir ölçülerde ilişki değerleri üretmiştir. Modele ilişkin uyum iyiliği değerleri incelendiğinde ise modelin dikkate alınan uyum iyiliği kriterleri açısından kabul edilebilir değerler ürettiği görülmektedir. Örneğin Ki-kare değerinin (887.09) serbestlik derecesine (194) oranı 4’ün üzerindedir. Aynı şekilde CFI (0.90), NFI (0.86), GFI (0.92), RMR (0.069) ve RMSEA (0.062) değerleri kabul edilebilir bir uyumu göstermektedir. Bunun yanı sıra, modele ilişkin PGFI (0.71) değeri modelin yalın olduğunu göstermektedir.

Ulaşılan sonuçlara rosyonellik kültürünün kurumsal sonuçlar üzerinde yüksek düzeyde pozitif yönlü, klan kültürünün ise kurumsal sonuçlar üzerinde orta düzeyde negatif yönlü bir etkisi tespit edilmiştir. Diğer taraftan Bürokrasi Kültürü, İhtiyat ve Kontrol Kültürü ve Asker (İtaat) Kültürü ise kurumsal sonuçlar ile ilişki yönleri doğru çıkmakla birlikte istatistiksel olarak anlamlı kabul edilebilecek ilişki düzeyleri üretmemişlerdir. Bu bulgular ışığında; “H_{6a,b,c,d,e}: “Kurumsal Sonuçlar; a) Klan Kültüründen negatif, b) Rasyonellik Kültüründen pozitif yönde etkilenmektedir” hipotezleri kabul, “Kurumsal Sonuçlar; c) Bürokrasi Kültürü d) Asker Kültürü ve e) İhtiyat ve Kontrol Kültüründen pozitif yönde etkilenmektedir” hipotezleri reddedilmiştir.

5. SONUÇLAR

Düzce örneğinde araştırma sonuçları bakış açısı itibarıyla daha çok 11 yıl ve daha üzeri kamuda çalışan üniversite mezunu ve kamudan başka bir sektörde çalışmayı düşünmeyen orta yaş grubundaki erkek katılımcıların görüşlerini yansıtmaktadır. Katılımcıların düşüncesine göre Düzce’de kamuda çalışanların etkilendiği, davranışlarına yön veren kültürel kodlar; güç mesafesi, belirsizlik, zaman yönetimi, davranışsal cinsiyet, bireysel çıkarları önemseme ve sorunlara yaklaşım tarzı olmak üzere altı kategoride toplanmaktadır. Bu kodlar içerisinde kamu çalışma kültürüne çalışan davranışları aracılığıyla en fazla yansıyan kültürel kod “güç mesafesi”. Yani kamuda çalışanlar toplumsal anlamda statünün çok önemli olduğunu, güç sahibi olmanın bir ayrıcalık olarak algılandığı ve güç kullanımına faydacılık noktasında karşı çıkılmadığını hatta kolayca kabul edildiğini düşünmektedirler. Bununla birlikte mevcut düzenin bozulmasının toplumsal anlamda rahatsızlık oluşturduğu ve endişeye dönüştüğü için belirsizliğe karşı bir ön yargının varlığı hissedilmektedir. Zaman her ne kadar bitip tükenen ve etkili bir şekilde yönetilmesi gereken bir olgu olarak algılansa da diğer kültürel kodların özellikleriyle karşılaştırıldığında bu algının gerçekçi olmadığı kanaati oluşmaktadır. Toplumsal anlamda bireysel değer yargıları ve bireysel sonuçların daha fazla önemsendiği bir yeni kültürel kod dikkati çekmektedir. Çünkü genelde Türk toplumu toplumsallık algısı yüksek bir toplum olarak bilinmekte ve değerlendirilmektedir. Diğer taraftan insanlar genelde yaşanan sorunların kendilerinden kaynaklanmadığını, sorunları isteseler de düzeltemeyeceklerini ve çözümü başkalarından özellikle yöneticilerden beklediklerini belirtmişlerdir. Davranış konusunda ise rekabet yönlü eğilimlerin ciddi şekilde önemsendiği ve bireyler arası ilişkilere önemli ölçüde yansıdığı görülmektedir. Hali hazırda var olduğu katılımcılar tarafından algılanan bu kültürel kodların çalışma hayatındaki ilişkilere ve kurumsal atmosfere yansımaları kaçınılmazdır. Kamu çalışanlarının çalışma kültürü tiplerine yönelik değerlendirmeleri incelendiğinde kurumsal

atmosferi şekillendiren en önemli özelliklerin ihtiyat ve kontrol kültürü ile ilgili olduğu görülmektedir. Çalışanlar güven konusunun çok önemli olduğunu fakat takip edilmeden olmayacağını, inisiyatif verilmekle birlikte eylem ve kararlarda kontrolün elden bırakılmaması gerektiğini düşünmektedirler. Bununla birlikte bürokrasi kültürünün temel özelliği olan güç ve kontrolün merkezde toplanmasının elzem olduğu vurgulanmaktadır. Kurumsal süreçlerde duygusallıktan ziyade akılcı süreçlerin hâkim kılınması ve kurumsal çıkarların önemsenmesi çalışanların gözlemlediği önemli konulardan bir diğeridir. Çalışanlar arasında rekabetin oluşturulması ve itaatın özendirilmesi kurumsal atmosferde kamu çalışanlarının karşılaştığı ve dikkati çektiği bir diğer konudur. İhtiyat ve kontrol kültürünün oluşmasına katkı sağlayan en önemli kültürel kodun, zamanın etkin kullanılmasındaki hassasiyet ve algı olduğu görülürken asker (itaat) kültürünün oluşmasına en çok katkı yapan kültürel kodun da erkeksi davranışları öne çıkaran cinsiyet algısı olduğu anlaşılmaktadır. Bürokrasi kültürünün ise en fazla hiyerarşi ve istikrarı besleyen güç merkezli yönetimi esas alan güç mesafesi algısından etkilendiği çok açık bir şekilde görülmektedir. Rasyonel kültürün temel belirleyicisi ise ben merkezli düşünen ve davranışlarında bireysel faydayı esas alan bireysellik algısıdır. Diğer taraftan klan kültürünün en fazla bireysellik algısı kodundan etkilenmesi ve bu ilişkinin negatif yönlü olması çalışanların bireysellik algısının kurumsal sosyalleşme ve dayanışmayı olumsuz yönde etkileyebilecek bir potansiyele sahip olduğunu göstermektedir.

Son olarak Düzce’de ortaya çıkan bu kurumsal ortamın sonuçlara nasıl yansıdığı incelendiğinde; etkililik (doğru işlerin yapılması) ve verimlilik (işlerin doğru yapılması) konularına en güçlü katkıyı yapan çalışma kültürünün rasyonel kültür olduğu görülmektedir. Kamu çalışanları kurumsal amaçlara ulaşmanın daha çok hiyerarşi ve istikrar ile mümkün olduğunu düşünmektedirler. Diğer taraftan çalışanlar arasında sosyalleşme ve dayanışmaya dayanan klan kültürünün kurumsal sonuçlara negatif yansıması, üzerinde dikkatlice düşünülmesi gereken kritik bir sonuç olarak dikkati çekmektedir. Bu sonuçtan yola çıkarak sosyalleşme ve dayanışma anlamında kurum içi yapılan çalışmaların, çalışanlar arası ilişkileri iyileştirebileceği fakat kurumsal sonuçlara doğrudan yansımayaacağı şeklinde bir değerlendirme yapılabilir.

KAYNAKÇA

Büyüköztürk, Ş (2006). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*, Ankara: Pegem A Yayıncılık.

- Cooke, R ve Rousseau, D (1988). “Behavioural Norms and Expectations: A Quantitative Approach to The Assessment of Organizational Culture”. *Group and Organizational Studies*, 13, 245-73.
- Çağlar, İ (2001). “Yönetim –Kültür Bağlamında Türk Yönetim Modelinin Saptanmasına Yönelik Kavramsal Bir Çalışma”. *Gazi Üniversitesi, İ.İ.B.F Dergisi*, 3 (1), 125-148.
- Çevikbaş, R (2012). “Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı Ve Türkiye Uygulamaları”. *Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 1 (2) Aralık, 9-32.
- Deal, T. B ve Kennedy, A (1982). *Corporate Culture: The Rites and Rituals of Corporate Life*. Addison-Wesley.
- Demir, C ve Öztürk, C (2011). “Örgüt Kültürünün Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi ve Bir Uygulama”. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 26(1), 17-41.
- Denison, D. R (1990). *Corporate Culture and Organizational Effectiveness*. John Wiley & Sons.
- Denison, D. R ve Mishra, A. H (1995). “Toward a Theory of Organizational Culture and Effectiveness”. *Organization Science*, 6, 204-223.
- Ercan, Ü. ve Sığırı, Ü (2015). “Kültürel Değerlerin Liderlik Özelliklerine Etkisi: Türk ve Amerikalı Yöneticiler Üzerine Bir Araştırma”. *Amme İdaresi Dergisi*, 48 (3), 95-126.
- Eroğlu, H. T. (2010). “Yeni Kamu Yönetimi Anlayışının Türk Kamu Personeli Yönetimine Etkisi”. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 6 (12), 225–233.
- Eryılmaz, B (2009). *Kamu Yönetimi*. Ankara: Okutman Yayıncılık.
- Genç, F. N (2010). “Yeni Kamu Hizmeti Yaklaşımı”. *Türk İdare Dergisi*, 466 Mart, 145-159.
- Giffords, E. D ve Dina, R. P (2003). “Changing Organizational Cultures”. *Administration in Social Work*, 27 (1), 69-81.
- Goffee, R ve Jones, G (1998). *The Character of a Corporation: How Your Company’s Culture Can Make or Break Your Business*. Harper Business.

- Güner, H (2014). “Türkiye’de Kamu Yönetimi ve Kamu Yönetiminin Denetimi”. *Denetim Dergisi*, 14, 65-72.
- Harrison, R (1972). “Understanding your Organisation’s Character”. *Harvard Business Review*, May- June, 119-128.
- Hofstede, G (1981). “Culture and Organizations”. *International Studies of Management and Organizations*, 10 (4), 15–41.
- Hofstede, G (1984). *Culture's Consequences: International Differences in Work-Related Values*. Sage, Beverly Hills.
- Hooper, D., Coughlan, J ve Mullen, M (2008). “Structural Equation Modelling: Guidelines for Determining Model Fit”. *Electronic Journal of Business Research Methods*, 6 (1), 53-60.
- Hughes, O. E (2014). *Kamu İşletmeciliği ve Yönetimi*, Çev: Buğra Kalkan, Bahadır Akın ve Şeyma Akın. Ankara: BingBang Yayınları,
- Karcı, Ş. M (2008). “Yeni Kamu İşletmeciliği Yaklaşımının Temel Değerleri Üzerine Bir İnceleme”. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, 16: 40-64.
- Kaya, F (2017). “Kamu Yönetimi Yaklaşımlarının Karşılaştırmalı Analizi”. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10 (53), 747-755.
- Kotter, J. P ve Heskett, J. L (1992). *Corporate Culture and Performance*. Free Press.
- Kurt, M ve Uğurlu, Ö. Y (2007). “Yeni Kamu Yönetimi Ve Yeni Kamu Yönetimi Yaklaşımının Gelişiminde Avrupa Birliği’nin Rolü: İlerleme Raporları İçerik Analizi”. *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, IX (II), 81-109.
- Lamba, M (2015). “Türkiye’de Yeni Kamu Yönetimi Anlayışının Yansımaları: Hükümet Programları Üzerinden Nitel Bir İnceleme”. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20 (1), 127-141.
- Lim, B (1995). “Examining the organizational culture and organizational performance link”. *Leadership & Organization Development Journal*, 16 (5), 16-21.
- Maruyama, G. M (1998). *Basics of Structural Equation Modeling*. Sage Publications.
- McCarthy, E (1998). “The Dynamics of Culture, Organisational Culture and Change”. *AI & Soc*,12, 155-184.

- Özer, M. A (2005). “[Günümüzün Yükselen Değeri: Yeni Kamu Yönetimi](#)”. Sayıştay Dergisi, 59 (10-12), 3-46
- Özmen, A (2013). “Kamuda Yönetim Kültürü”. International Journal of Social Science, 6 (3), 925-946.
- Quinn, R.E. ve McGrath, M. R. H (1985). *Organizational Culture*. Sage, Newbury Park.
- Parlak, B. ve Sobacı, Z (2005). *Kuram ve Uygulamalarda Kamu Yönetimi Ulusal ve Global Perspektifler*. İstanbul: Aktüel Yayınları,
- Rashid, Md. Z. A., Sambasivan, M ve Rahman, A. A (2004). “The influence of organizational culture on attitudes toward organizational change”. The Leadership & Organization Development Journal, 25 (2), 161-179.
- Schneider, B (1990). *Organizational Climate and Culture*. San Francisco: Jossey-Bass
- Sekaran, U (2003). *Research Methods for Business*. John Wiley & Sons.
- Stevens, J (2002). *Applied Multivariate Statistics For The Social Sciences*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Şahin, A (2005). “Kültürel Niteliklerimizin Türk Yönetmelik Değerlerine Etkisi Ve Japon Z Teorisiyle Karşılaştırılması”. Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi, 7 (1), 177-198.
- Tabachnick, B. G ve Fidell, L. S (2001). *Using Multivariate Statistics*. Allyn and Bacon.
- Toyohiro, K (1990). “Corporate culture and long-range planning”. Long Range Planning, 23 (4), 9-19.
- Turnstall, W.B (1983). “Cultural transition at AT and T”. Sloan Management Review, 25 (1), 1-12.
- Vries, M. F. R ve Miller, D (1986). “Personality, Culture, and Organization”. Academy of Management Review, 11, 266-279.
- Walsh, K ve Stewart, J (1992). “Change in the Management of Public Services”. Public Administration, 70, 499-518.
- Yeloğlu, H. O (2011). “Türk Toplumsal Kültürünün Örgüt Yapılarına Olan Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Çalışma”. ODÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Araştırma



TÜRKİYE’DE DÖVİZ REZERVLERİ VE DÖVİZ KURU ARASINDAKİ ASİMETRİK İLİŞKİ: NARDL YAKLAŞIMI BULGULARI

THE ASYMMETRIC RELATIONSHIP BETWEEN FOREIGN EXCHANGE RESERVES AND EXCHANGE RATE IN TURKEY: EVIDENCE FROM NARDL APPROACH

Hamza ÇEŞTEPE¹, Erdem GÜDENOĞLU²

1. Prof. Dr., Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, hcestepe@beun.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0003-1541-5703>
2. Arş. Gör. Dr., Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, erdem.gudenoglu@beun.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-9131-7104>

Makale Türü Article Type
Araştırma Makalesi Research Article

Başvuru Tarihi Application Date
17.02.2020 02.17.2020

Yayına Kabul Tarihi Admission Date
19.03.2020 03.19.2020

DOI

<https://doi.org/10.30798/makuiibf.690336>

Öz

Bu çalışmada, Türkiye’de döviz kurunun piyasadaki arz ve talep koşullarına bağlı olarak belirlendiği dalgalı kur rejiminin uygulandığı dönemde, döviz kuru ve döviz rezervleri arasındaki asimetrik ilişki araştırılmıştır. Şubat 2002-Haziran 2019 dönemine ait aylık verilerin kullanıldığı analizde NARDL yaklaşımına bağlı olarak gerçekleştirilen sınır testinde döviz rezervleri ve döviz kuru arasında eşbütünleşme ilişkisinin varlığına dair bulgular elde edilmiştir. Gerçekleştirilen asimetri testlerinde ise uzun ve kısa dönemde kur-rezerv ilişkisinde asimetrinin geçerli olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Hesaplanan uzun dönem asimetrik katsayılar döviz rezervlerinin kurdaki düşüşler karşısında daha duyarlı olduğunu göstermektedir. Bu durum, analize konu dönemde Türkiye’de rezervlerini artırma refleksinin, dalgalanma korkusundan daha yüksek olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Anahtar Kelimeler: *Döviz Rezervleri, Döviz Kuru, Dalgalanma Korkusu, Rezervleri Kaybetme Korkusu, NARDL,*

Abstract

In this study, the asymmetric relationship between exchange rates and foreign exchange reserves has been investigated for the period of floating exchange regime in which exchange rates have determined depending on the supply and demand conditions in Turkey. In the analysis, using monthly data covering the period of February 2002 – June 2019, bound tests based on NARDL approach have been revealed the findings regarding the existence of the cointegration relationship between foreign exchange reserves and exchange rate. In the asymmetry tests, it has been concluded that asymmetry is valid in the exchange rate – reserves relationship in both long-term and short-term. The calculated long-term asymmetric coefficients indicate that foreign exchange reserves are more sensitive to the decreases in exchange rates. This results can be interpreted as the reflex of hoarding reserves dominates the fear of floating in Turkey in the mentioned period.

Keywords: *Foreign Exchange Reserves, Exchange Rate, Fear of Floating, Fear of Losing Reserves, NARDL,*

EXTENDED SUMMARY

Research Problem

The aim of this study is to investigate the asymmetric impacts of exchange rate changes on foreign exchange reserves, under the floating exchange rate regime in which the exchange rate has announced to be determined by supply and demand forces, in the case of Turkey.

Research Questions

Theoretically, under floating exchange rate regimes, the exchange rates are only determined by supply and demand conditions in the exchange market. In other words, when floating regime is announced, governments ensure that they will not intervene in the market to reach the desired level. On the other hand even in the floating regimes, it has been observed that authorities act to reduce fluctuations in the exchange rates, utilizing the instruments such as interest rates and international reserves. Such interventions in floating regimes are described by Calvo and Reinhart (2002) as a result of “fear of floating”. Alternatively, Aizenman and Sun (2009) argue that there was no significant decrease in reserves in emerging economies, whose currencies depreciated significantly during the global financial crisis. The authors explain this realization due to “fear of losing international reserves”. According to the authors, the use of reserves may give a fragile economy signal to domestic and foreign markets and this concern may prevent authorities from using reserves. In this context, this study aims to answer the following questions: (i) Is there a long-term relationship between exchange rate and foreign exchange reserves? (ii) If so, is it symmetric or asymmetric? (iii) If there is an asymmetry among these aggregates, which one of these asymmetric effects (positive or negative) does dominate? (iv) The findings of this study are consistent with which theory describing the exchange rate – reserves relationship?

Literature Review

Reviewing the empirical literature, there are many studies focused on the optimum level or the macroeconomic determinants of foreign exchange reserves in Turkey case. However, there are limited number of studies investigating specifically the relationship between exchange rate and reserves. The most prominent of these are the studies of Kasman and Ayhan (2008), Güriş (2012) and Bayat et al. (2014). In these studies, although structural breaks and threshold values have been generally taken into consideration, asymmetry between the series or the inferences about the dimensions of asymmetric effects have not been included. Unlike other studies, in this study, it is assumed that the response of foreign exchange reserves against the asymmetric changes in exchange rates may be different. In this context, the study has

contributed to the literature in revealing the asymmetric relationship between exchange rate and reserves.

Methodology

In this study, exchange rate (USD/TL) and foreign exchange reserves series covering the period of February 2002 – June 2019 for Turkey have been used. Exchange rate and reserves series have been obtained from IMF and BIS databases respectively. In empirical analysis, NARDL approach to the cointegration developed by Shin et al. (2014) has been utilized. Firstly, unit root tests have been performed to determine whether the variables could be the subject of the NARDL analysis. Using both classical (ADF, PP) and structural break (Zivot – Andrews) unit root tests, the variables have been found to be stationary in the first differences. After unit root tests, the most appropriate NARDL model has been determined via general to specific method. After diagnostic controls, the presence of cointegration between the series has been determined by the bound test proposed by Pesaran et al. (2002). Following Shin et al. (2014), validity of long term and short term asymmetries have been determined by Wald test and long term asymmetric coefficients have been calculated. Finally, the dynamic multipliers have been obtained and visualized in order to have more information about the long and short term asymmetric structure and adjustment path.

Results and Conclusion

The results of the study reveal the existence of cointegration relationship between foreign exchange reserves and exchange rate in asymmetric manner. Asymmetry tests reveal that asymmetry hypothesis is valid in the exchange rate-reserves relationship both in the long-term and short term. The calculated long-term asymmetric coefficients and the dynamic multipliers suggest that foreign exchange reserves are more sensitive to the decreases in exchange rates. In this context, results of the study suggest that the tendency of authorities to accelerate the reserve accumulation in Turkey is higher when domestic currency appreciates, than the tendency to solve the reserves against the increases in exchange rates. Therefore, results can be interpreted as “fear of losing international reserves” is more dominant than “fear of floating” in Turkey. Since, high reserve levels have been still seen as a means of sending low risk signals to foreign investors in Turkey, although it is known that reserve accumulation has considerable costs.

1. GİRİŞ

Finansal küreselleşmenin derinleştiği 1990'lı yıllardan itibaren gelişmekte olan ülkelerin döviz rezervlerinde hızlı bir yükseliş görülmüştür. Yine aynı tarihlerle birlikte sıklaşan ve şiddetleri artan finansal ekonomik krizler, politika yapıcıları önlem amaçlı korumacı politikalar geliştirme konusunda arayışlara itmiştir. Konuyla ilgili olarak Feldstein (1999:102), finansal krizlere karşı önlem ve güvence olarak gelişmekte olan ülkelerin krizler öncesinde likidite miktarlarını artırmaları gerektiğini ifade etmiştir. Yazara göre bu ülkelerde likiditenin artırılabilmesi için kısa vadeli borçların azaltılması, teminata dayalı bir kredi sisteminin oluşturulması ve döviz rezervlerinin artırılması gibi seçenekler bulunmaktadır. Rodrik'e (2006:254) göre ise, gelişmekte olan ülkelerde bu üç seçenek içerisinde en yaygın tercih edilen güvenlik/tedbir olarak döviz rezervlerinin artırılması öne çıkmaktadır. Jeanne (2016: 570) de aynı şekilde özellikle 2008 küresel finansal krizinin ardından, gelişmekte olan ülke hükümetlerinin döviz rezervlerini artırarak güvence altında olmayı, sermaye kontrolleri benzeri yapısal önlemlere tercih ettiklerini ifade etmiştir.

Döviz rezervleri, uluslararası likiditenin kıt olduğu dönemlerde ülkeyi korumak amacıyla parasal otoritelerce sigorta aracı olarak tutulan yabancı para cinsinden varlıklar olarak tanımlanmaktadır (Park ve Estrada, 2014: 299). Rezervlerin optimal seviyesinin fayda-maliyeti üzerine yapılan öncül çalışmalar, rezerv birikimi ile amaçlananın esas olarak ödemeler bilançosundaki beklenmeyen dengesizliklerin düzeltilmesi olduğunu savunmaktadır. Ancak, daha güncel çalışmalarda ise döviz rezervleri seviyesi tercihi, finansal küreselleşme ile birlikte ülkelerin küresel seviyede ortaya çıkabilecek krizler vb. durumlara karşı bir tedbir, sigorta tercihi olarak ele alınmıştır (Jeanne ve Rancièrè, 2011: 905).

Döviz rezervleri, dış kırılganlıkların azaltılması ve kriz sonrası dönemlerde ekonomik dengelenme sürecinin hızlandırılması amacıyla kullanımı dışında, literatürde döviz kuru müdahalelerinde de aktif olarak kullanıldığı öne sürülen bir araç olarak göze çarpmaktadır. Parasal otoritelerce piyasada döviz satılması ya da piyasadaki döviz satın alınması şeklinde gerçekleştirilen ve döviz kurunun belirlenmesi ya da etkilenmesi amacı taşıyan işlemlere döviz kuru müdahaleleri denilmektedir. Döviz kurundaki ani yükselişler sonucu ulusal para birimi değer kaybeden ülke üreticilerinin, mevcut döviz cinsinden borçlarını ödeyebilmek için ulusal para cinsinden yükümlülükleri artmaktadır. Yerel para biriminin değer kaybetmesi aynı zamanda ithalat fiyatlarını da artırmakta, üreticiler bu artışı fiyatlara yansıtmaktadır. Bu durumda özellikle dış ticaret hacmi yüksek gelişmekte olan ülkelerde, yerli üretimi ve istihdamı düşürme pahasına faiz oranları artırılmadıkça kaçınılmaz olarak enflasyon problemi ortaya

çıkılmaktadır. Bu nedenle birçok ülkede enflasyon karşıtı para politikasının bir sonucu olarak, hükümetler ve parasal yetkililer döviz kurları üzerinde kontroller ve müdahaleler uygulamaktadır (Feldstein, 1999: 96-97).

Döviz kurunun piyasada arz ve talep doğrultusunda belirlendiği esnek döviz kuru sistemlerinde bile, ülkeler para birimlerinin yabancı para cinsinden değerindeki dalgalanmaları engellemek isteyebilmektedir. Örneğin, ödemeler bilançosu açık veren bir ülkede yerli paranın değer kaybetmesini istemeyen ülke merkez bankası, döviz rezervlerini kullanarak piyasadaki döviz açığını kapatabilir (Golderg vd. 2013: 2).

Fischer’in (2001) “imkansız üçleme” hipotezine dayanarak ortaya koyduğu ve sermaye hareketlerinin tam serbestliği halinde bağımsız para politikası izlenebilmesi için dalgalı kur uygulaması gerekliliğinin savunulduğu “iki kutup” yaklaşımının tersine, döviz kurunu dalgalanmaya bıraktığını ilan eden ülkelerin pratikte kurdaki dalgalanmaları önleyebilmek için politikalar uygulandığını ifade eden Calvo ve Reinhart (2002), bu durumu “dalgalanma korkusu” olarak tanımlamaktadırlar. Bu yaklaşıma göre, dünya genelinde birçok örnekte parasal otoriteler gerek döviz piyasasındaki doğrudan işlemlerle gerekse açık piyasa işlemleri ile rezervlerini ya da faiz oranlarını aktif biçimde kullanarak döviz kurunun istikrarını sağlamaya çalışmaktadır. Dalgalanma korkusu nedeniyle hayata geçirilen bu politikalar ağırlıklı olarak kur krizlerinin ya da yüksek enflasyon problemlerinin yaşandığı, kurdan enflasyona geçişkenliğin yüksek olduğu gelişmekte olan piyasalarda ortaya çıkmaktadır (Calvo ve Reinhart, 2002: 388).

Bu yaklaşıma alternatif olarak ise Aizenman ve Sun (2009), küresel finansal kriz döneminde yerel para birimlerinin hızlı bir şekilde değer kaybetmesine rağmen, gelişen piyasa ekonomilerinin önemli bir bölümünde döviz rezervlerinde bir azalma yaşanmadığı gözlemlenirken hareketle “rezervlerini kaybetme korkusu” görüşünü öne sürmüştür. Yazarlara göre bu korku, gelişmekte olan ülke ekonomilerinin iç ve dış piyasa güçlerine rezervlerin kullanılmasını gerektirecek ölçüde ciddi bir kırılganlık yaşadığı şeklinde kötümser bir sinyal verme endişesinden kaynaklanıyor olabileceği gibi, krizin süresinin kestirilememesi nedeniyle rezerv kullanımının optimal altı olmasından da kaynaklanabilmektedir (Aizenman ve Sun, 2009: 2).

Döviz rezervlerini konu alan literatürün önemli bir tartışma konusu da rezerv birikiminin ekonomik ve sosyal maliyeti üzerinedir. Gelişmekte olan ülke resmi döviz rezervlerinin genellikle düşük getirili ve kısa dönemli ABD hazine menkul değerleri ya da benzer menkul değerler olarak tutulduğuna dikkat çeken Rodrik (2006), düşük gelirli menkul değerlerde tutulan her bir dolar döviz rezervinin ülkenin dış borçlanmasının maliyeti değerinde

bir alternatif maliyeti bulunduğuna dikkat çekmektedir. Yazara göre, döviz rezervlerinin düşük getirisi ile borçlanmanın yüksek maliyeti arasındaki fark ise rezerv birikiminin sosyal maliyetini oluşturmaktadır. Akdoğan (2012) ise, borçlanmanın maliyeti ile rezervlerin düşük getirisi arasındaki farkın yanı sıra, düşük getirili menkul kıymetlerde tutulan döviz rezervlerinin alternatif olarak üretken yatırımlarda kullanılabileceğine dikkat çekmektedir. Bu nedenle, yazara göre aşırı rezerv birikimi ülkelerin potansiyel büyümelerinin altında bir büyüme performansı sergilemelerine yol açabilecektir.

Literatür incelendiğinde Türkiye örneğinde döviz rezervlerinin optimum düzeyine (Özyıldırım ve Yaman, 2005; Cinel, 2015) ve makroekonomik belirleyicilerine (Ersoy, 2011; Cinel ve Yamak, 2014; Yüksel ve Özsarı, 2017) yoğunlaşan çok sayıda çalışma bulunmasına rağmen spesifik olarak rezerv ve kur ilişkisinin incelendiği çalışma sayısının sınırlı olduğu göze çarpmaktadır. Bu çalışmalardan Kasman ve Ayhan (2008), 1982-2005 yılları arası verileri kullandıkları çalışmalarında döviz rezervleri, reel kur ve nominal kur serilerinin yapısal kırılmaların varlığı altında eşbütünleşik oldukları sonucuna ulaşmışlardır. Yazarların nedensellik testleri bulgularına göre ise rezervlerden reel kura doğru uzun dönemde tek yönlü bir ilişki bulunurken; nominal kur ve rezervler arasında ise uzun dönemde rezervden kura, kısa dönemde ise kurdan rezervlere doğru nedensellik ilişkileri bulunmaktadır. Güriş (2012), 1990-2011 dönemini kapsayan çalışmasında kur ve rezerv serilerinin eşik değerli eşbütünleşme testi bulgularına göre eşbütünleşik olduğunu, eşik değerli nedensellik testleri bulgularına göre ise seriler arasında çift yönlü nedensellik ilişkisi bulunduğunu raporlamıştır. Bir diğer çalışmada Bayat, Şentürk, Kayhan (2014) ise, 2003-2014 yılları arası aylık verilerle seriler arasında doğrusal olmayan bir eşbütünleşme ilişkisinin varlığının yanı sıra frekans alanı nedensellik testleri ile kurdan rezervlere, doğrusal olmayan nedensellik testleri ile ise rezervlerden kura doğru nedensellik ilişkilerinin varlığı sonuçlarına ulaşmışlardır.

Bu çalışmada ise, diğer çalışmalardan farklı olarak döviz rezervlerinin kurdaki asimetric değişimler karşısındaki tepkisinin farklı olabileceği varsayımından hareketle Türkiye’de kurdaki negatif ve pozitif değişimlerin rezervler üzerindeki etkileri ve bu etkilerin büyüklükleri araştırılmıştır. Asimetric ilişkinin ortaya çıkarılabilmesi için NARDL yaklaşımının tercih edildiği analizde 2002-2019 yılları arası aylık veriler kullanılmıştır. Böylelikle çalışmada, tamamında aynı kur rejiminin geçerli olduğu bir zaman dilimi için güncel bulgular elde edilmiştir.

Çalışma giriş ve sonuç dışında üç bölümden oluşmaktadır. Bu bağlamda çalışmanın ikinci bölümünde, Türkiye’de döviz rezervi birikimi süreci ve uygulanan döviz kuru politikalarına değinilmiştir. Üçüncü bölümde çalışmada kullanılan ekonometrik yöntem ve veri

seti hakkında bilgi verildikten sonra, dördüncü bölümde ampirik bulgular değerlendirilmiştir. Çalışmanın son bölümünde ise genel sonuçlar yer almaktadır.

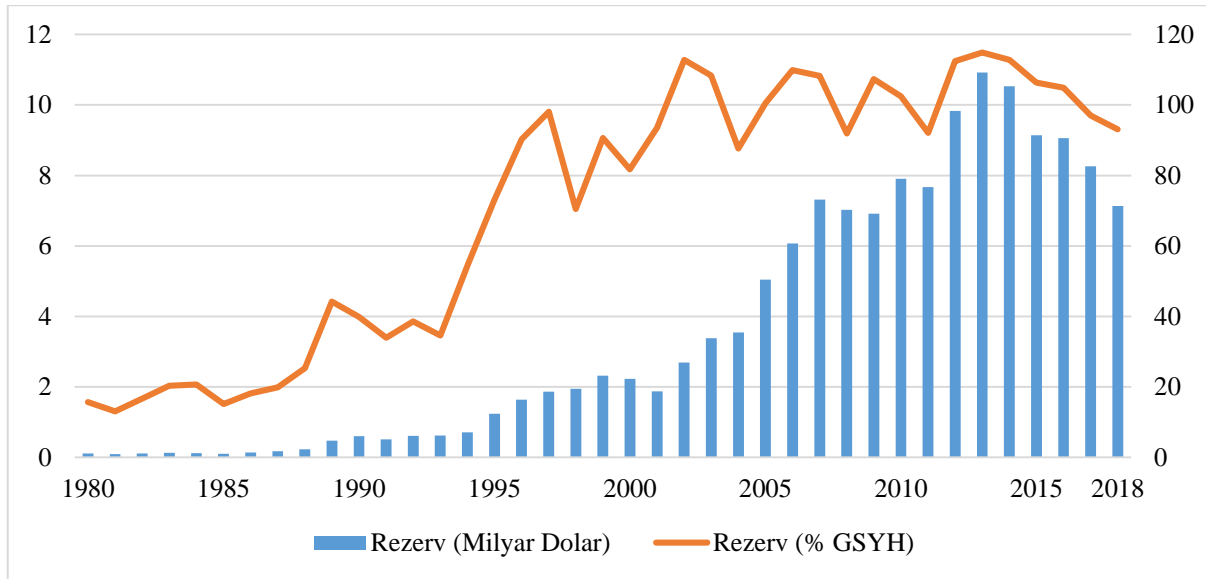
2. TÜRKİYE’DE DÖVİZ REZERVİ BİRİKİMİ SÜRECİ VE KUR POLİTİKALARI

Türkiye’de 24 Ocak (1980) kararları ile başlayan ticari ve finansal bütünleşme süreci gelişmekte olan diğer ülkelerle paralel bir seyir izlemiştir. İçe dönük, ithal ikamesine dayalı kalkınma stratejisi yerine neoliberal bir yaklaşımla dışa açık ve ihracat odaklı yeni bir kalkınma modelinin benimsendiği 1980 sonrası dönemden itibaren ticari ve finansal olarak serbestleşme sürecine girilen Türkiye’de, 1989 yılında uluslararası sermaye hareketlerinin de serbest bırakılması ile finansal bütünleşme süreci tamamlanmıştır (Kasman ve Ayhan, 2008: 84).

Kur politikası açısından ise 1980 öncesi dönemde sıkı kontroller eşliğinde sabit kur rejiminin uygulandığı Türkiye’de, 1980 sonrası hayata geçirilen serbestleşme politikaları ile uyumlu olarak daha esnek bir kur politikası izlenmeye başlamıştır. Bu çerçevede önce kambiyo kontrolleri gevşetilmiş, devamında da yerleşiklerin döviz bulundurmalarına izin verilmiştir. 1989 yılında ise yerli paranın konvertibilitesi sağlanmıştır. 2000’li yıllara kadar kurun piyasada serbest olarak belirlendiği, fakat Merkez Bankası’nın yoğun müdahaleler ile belirleyiciliğinin bulunduğu kontrollü bir serbest kur rejiminin uygulandığı Türkiye’de, 2001 krizinin ardından ise döviz kurunun piyasada arz ve talep güçleri tarafından belirlendiği serbest kur rejimine geçilmiştir (Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası [TCMB], 2018: 5).

Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası (TCMB) rezerv olarak bir miktar altınla birlikte büyük ölçüde döviz tutmaktadır. Sahip olunan döviz rezervlerinin gelişimine bakıldığında, Grafik 1’de görüldüğü gibi finansal küreselleşmenin boyut kazandığı ve hızlandığı 1990’lı yılların ilk yarısından itibaren gelişmekte olan diğer ülkelerdeki gibi Türkiye’de de rezerv birikiminde önemli bir artış yaşandığı görülmektedir. Sol ekseninde Türkiye’de 1980 sonrası dönemde döviz rezervlerinin GSYH’ye oranının, sağ ekseninde ise rezerv miktarının gösterildiği Grafik 1’den de anlaşılacağı üzere 1990’lı yıllara kadar GSYH’ye oranı % 1-2 arası olan döviz rezervleri, bu yılların ikinci yarısından itibaren kayda değer bir artış süreci içerisine girmiş, 2010’lu yıllarda bu oran %10 seviyelerine ulaşmıştır. 2013 yılına gelindiğinde yaklaşık 110 milyar dolar ve % 11.5 gibi tarihi seviyelere çıkan döviz rezervlerinde bu yıldan itibaren ise bir azalma eğilimi göze çarpmaktadır.

Grafik 1. Türkiye’de Döviz Rezervleri ve Rezervlerin GSYH’ye Oranı (1980-2018)



Kaynak: Döviz rezervleri istatistikleri Uluslararası Para Fonu (IMF), GSYH istatistikleri ise Dünya Bankası veri tabanlarından elde edilmiştir. Grafik yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Finansal küreselleşmenin derinleşerek boyut kazandığı 1990’lı yıllardan itibaren döviz rezervlerinde önemli artışlar yaşanan Türkiye’de bu artışların önemli sebeplerinden biri 1990’lı yılların ikinci yarısından itibaren başlayan ve 2008 küresel finansal krizi sürecine kadar etkili olan dünya konjonktüründeki yükselme ve likidite bolluğu ortamıdır (Eğilmez, 2010:294). Bu çerçevede söz konusu dönemde küresel sermayenin Türkiye gibi yüksek faiz öneren ülkelere yönelmesi, bu yıllarda yaşanan rezerv artışlarının önemli bir nedeni olarak görülmektedir. Uluslararası likidite bolluğu ortamında 2000’li yılların ortalarına kadar döviz rezervlerinin GSYH’ye oranını artırdığı görülen Türkiye’de, küresel finansal krizi takiben rezervlerde belirli bir azalma yaşanmış olsa da 2011-2013 yılları arasında önemli bir yükseliş ortaya çıkmıştır. Bu yıllarda ortaya çıkan rezerv artışının başlıca nedeni olarak ise, rezerv opsiyon mekanizması (ROM) çerçevesinde uygulamaya konulan rezerv opsiyon katsayısı (ROK) göze çarpmaktadır. Bankalar başta olmak üzere finansal kuruluşların zorunlu karşılıklarının belirli bir kısmını döviz ve altın olarak bulundurmalarına olanak sağlayan ROM ve bu bağlamda zorunlu karşılıkların döviz veya altın olarak hangi oranda tutulabileceğini gösteren ROK uygulamaları döviz rezervlerinin yükselmesinde etkili olmuştur (Yüksel ve Özsarı, 2017:43; Kurum ve Oktar, 2019:224).

2013 yılı sonrasında ise Türkiye’de döviz rezervlerinin, gerek iç gerekse dış ekonomik ve politik gelişmelere bağlı olarak sıcak para girişlerindeki dalgalanmalar nedeniyle azalma trendine girdiği görülmektedir. Bu süreçte ABD Merkez Bankası (FED)’nin faiz artırımına gideceği beklentisi uluslararası sermayenin gelişmekte olan ülkelerdeki riskli yatırım araçlarına olan talebini azaltmış, diplomatik açıdan gerilen ABD-Türkiye ilişkileri, Suriye iç savaşı ve

Rusya krizleri gibi politik gelişmelerin de etkisiyle yurtiçine yabancı sermaye girişlerinde önemli daralmalar yaşanmıştır. Diğer taraftan Hazine Müsteşarlığı adına yapılan dış borç ödemeleri ve enerji ithalatçısı konumundaki kamu iktisadi teşebbüslerine yapılan döviz satışları gibi gelişmeler nedeniyle de döviz rezervlerinde gerilemeler yaşanmaya devam etmiştir (TCMB, 2018:14).

3. YÖNTEM VE VERİ SETİ

Pesaran, Shin, Smith (2001), daha önceki eşbütünleşme testlerinden (Engle ve Granger, 1987; Johansen, 1988 vb.) farklı olarak, analize konu değişkenlerin tamamının birinci seviyede durağan olmaları koşulunu ortadan kaldıran ARDL modeline bağlı bir sınır testi yaklaşımını önermişlerdir. Yazarların Dickey-Fuller tarzı bir regresyon aracılığıyla oluşturdukları "kısıtsız hata düzeltme modelinde" (UECM) düzey gecikmelerinin birlikte anlamlılığına bağlı olarak tanımladıkları eşbütünleşme testinde boş hipotez, seriler arasında düzeyde bir ilişki bulunmadığı şeklindedir. ARDL yaklaşımına göre, UECM'den elde edilen istatistik değerinin belirli kritik sınır değerleri ile karşılaştırılmasına bağlı olarak seriler arasında eşbütünleşme ilişkisinin varlığı ya da yokluğu konusunda karar verilmektedir.

ARDL yaklaşımı bir takım önemli avantajlar sağlamaktadır. Öncelikle bu yaklaşım küçük örneklemelerin testinde diğer yöntemlere göre daha iyi tahminçiler üretmektedir. Ayrıca yöntem, eşbütünleşme ilişkisinin araştırılacağı serilere ait uzun ve kısa dönem dinamiklerini aynı modelde kullanarak tahminçiler üretmesi itibariyle diğer eşbütünleşme yöntemlerine göre daha fazla bilgi içermektedir (Nusair, 2017:6). Diğer taraftan, serilerin tamamının birinci dereceden durağan olması gerekliliği gibi kısıtlar bu yaklaşımda bulunmamaktadır. ARDL yaklaşımında serilerin I(0), I(1) ya da bu ikisinin kombinasyonu şeklinde farklı durağanlık düzeylerinde olmaları eşbütünleşme testinin gerçekleştirilmesine engel değildir. Yalnızca serilerin I(2) olmaması gerekmektedir (Fousekis Katrakilidis, Trachanas, 2016: 500).

Pesaran vd. (2001)'in ortaya koyduğu standart doğrusal $ARDL(p, q)$ modeline bağlı olarak iki değişkenli bir örneklemde eşbütünleşmenin araştırılacağı UECM şu şekilde ifade edilebilir:

$$\Delta y_t = a_0 + \rho y_{t-1} + \theta x_{t-1} + \gamma z_t + \sum_{i=1}^{p-1} \beta_i \Delta y_{t-j} + \sum_{i=0}^{q-1} \delta_i \Delta x_{t-i} + \epsilon_t \quad (1)$$

Eşitlikte y_t ve x_t uzun dönem ilişkinin araştırıldığı zaman serilerini, z_t ise trend, mevsimsellik gibi deterministik bileşenlerin oluşturduğu vektörü ifade etmektedir. (1) numaralı eşitlikte tahmin edilen kısıtsız hata düzeltme modelindeki gecikmeli düzey değişkenlerin katsayılarının birlikte sıfıra eşit olmasının test edildiği sınır testi, elde edilen F istatistik değerinin Pesaran vd. (2001)'in önerdiği alt ve üst sınırlar ile karşılaştırılması şeklinde

gerçekleştirilmektedir. Sınır testinde seriler arasında eşbütünleşme ilişkisi, elde edilen F istatistiğinin belirli bir anlamlılık düzeyinde üst sınır kritik değeri aşmasına, alt sınırın altında kalmasına ya da alt ve üst sınırlar arasında bulunmasına bağlı olarak belirlenmektedir. Buna göre istatistik değeri üst sınırı aşıyorsa serilerin eşbütünleşik olmadığı boş hipotezi reddedilecek, alt sınırın altındaysa boş hipotez kabul edilecek, istatistik değer iki sınır arasında ise eşbütünleşme hakkında bir karar verilemeyecektir.

Shin, Yu, Greenwood-Nimmo (2014) ise ARDL modelindeki doğrusallık varsayımına alternatif olarak serilerdeki pozitif ve negatif değişimlerin kümülatif toplamı işlemiyle elde edilecek olan artış ve azalış serilerinin, ARDL modeline dahil edilmesiyle uzun ve kısa dönemde asimetrik etkilerin ortaya konulabileceğini ifade etmişlerdir. Bu anlamda ARDL modelinin asimetrik etkileri de içerecek biçimde genişletilmiş versiyonu olan NARDL modelleri, ARDL'nin sağladığı avantajlara ilave olarak aynı model içerisinde hem kısa dönem hem de uzun dönem asimetrinin sorgulanmasına olanak sağlamaktadır. Yöntem, doğrusallık varsayımı yerine asimetrinin kabulü ile doğrusal yaklaşım ile tespit edilemeyen gizli eşbütünleşme ilişkisinin ortaya çıkarılmasında da faydalıdır (Shahzad, Nor, Ferrer, Hammoudeh, 2017:215).

NARDL yaklaşımına göre bir zaman serisi başlangıç gözleminden itibaren kendi artış ve azalışlarının kümülatif toplamından ibarettir. Buna göre;

$$x_t = x_0 + x_t^+ + x_t^- \quad (2)$$

Eşitlikte pozitif ve negatif değişimleri gösteren bileşenler ise değişkendeki artış ve azalışların kümülatif toplamlarından oluşmakta ve şu şekilde hesaplanabilmektedir (Shin vd. 2014: 285):

$$x_t^+ = \sum_{j=1}^t \Delta x_j^+ = \sum_{j=1}^t \max(\Delta x_j, 0)$$

(3a)

$$x_t^- = \sum_{j=1}^t \Delta x_j^- = \sum_{j=1}^t \min(\Delta x_j, 0)$$

(3b)

Bu durumda iki değişken arasında araştırılacak olan uzun dönem ilişki asimetrik gösterimle aşağıdaki eşitlikle ifade edilebilecektir:

$$y_t = \beta_0 + \beta^+ x_t^+ + \beta^- x_t^- + \epsilon_t$$

(4)

Eşitlikte ifade edilen uzun dönem ilişkinin ortaya çıkarılmasında kullanılacak ARDL modelinin tanımlanmasıyla ise NARDL yaklaşımına ait kısıtsız hata düzeltme modeli ise şu şekilde ifade edilebilecektir:

$$\Delta y_t = a_0 + \rho y_{t-1} + \theta^+ x_{t-1}^+ + \theta^- x_{t-1}^- + \gamma z_t + \sum_{i=1}^{p-1} \beta_i \Delta y_{t-i} + \sum_{i=0}^{q-1} (\delta_i^+ \Delta x_{t-i}^+ + \delta_i^- \Delta x_{t-i}^-) + \epsilon_t \quad (5)$$

UECM'nin oluşturulmasının ve diagnostik koşulları karşıladığının tespitinin ardından gerçekleştirilecek olan sınır testi ile seriler arasında eşbütünleşme ilişkisinin bulunup bulunmadığı belirlenmektedir. Bu çerçevede $\rho = \theta^+ = \theta^- = 0$ boş hipotezine karşı $\rho \neq \theta^+ \neq \theta^- \neq 0$ alternatif hipotezinin Wald testi ile sınanmasından elde edilecek olan F istatistik değerinin Pesaran vd. (2001) üst sınırını aşması halinde boş hipotez reddedilecek, serilerin eşbütünleşik olduklarına karar verilecektir.

Serilerin eşbütünleşik olduklarının tespiti halinde, UECM tahmininden elde edilecek olan düzey gecikmeli değişkenlerin katsayılarının, bağımlı değişkenin gecikmesinin katsayısına bölünmesi ile uzun dönem katsayılara ulaşılabilecektir. Buna göre (5) numaralı eşitlikle gösterilen UECM'den elde edilen katsayılar kullanılarak (4) numaralı eşitlikle ifade edilen uzun dönem katsayıları olan β_0 , β^+ ve β^- değerlerine $\beta_0 = -a_0/\rho$, $\beta^+ = -\theta^+/\rho$ ve $\beta^- = -\theta^-/\rho$ işlemleri ile ulaşılabilecektir.

NARDL yaklaşımıyla oluşturulan UECM'de uzun ve kısa dönemde asimetri varsayımının geçerliliği ise Wald testi aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Buna göre uzun dönem asimetrinin varlığı (5) numaralı denklemde $\theta^+ = \theta^-$ koşulunun testiyle, kısa dönem asimetri ise aynı denklemde $\sum_{i=0}^{q-1} \delta_i^+ = \sum_{i=0}^{q-1} \delta_i^-$ kısa dönem artış ve azalışlara ait katsayıların birbirlerine eşit olması koşulunun testi ile belirlenebilmektedir (Katrakilidis ve Trachanas, 2012: 1066). Her iki testte de boş hipotezin reddedilmesi asimetri varsayımının geçerliliğini göstermektedir.

Uzun dönem ve/veya kısa dönemde asimetrinin geçerliliğinin tespitinin ardından son aşamada ise birim x_t^+ ve x_t^- değişimlerinin bağımlı değişken üzerindeki etkisi asimetrik dinamik çarpanların hesaplanması ile gözlemlenir. x_t^+ ve x_t^- için dinamik çarpanlar kümülatif olarak sırasıyla şu şekilde hesaplanır (Shin vd. 2014: 292):

$$m_h^+ = \sum_{j=0}^h \frac{\partial y_{t+j}}{\partial x_t^+} \text{ ve } m_h^- = \sum_{j=0}^h \frac{\partial y_{t+j}}{\partial x_t^-} \text{ iken } h = 0,1,2 \dots \quad (6)$$

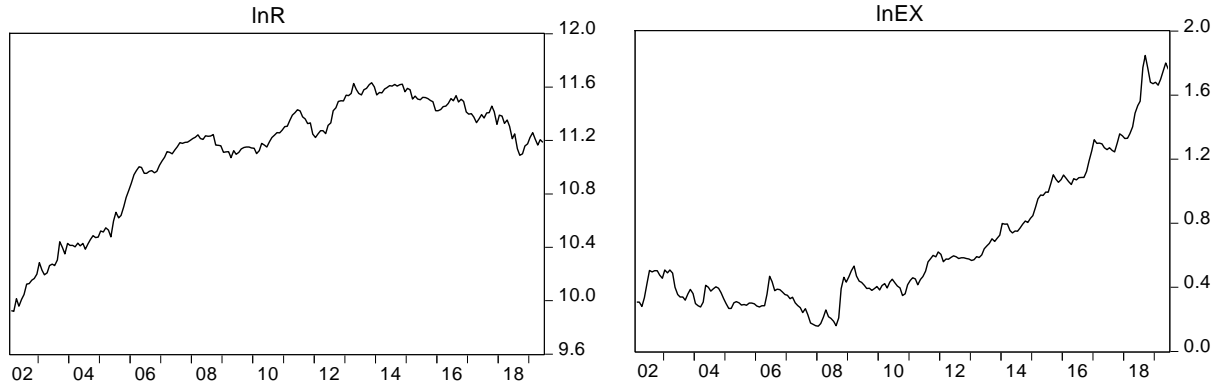
Hesaplanan pozitif ve negatif kümülatif dinamik çarpan değerleri ise h sonsuza yaklaşırken uzun dönem katsayılara yakınsamaktadır. Diğer bir ifadeyle $h \rightarrow \infty$, $m_h^+ \rightarrow \beta^+$ ve $m_h^- \rightarrow \beta^-$ söz konusudur. Asimetrik bir hata düzeltme mekanizmasının tanımlanmadığı NARDL yaklaşımında dinamik çarpanların hesaplanması, uyum patikalarının ve varsa dengesizliklerin giderilme sürelerinin görselleştirilmesi, uzun ve kısa dönem asimetrik yapı ve dengelenme süreci hakkında bilgi edinilmesinde yararlı olmaktadır.

Sonuç olarak NARDL'ye dayalı olarak seriler arasındaki asimetrik eşbütünlüşme ilişkisinin araştırılmasında izlenecek adımlar şu şekilde özetlenebilir:

- i. Serilerin durağanlıklarının belirlenmesi ve değişkenlerden herhangi birinin I(2) olmadığından emin olunması
- ii. Kısıtsız hata düzeltme modelinin kurulması ve modelin gecikme yapısının belirlenmesi. Modelin diagnostik kontrollerinin gerçekleştirilmesi ve dinamik tutarlılığının araştırılması.
- iii. Sınır testinin ve asimetri testlerinin gerçekleştirilmesi
- iv. Uzun dönem katsayıların belirlenmesi
- v. Kümülatif dinamik çarpanların hesaplanıp uzun ve kısa dönem asimetrik etkinin ve uyum sürecinin analiz edilmesi.

Çalışmada kullanılan veri setine gelince, döviz kurundaki artış ve azalışların rezerv birikimi üzerindeki asimetrik etkilerinin araştırıldığı analizde döviz rezervlerine ve nominal döviz kuruna (Dolar/TL) ait Şubat 2002-Haziran 2019 dönemini kapsayan aylık veriler kullanılmıştır. Rezerv serisi IMF veri tabanından, kur serisi ise BIS (Bank for International Settlements) istatistiklerinden elde edilmiştir. Serilerin doğal logaritmaları alınmış, rezerv serisi $\ln R$, döviz kuru serisi ise $\ln EX$ olarak kısaltılmıştır. Serilerin analize konu dönem içerisindeki eğilimleri Grafik 2'de gösterilmektedir.

Grafik 2. Serilerin Eğilimleri



4. AMPİRİK BULGULAR

Analizin ilk aşamasında serilerin durağanlık dereceleri, geleneksel ADF ve PP birim kök testi yanı sıra bir içsel yapısal kırılmanın varlığı altında serilerin durağanlıklarının sorgulanmasına imkân sağlayan Zivot ve Andrews (1992) birim kök testi ile sorgulanmıştır. Aşağıdaki Tablo 1 ve Tablo 2 sırasıyla geleneksel ve yapısal kırılmalı birim kök testleri sonuçlarını göstermektedir. Zivot - Andrews testinde A modeli sabitte, C modeli ise sabitte ve trendde kırılmanın varlığı altında serilerin birim kök içerdiği boş hipotezini sınamaktadır.

Tablo 1. ADF ve PP Birim Kök Testleri

Değişkenler	ADF		PP	
	Sabit	Sabit-Trend	Sabit	Sabit-Trend
lnR	-3.501** (3)	-1.284 (3)	-3.406**	-1.060
lnEX	1.535 (4)	-1.029 (4)	1.371 (4)	-0.823 (4)
ΔlnR	-6.555*** (2)	-7.368*** (2)	-14.192*** (7)	-14.851*** (5)
ΔlnEX	-7.598 *** (2)	-7.845*** (4)	-9.619*** (6)	-9.627*** (9)

Notlar: Δ fark operatörüdür. Testlerden elde edilen t-istatistik değerleri MacKinnon (1996) kritik değerleri ile karşılaştırılmıştır. ADF testinde optimum gecikme uzunluğu Akaike bilgi kriterine, PP testinde optimum Newey-West bant genişlikleri Bartlett metoduna bağlı olarak belirlenmiştir. Parantez içerisindeki değerler ADF testinde gecikme uzunluklarını, PP testinde bant genişliklerini göstermektedir. *** ve ** sırasıyla %1 ve %5 anlamlılık düzeyinde serilerin durağan olduklarını ifade etmektedir.

Tablo 2. Zivot-Andrews Birim Kök Testi

Değişkenler	Model A		Model C	
	ZA Test İstatistiği	Kırılma Dönemi	ZA Test İstatistiği	Kırılma Dönemi
lnR	-3.093 (3)	2005:06	-3.137 (3)	2012:08
lnEX	-2.502 (4)	2006:07	-3.329 (4)	2010:07
ΔlnR	-7.573*** (2)	2010:03	-7.581*** (2)	2012:03
ΔlnEX	-7.990*** (3)	2009:04	-7.959*** (3)	2008:01

Notlar: Δ fark operatörüdür. Model A sabitte, Model C sabitte ve trendde kırılma varsayımlarını içermektedir. Parantez içerisindeki sayılar Akaike bilgi kriterine bağlı olarak modele eklenen gecikme uzunluklarını göstermektedir. Elde edilen test istatistikleri Zivot ve Andrews (1992) kritik değerleri ile karşılaştırılmıştır. Model A için kritik değerler sırasıyla %1, %5 ve %10 güven aralıkları için -5.34, -4.93 ve -4.58'dir. Model C kritik değerleri sırasıyla %1, %5 ve %10 güven aralıkları için -5.57, -5.08 ve -4.82'dir. *** %1 anlamlılık düzeyinde serilerin durağan olduğunu göstermektedir.

Gerek geleneksel ADF, PP testleri gerekse yapısal kırılmalı Zivot-Andrews testi bulguları lnR ve lnEX serilerinin birinci farklarında durağan olduklarını, yalnızca lnR serisinin ADF ve PP testlerinin sabitli modelinde düzeyde durağan olduklarını göstermektedir.

Durağanlık düzeyleri I(1) olarak belirlenen seriler arasındaki varlığı araştırılan uzun dönemli asimetrik ilişki şu şekilde gösterilebilir:

$$\ln R_t = \alpha_0 + \alpha_1 \ln EX_t^+ + \alpha_2 \ln EX_t^- + \varepsilon_t \quad (7)$$

Eşitlikte $\ln EX_t^+$ ve $\ln EX_t^-$ döviz kurundaki artış ve azalışları ifade etmektedir. (7) numaralı eşitlik ile ifade edilen uzun dönem ilişkinin ortaya çıkarılması için tahmin edilecek olan NARDL modeline ait UECM şu şekildedir:

$$\Delta \ln R_t = a_0 + \rho \ln R_{t-1} + \theta^+ \ln EX_{t-1}^+ + \theta^- \ln EX_{t-1}^- + \sum_{i=1}^{p-1} \beta_i \Delta \ln R_{t-j} + \sum_{i=0}^{q-1} (\delta_i^+ \Delta \ln EX_{t-i}^+ + \delta_i^- \Delta \ln EX_{t-i}^-) + \epsilon_t \quad (8)$$

Model tahmininde kullanılacak olan gecikme uzunlukları Shin vd. (2014) ve Fousekis vd. (2016)'i takiben genelden özele metoduyla belirlenmiştir. Aylık verilerle çalışıldığı için her değişkenin maksimum 12 gecikmesinin kullanıldığı genel modelden belirli bir düzeyde anlamlılığı bulunmayan gecikmelerin çıkarılmasıyla elde edilen özel model, anlamsız

gecikmelerin ortaya çıkaracağı hatalardan ve dinamik kararsızlıklardan da arınmış olacaktır (Katrakilidis ve Trachanas, 2012: 1067; Fousekis vd. 2016: 502). Bu çerçevede oluşturulan asimetrik NARDL yaklaşımına dayalı UECM modeli bulguları Tablo 3'te gösterilmektedir.

Tablo 3: NARDL Model Tahmin Sonuçları

Bağımlı Değişken: $\Delta \ln R$			
Değişken	Katsayı	t-istatistik	Olasılık
<i>Sabit</i>	0.616***	3.390	0.001
$\ln R(-1)$	-0.056***	-3.171	0.002
$\ln EX^+(-1)$	-0.028**	-2.136	0.034
$\ln EX^-(-1)$	-0.070**	-2.324	0.021
$\Delta \ln R(-2)$	-0.179***	-2.729	0.007
$\Delta \ln R(-3)$	0.183***	3.064	0.003
$\Delta \ln EX^+$	-0.585***	-7.429	0.000
$\Delta \ln EX^+(-2)$	-0.274***	-2.900	0.004
$\Delta \ln EX^+(-11)$	-0.189**	-2.155	0.033
$\Delta \ln EX^-(-2)$	0.293*	1.952	0.052
$\Delta \ln EX^-(-10)$	0.409***	2.635	0.009
Model İstatistikleri ve Diagnostik Bulgular			
R2	0.370		
F-istatistik	10.856 (0.000)		
DW	2.159		
Otokorelasyon LM(1, 6, 12), F-ist.	1.467 (0.227), 0.765 (0.599), 1.306 (0.219)		
Heteroskedastisite White, F-ist.	1.240 (0.151)		
Normalite (JB)	4.791 (0.091)		

Notlar: + ve - üst indisleri sırasıyla pozitif ve negatif kümülatif toplam serilerini göstermektedir. ***, ** ve * sırasıyla % 1, %5 ve %10 düzeyde katsayıların anlamlı olduğunu ifade etmektedir. Parantez içerisindeki sayılar test istatistiklerine ait olasılık değerleridir.

Sınır ve asimetri testlerinin gerçekleştirilebilmesi ve uzun dönem asimetrik katsayılarının elde edilebilmesi için, genelden özele yaklaşımıyla en tutumlu haliyle tahmin edilen NARDL yaklaşımına ait UECM tahmin sonuçları Tablo 3'te gösterilmiştir. Modele ait diagnostik testler incelendiğinde modelde otokorelasyon, heteroskedastisite gibi problemlerin bulunmadığı, hata terimlerinin %5 anlamlılık düzeyinde normal dağıldığı görülmektedir. Bu bağlamda, oluşturulan modelin sınır ve asimetri testlerinin gerçekleştirilebilmesi için uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Değişkenler arasında düzeyde eşbütünleşme ilişkisinin varlığı UECM modelinde düzey gecikmelerinin katsayılarının birlikte anlamlılığının Wald testi sınanması ile elde edilecek katsayıların Pesaran vd. (2001) kritik değerleriyle karşılaştırılmasına dayalı olan sınır testi ile belirlenmiştir. (7) numaralı eşitlikle gösterilen UECM katsayılarından $\rho = \theta^+ = \theta^- = 0$ boş hipotezine karşı $\rho \neq \theta^+ \neq \theta^- \neq 0$ alternatifinin test edildiği sınır testi bulguları Tablo 4'te gösterilmektedir. Test sonucu elde edilen F istatistik değeri boş hipotezin reddi için gerekli olan

üst sınırı aşmaktadır. Bu nedenle sınır testi bulguları seriler arasında eşbütünleşme ilişkisinin varlığını ortaya koymaktadır.

Tablo 4: Sınır Testi Bulguları

	F-istatistik	% 95 Alt sınır	% 95 Üst sınır	Sonuç
Boş Hipotez: $\rho = \theta^+ = \theta^- = 0$	4.869	3.10	3.87	Eşbütünleşme var

Notlar: F-istatistik değeri Wald testi ile hesaplanmıştır. Alt ve üst sınır kritik değerleri Pesaran vd. (2001)'den elde edilmiştir.

NARDL yaklaşımı, seriler arasında uzun ve/veya kısa dönemde asimetrik ilişkinin varlığı koşuluna bağlı olarak serilerdeki artışlar ya da azalışların bağımlı değişken üzerindeki etkilerinin yön ya da büyüklük bakımlarından farklı olabileceğini savunmaktadır. Bu nedenle NARDL yaklaşımı ile gerçekleştirilen eşbütünleşme analizinde, uzun dönem katsayıların tahmininden önce bağımlı değişken üzerindeki asimetrik etkisi araştırılan serideki artış ve azalışların etkilerinin birbirlerinden farklı olup olmadıkları saptanmalıdır. Literatürde asimetri testi olarak tanımlanan bu yaklaşıma göre seriler arasında asimetrik ilişkinin var olabilmesi için artış ve azalış değişkenlerine ait katsayıların birbirine eşit olamamaları gerekmektedir. Bu çerçevede gerçekleştirilen asimetri testlerine ait bulgular Tablo 5'te gösterilmektedir. Asimetri testleri bulguları uzun dönemde %5, kısa dönemde ise %1 hata payı ile asimetrinin varlığını ortaya koymaktadır.

Tablo 5: Uzun ve Kısa Dönem Asimetri Testleri

Boş Hipotez	F - istatistik	Olasılık	Sonuç
LR: $\theta^+ = \theta^-$	5.440**	0.020	Asimetri
SR: $\sum_{i=0}^{q-1} \delta_i^+ = \sum_{i=0}^{q-1} \delta_i^-$	34.501***	0.000	Asimetri

Notlar: LR uzun dönem, SR ise kısa dönemi ifade etmektedir. Katsayıların eşitliği kısıtları Wald testi ile sınanmıştır. *** ve ** sırasıyla % 1 ve %5 düzeylerde simetri boş hipotezinin reddedildiğini göstermektedir.

Uzun ve kısa dönemde asimetrinin geçerliliğinin tespitinin ardından, rezervler ve döviz kuru arasındaki uzun dönem asimetrik ilişkiyi gösteren katsayılar hesaplanmıştır. Bu çerçevede elde edilen uzun dönem modele ait katsayılar ve anlamlılık düzeyleri Tablo 6'da gösterilmiştir.

Tablo 6: Uzun Dönem Asimetrik Katsayılar

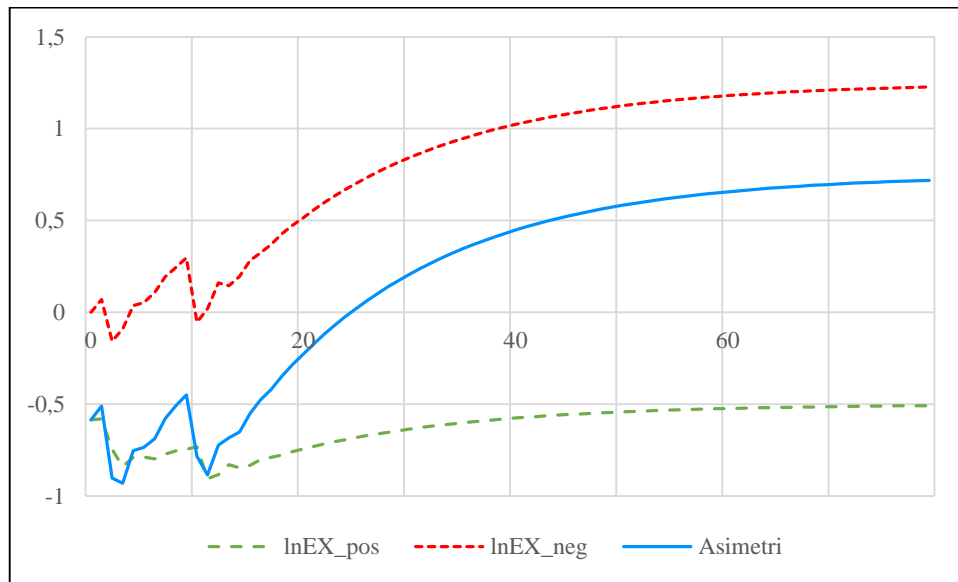
Bağımlı Değişken: $\ln RE$				
Değişken	Katsayı	Std. Sapma	t-istatistik	Olasılık
Sabit	10.916***	0.272	40.140	0.000
$\ln EX^+$	-0.494***	0.159	-3.108	0.002
$\ln EX^-$	-1.241***	0.273	-4.545	0.000

Notlar: Uzun dönem katsayıları UECM'de $\ln RE$ (-1) değişkeninin katsayısının 1'e normalize edilmesi ile elde edilmiştir. *** % 1 düzeyde katsayının anlamlı olduğunu göstermektedir.

Elde edilen uzun dönem katsayılara göre döviz kurundaki artışlar rezervleri azaltırken, kurdaki düşüşler ise rezervleri artırmaktadır. Ancak, yabancı paranın değer kaybetmesi halinde rezervlerde meydana gelen artış, değer kazanması durumunda meydana gelen azalmanın yaklaşık 2.5 katıdır. Buna göre döviz kurundaki %1 azalma halinde rezervler %1.24 artarken, kurun %1 artması rezervleri %0.5 azaltmaktadır. Sonuç olarak elde edilen asimetric katsayılar, uluslararası rezervlerin kurdaki azalmalara karşı daha hassas olduğunu, kur artışları karşısındaki rezerv çözümlenmesinin ise görece düşük olduğunu göstermektedir.

Kurdaki pozitif ve negatif değişimlerin rezervler üzerindeki etkisini gösteren kümülatif dinamik çarpanlar Grafik 3'te gösterilmiştir. Dinamik çarpanlara göre kısa dönemde rezervler kurdaki pozitif şokların etkisi altında ve azalma eğilimindeyken bu etki uzun dönemde bu etki ortadan kalkmaktadır. Uzun dönemde rezervler üzerinde negatif kur şoklarının artırıcı etkisi etkisinin baskın olduğu gözlemlenmekte, kısa dönemde ortaya çıkan dengesizliklerin ise 12. aydan itibaren yerini dengelenmeye bıraktığı görülmektedir. Sonuç olarak asimetric dinamik çarpanlara göre rezervler üzerinde, uzun dönemde kurdaki azalmaların etkisi daha baskındır. Buna göre uzun dönemde döviz rezervleri kurdaki negatif değişimlerin etkisiyle artma eğilimindedir. Bulgular, UECM'den elde edilen kısa ve uzun dönemli asimetri sonuçları ile tutarlıdır.

Grafik 3. Asimetric Dinamik Çarpanlar

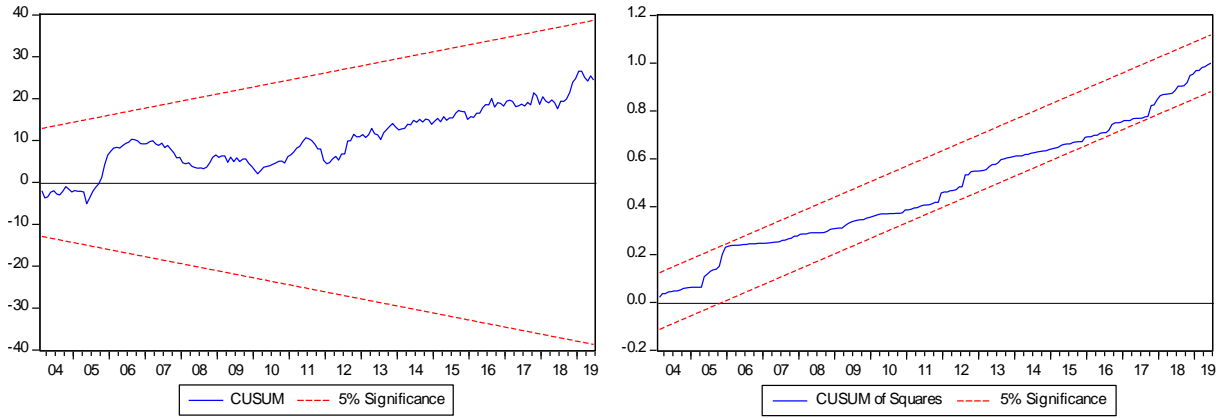


Not: Negatif şokların etkisinin doğrusal olarak yorumlanabilmesi için negatif asimetric çarpan değerlerinin tersi alınmıştır.

Tahmin edilen NARDL modelinden elde edilen katsayıların kararlılığı ve modelde ihmal edilen bir yapısal kırılmanın bulunup bulunmadığı ise CUSUM ve CUSUMQ testleri ile sınanmıştır. Grafik 4 ile gösterilen CUSUM ve CUSUMQ grafiklerine göre geri dönüşümlü hata terimlerinin kareleri kullanılarak hesaplanan istatistik değerler %5 düzeyde güven

aralıkları içerisinde. Bu bulgu tahmin edilen modelde bir kararlılık problemi olmadığını ortaya koymaktadır.

Grafik 4. CUSUM VE CUSUMQ Grafikleri



Literatür incelendiğinde rezerv-kur ilişkisini Türkiye örneğinde inceleyen sınırlı sayıdaki çalışmalarda, gerek yapısal kırılmaların gerekse eşik değerlerinin varlığı kabulü ile doğrusallık varsayımının esnetildiği, seriler arasında doğrusal olmayan bir uzun dönem ilişkinin varlığına yönelik bulgular elde edildiği göze çarpmaktadır. Bu çerçevede NARDL yaklaşımı ile gerçekleştirilen analiz bulguları Kasman ve Ayhan'ın (2008) yapısal kırılmaların, Güriş (2012) ve Bayat vd.'nin (2014) eşik değerlerinin varlığına bağlı olarak döviz kuru ve rezervlerin eşbütünleşik olduğu şeklindeki bulgularını desteklemektedir. Diğer taraftan çalışmanın bulguları, kurdaki artış ve azalışların rezervler üzerindeki farklı etkilerinin boyut ve yönlerinin ortaya konulması yönüyle doğrusallık varsayımının esnetildiği diğer çalışmalardan ayrışmakta, bu yönüyle literatüre katkı sağlamaktadır.

5. SONUÇ

Likidite kısıtlılığının yaşandığı dönemlerde ulusal piyasayı korumak üzere bulundurulduğu ifade edilen döviz rezervleri, finansal küreselleşme ile birlikte sıklaşan ve etkileri artan finansal krizler karşısında gelişmekte olan ülkeler için önemli bir güvence aracı olarak görülmektedir. Türkiye'de de gelişmekte olan diğer ülkelerle benzer biçimde finansal küreselleşmenin hız kazandığı ve yaygınlaştığı 1990'lı yılların ilk yarısından itibaren döviz rezervleri yüksek düzeylere ulaşmıştır. 1980'li yıllar boyunca yurt içi hasılaya oranı %1-2 seviyelerinde seyreden döviz rezervleri 2010'lu yıllara gelindiğinde ise %10 düzeyinde tarihi seviyelere yükselmiştir.

Diğer taraftan döviz kurundan enflasyona geçişkenliğin yüksek olduğu ülkelerde kur istikrarı, fiyat istikrarının sağlanması için önemli bir gereklilik olarak ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle parasal yetkililer uygulanan kur rejiminden bağımsız olarak aktif kur müdahalelerinde bulunabilmekte, döviz rezervlerini dalgalanma korkusu ile kurdaki dalgalanmaları önlemek

üzere kullanabilmektedir. Bu çerçevede kur müdahalelerinde etkin kullanılan bir araç olarak öne çıkan döviz rezervleri ve kur arasındaki ilişki önemli bir tartışma konusudur.

Bu çalışmada, Türkiye’de döviz kurunun piyasadaki arz ve talep koşullarına bağlı olarak belirlendiği dalgalı kur rejiminin uygulandığı dönemde, döviz kuru ve döviz rezervleri arasındaki asimetrik ilişki araştırılmıştır. Şubat 2002-Haziran 2019 dönemine ait aylık verilerin kullanıldığı ve NARDL yaklaşımına bağlı olarak gerçekleştirilen sınır testinde döviz rezervleri ve döviz kuru arasında eşbütünleşme ilişkisinin varlığına dair bulgular elde edilmiş, asimetri testleri ile uzun ve kısa dönemde kur-rezerv ilişkisinde asimetrinin geçerli olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Hesaplanan uzun dönem asimetrik katsayılar döviz rezervlerinin kurdaki düşüşler karşısında daha duyarlı olduğunu göstermektedir. Elde edilen bulgulara göre kurdaki %1 artış karşısında rezervler yaklaşık %0.50 azalırken, kurdaki %1 azalma ise rezervlerin %1.25 artmasına neden olmaktadır. Bu çerçevede elde edilen uzun dönem katsayılar Türkiye’de parasal yetkililerin yerli para değer kazandığında rezerv birikimini hızlandırma eğilimlerinin, kurdaki artışlar karşısında rezervleri çözüme eğilimlerinden daha yüksek olduğunu göstermektedir. Ampirik analiz bulguları, analize konu dönemde Türkiye’de rezervleri artırma refleksinin dalgalanma korkusundan daha yüksek olduğu şeklinde de yorumlanabilir. Döviz rezervi tutmanın önemli maliyetlerinin bilinmesine rağmen Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerde bu eğilimin önemli bir nedeninin, yüksek rezerv seviyesini düşük riskin bir göstergesi olarak kullanıp dış yatırım çekebilmek olduğu ifade edilmektedir. Bu konuda Türkiye özelinde geçmişte yaşanan kriz deneyimlerine dayanılarak “ihtiyat” unsurunun da önemli olduğunu belirtmek gerekir. Diğer taraftan, Türkiye’de uzun dönemde döviz rezervlerinin artırılması eğiliminin yüksek olduğunu ortaya koyan çalışma bulguları, bundan sonra yapılacak çalışmalar için döviz rezervlerinin optimum seviyesinin, maliyetlerinin ve refah etkisinin araştırılması yönünde bir motivasyon oluşturmaktadır.

KAYNAKÇA

- Aizenman, J. ve Sun, Y. (2009). The financial crisis and sizable international reserves depletion: From ‘fear of floating’ to the ‘fear of losing international reserves’?. NBER Working Paper, No. 15308.
- Akdoğan, K. (2012). Foreign exchange reserves in a credit constrained economy. International Economics, 130, 59-79.

- Bayat, T., Şentürk M. ve Kayhan, S. (2014). Exchange rates and foreign exchange reserves in Turkey: Nonlinear and frequency domain causality approach. *Theoretical and Applied Economics*, 2014(600), 27-42.
- Calvo, G. A. ve Reinhart, C. M. (2002). Fear of floating. *The Quarterly Journal of Economics*, 117(2), 379-408.
- Cinel, E. A. (2015). Türkiye'de döviz rezervleri yeterli mi?. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(12), 131-144.
- Cinel, E. A. ve Yamak, N. (2014). Merkez Bankası döviz rezervlerinin belirleyicileri: Türkiye örneği. *Ekonomik Yaklaşım*, 25(93), 21-38.
- Eğilmez, M. (2010). *Makroekonomi: Türkiye'den Örneklerle* (3. baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Engle, R. F. ve Granger, C. W. J. (1987). Cointegration and error correction: Representation, estimation, and testing. *Econometrica*, 55, (2), 251-276.
- Ersoy, İ. (2011). On reserve hoarding in EMEs: The case of Turkey. *Journal of Applied Economic Sciences*, 6(3), 230-243.
- Feldstein, M. (1999). A Self-help guide for emerging markets, *Foreign Affairs*, 78(2), 93-109.
- Fischer, S. (2001). Exchange rate regimes: Is the bipolar view correct?, *Journal of Economic Perspectives*, 15(2), 3-24.
- Fousekis, P., Katrakilidis, C. ve Trachanas, E. (2016). Vertical price transmission in the US beef sector: Evidence from the nonlinear ARDL model. *Economic Modelling*, 52(B), 499-506.
- Goldberg, L., Hall, C. E. ve Stein, S. (2013). Do industrialized countries hold the right foreign exchange reserves?, *Federal Reserve of New York Current Issues in Economics and Finance*, 19(1), 1-10.
- Güriş, B. (2012). Exchange rates and international reserves: A threshold error correction and a threshold granger causality analysis. *Economic Computation and Economic Cybernetics Studies and Research*, 46(4), 213-221.

- Jeanne, O. ve Rancière, R. (2011). The optimal level of international reserves for emerging market countries: A new formula and some applications. *The Economic Journal*, 121(55), 905-930.
- Jeanne, O. (2016). The macroprudential role of international reserves. *The American Economic Review: Papers & Proceedings 2016*, 106(5), 570-573.
- Johansen, S. (1988). Statistical analysis of cointegrating vectors. *Journal of Economic Dynamics and Control*, 12, 231-254.
- Kasman, A. ve Ayhan, D. (2008). Foreign exchange reserves and exchange rates in Turkey: Structural breaks, unit roots and cointegration. *Economic Modeling*, 25(1), 83-92.
- Katrakilidis, C. ve Trachanas, E. (2012). What drives housing price dynamics in Greece: New evidence from asymmetric ARDL cointegration. *Economic Modelling*, 29(4), 1064-1069.
- Kurum, M. E. ve Oktar, S. (2019). Rezerv opsiyon mekanizmasının döviz kuru üzerindeki etkisi. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 41(1), 223-246.
- Nusair, S. A. (2017). The J-Curve phenomenon in European transition economies: A nonlinear ARDL approach. *International Review of Applied Economics*, 31(1), 1-27.
- Özyıldırım, S. ve Yaman, B. (2005). Optimal versus adequate level of international reserves: Evidence from Turkey. *Applied Economics*, 37(13), 1557-1569.
- Park, D. ve Estrada, G. E. B. (2014). The emergence of sovereign wealth funds in Asia, D. Lee and G. N. Gregoriou (Ed.), *Handbook of Asian Finance: Financial Markets and Sovereign Wealth Funds* içinde (pp. 299-313). San Diego: Elsevier.
- Pesaran, M. H., Shin, Y. ve Smith, R. J. (2001). Bound testing approaches to the analysis of level relationships. *Journal of Applied Econometrics*, 16, 289-326.
- Rodrik, D. (2006). The social cost of foreign exchange reserves, *International Economic Journal*, 20(3), 253-266.

Shahzad, S. J. H., Nor, M. S., Ferrer, R. ve Hammoudeh, S. (2017). Asymmetric determinants of CDS spreads: U.S. industry-level evidence through NARDL approach. *Economic Modelling*, 60, 211-230.

Shin, Y., Yu, B. ve Greenwood-Nimmo, M. (2014). Modelling Asymmetric Cointegration and Dynamic Multipliers in a Nonlinear ARDL Framework, W.C. Horrace and R.C. Sickles (Ed.), *Festschrift in Honor of Peter Schmidt: Econometric Methods and Applications içinde* (s. 281–314). New York: Springer.

TCMB (2018). Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası döviz rezerv yönetimi. Erişim Tarihi: 10.07.2019, https://www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/5b4e46d9-a54d-4ce2-b872-665143119bda/Doviz_Rezerv_Yonetimi2018.PDF?MOD=AJPERES&CVID=

Yüksel, S. ve Özşarı M. (2017). Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası'nın döviz rezervlerine etki eden makroekonomik faktörlerin belirlenmesi. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 54(631), 41-53.

Zivot, E. ve Andrews, D. W. K. (1992). Further evidence on the Great Crash, the Oil-Price Shock, and the Unit-Root Hypothesis, *Journal of Business & Economic Statistics*, 10(3), 251-270.

<http://data.imf.org/>

<https://databank.worldbank.org/>

<https://www.bis.org/statistics/>