



II. BOR Special Issue



Special Issue/Özel Sayı

Mart 2020/March 2020

Volume:15/Cilt:15



Editörden

İlkini Karabük'te düzenlemiş olduğumuz "Business and Organization Research (BOR)" konferansının ikincisini Eylül 2019 tarihinde ENOVA Projesi desteği ile Yaşar Üniversitesi ev sahipliğinde gerçekleştirdik. Türkiye'de belirli bir alana özgü konferanslar arasında en çok katılımcıya, bildiri sayısına ve yayın imkanına sahip olan konferansımızda yaklaşık 350 bildiri sunumu gerçekleşti. Sunulan metinler arasında makale olarak değerlendirilebilecek çalışmalar seçilerek Journal of Yaşar University (JOY) dergisi için değerlendirme sürecine alındı. Değerlendirmeye alınan çalışmalar titizlikle hakemlik süreçlerinden geçirilerek Türkiye'de uluslararası standartlarda yayıncılık yapan JOY dergisi için seçildi. BOR özel sayısının ikincisi olan bu sayı kapsamında 14 değerli çalışmayı bilim insanlarına ve halkımıza büyük bir onurla sunmaktayız.

Bu özel sayı kapsamında hisse senetleri piyasalarında heterojenlik analizini Borsa İstanbul örneğinde gerçekleştiren Sezer Bozkuş ve Hakan Kahyaoğlu, Borsa İstanbul Hisse Senetleri Piyasası'nın heterojen bir özelliğe sahip olup olmadığını test ederek literatüre heterojen piyasa hipotezini esas alan yeni teknikler sunmuştur. İkinci makalede, Grossman modeli çerçevesinde sağlık talebinin analizini gerçekleştiren Oğuz Kara ve Mert Yıldırım, Grossman'ın sağlık talebine yönelik teorik modelinin Türkiye örnekleminde geçerli olduğu sonucuna ulaşmıştır. Üçüncü makalede, iş şekillendirme davranışı, psikolojik güçlendirme ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlayan Eren Kılıç, Berivan Tatar ve Oya Erdil, psikolojik olarak güçlendirilen çalışanların diğerlerine göre daha fazla iş şekillendirme davranışı geliştirdiklerini ve bilişsel olarak işlerini şekillendiren çalışanların ise işlerinde kalma ihtimallerinin daha yüksek olduğunu ortaya koymuştur. Dördüncü makalede, işyerinde mutluluk ölçeğini Türkçe'ye dönüştürerek geçerlilik ve güvenilirlik çalışmasını yapmayı hedefleyen Elif Bilginoglu ve Uğur Yozgat, ilgili konudaki gelecek çalışmalara Türkçe bir ölçek sağlama anlamında katkıda bulunmuştur. Beşinci makalede, eğitimde etkinliğin ölçülmesini PISA verilerinin bootstrap veri zarflama analizi tahmini ile göstermeyi amaçlayan Aslı Dolu ve Ramazan Ekinci, Türk eğitim sisteminin performansının nasıl olduğunu ortaya koymuştur.

Davranış çalışmaları kapsamında değerlendirebilecek olan çalışmalarıyla Sahra Sayğan Tunçay ve Nurcan Hakan Çıraklar, özel sayının altıncı makalesinde rol çatışması ve rol belirsizliğinin iş yeri mağduriyeti üzerindeki etkisinde olumsuz duygulanımın aracı rolünü ortaya koymayı amaçlamıştır. Yedinci makale kapsamında Ali Acaray, istismarcı yönetim algısı ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkide işin anlamlılığı, işyeri arkadaş desteği ve sorumluluk kişilik özelliğinin düzenleyici rolünü ortaya koymuştur. Sekizinci makalede ise Pınar Işıldar ve Osman Avşar Kurgun, otel işletmelerinde kurumsal kimlik paradigmasını tartışmıştır.

Dilek Tandoğan ve Murat Can Genç, yapmış olduğu çalışmalarında ARDL yaklaşımından yararlanarak Türkiye'de turizm gelirlerinin işgücü verimliliği üzerinde nasıl bir etki oluşturduğunu ortaya koymuştur. Diğer bir çalışmada ise Gökhan Özer, Mehmet Şahin Gök ve Abdullah Kürşat Merter, alternatif yaklaşımlar kullanarak proje maliyet tahminleri oluşturup uygulayıcılara önerilerde bulunmuştur. Bir sonraki çalışmada, dokunmatik toplumların fobileri kapsamında netlessfobi, nomofobi ve Fomo kavramları üzerine içerik analizi gerçekleştiren Banu Sarıbay ve Gamze Durgun ise yapmış oldukları çalışmaları ile literatüre yönelik yaptıkları bu analizde kavramlara ilişkin yaklaşımları ve ilişkili alanları ortaya koymuştur. BOR özel sayısı kapsamında Mehmet Emin Bakay, Makbule Müftüoğlu, Ayşegül Nalbantoğlu ve Elifsu Çoçan, yapmış oldukları çalışmalarında, kırsal kesimlerde kadın girişimciliğine değinerek ilgili girişimcilik türünün karşılaştığı sorunları nitel bir araştırma yaparak vurgulamıştır.

Pazarlama alanındaki çalışmaları ile bilinen İlke Kocamaz ve Mustafa Karadeniz, yapmış oldukları çalışmalarında çevrimiçi alışverişte satın alma sonrası bilişsel uyumsuzluk ve buna etki eden faktörleri inceleyerek referans grup etkisi ve hedonik tüketim eğilimi bağımsız değişkenlerinin dürtüsel satın alma ve bilişsel uyumsuzluk bağımlı değişkenleri üzerinde anlamlı bir etkisi olduğunu tespit etmiştir. Son olarak, Esra Demirbaş ve Hande Özek yapmış oldukları çalışmalarında iç müşterilerin kıdem süresi, psikolojik sermayenin dört boyutunu nasıl şekillendirdiğini ortaya koymuştur.

BOR özel sayısı kapsamında yoğun bir mesai harcayan ve büyük özveri ile çalışan sevgili JOY editörü Doç. Dr. Meltem İnce Yenilmez'e, dergi süreçlerinde gerekli iletişimi sağlayan ve hızlı bir süreç yönetimi gerçekleştiren Araş. Gör. Burak Çetiner'e, BOR kurulunda yer alan ve yayın süreçlerinde büyük katkı sunan Araş. Gör. Dr. Osman Tüzün'e teşekkürlerimi sunuyorum. Ayrıca hakemlikleri ile katkıda bulunan tüm öğretim elemanlarına özellikle teşekkür ediyorum.

Saygılarımla
Dr. Öğr. Üyesi Erhan AYDIN

Heterogeneity Analysis of the Stock Markets: The Case of Borsa İstanbul¹

Hisse Senetleri Piyasalarında Heterojenlik Analizi: Borsa İstanbul Örneği

Sezer BOZKUŞ, İzmir Bakircay University, Turkey, sezer.bozkus@bakircay.edu.tr

Orcid No: 0000-0003-2865-3399

Hakan KAHYAOĞLU, Dokuz Eylul University, Turkey, hakan.kahyaoglu@deu.edu.tr

Orcid No: 0000-0002-6031-7494

Abstract: In this study, Borsa İstanbul's heterogeneity analysis is conducted based on the volatility within the framework of Heterogeneous Market Hypothesis (HMH) by considering the fact that this volatility is different in different time intervals. The diversity of decision-making units in the stock markets leads to differentiation of price movements at different time intervals. The issue, which underlies this differentiation, is the diversity of the decision-making units in terms of market, risk and related perception types. This diversity, which is defined as heterogeneity in terms of behavioral finance, is generally considered within the framework of HMH in financial literature. The essence of this hypothesis is that there is a difference between the behaviors of investors, i.e., those who trade on their behalf and those who trade in relation to a certain institution in the stock market. Therefore, when this process is not explained through standard volatility models, new techniques have been developed in the literature based on HMH. The technique used in this study, presents an empirical finding that demonstrates the validity of the hypothesis. The relationship between the heterogeneity of the market and the heterogeneity of decision-making units is demonstrated through the technique, which provides a volatility-based approach calculated from price movements in the market. Thus, this study, in addition to analyzing whether the Borsa İstanbul Stock Market has a heterogeneous market characteristic or not, also examines the impact of market participants on this formation. Accordingly, it is aimed to contribute to the literature by presenting policy recommendations within the framework of the empirical findings.

Keywords: Heterogeneous Market Hypothesis, HAR Model, Long Memory

JEL Classification: C58, G14, G17

Özet: Bu çalışmada amaç, Heterojen Piyasa Hipotezi (HPH) çerçevesinde oynaklık ve bu oynaklığın farklı zaman dilimlerinde farklı olmasına bağlı olarak, Borsa İstanbul Hisse Senetleri Piyasası'nın heterojenlik yapısının analizini yapmaktır. Hisse senetleri piyasasında işlem yapan karar birimlerinin çeşitliliği, farklı zaman aralıklarında fiyat hareketlerinin farklılaşmasına neden olmaktadır. Bu farklılaşmanın temelinde ise, söz konusu karar birimlerinin piyasa, risk ve buna yönelik algılama biçimleri konusunda çeşitlilik göstermesidir. Davranışsal finans açısından heterojenlik olarak tanımlanan bu çeşitlilik, finans literatüründe genel olarak Heterojen Piyasa Hipotezi (HPH) çerçevesinde ele alınmaktadır. Bu hipotezin kaynağında özellikle hisse senetleri piyasasındaki kendi adına işlem yapanlar ile belirli bir kurumla ilişkili olarak işlem yapanların davranışları arasında farklılaşma olmasıdır. Bundan dolayı söz konusu süreç standart oynaklık modelleri aracılığıyla açıklanamadığından, literatürde heterojen piyasa hipotezini esas alan yeni teknikler geliştirilmiştir. Bu çalışmada kullanılan teknik, hipotezin geçerliliğini ortaya koyan bir bulgu sunmaktadır. Bununla birlikte, piyasadaki fiyat hareketlerinden hesaplanan oynaklığa dayalı bir yaklaşım sunan teknik yoluyla, piyasanın heterojenliği ile karar birimlerinin heterojenliği arasındaki ilişki de ortaya konmaktadır. Böylece Borsa İstanbul Hisse Senetleri Piyasası'nın heterojen bir piyasa özelliğine sahip olup olmadığını analiz etmenin yanında; bu çalışmada piyasa katılımcılarının söz konusu oluşum üzerindeki etkisi de incelenmektedir. Buna göre elde edilen ampirik bulgular çerçevesinde politika önerileri sunularak literatüre katkı sunulması hedeflenmektedir.

Anahtar Kelimeler: Heterojen Piyasa Hipotezi, HAR Modeli, Uzun Hafıza

JEL Sınıflandırması: C58, G14, G17

1. Introduction

It is a fact that volatility is assumed to be a latent variable. For this reason, conditional mean and conditional variance models are used to examine the latent volatility. This assumption led to the introduction of ARCH and stochastic volatility approaches which are used mainly for financial market modeling and estimation. In relation to this situation, the behavior of financial market participants is analyzed based on their trading strategies to understand the logic behind the Efficient Market Hypothesis (EMH) (LeRoy, 1976; Fama, 1965, 1970, 1991, 1998). Along with the rapidly developing technological innovations, significant changes have been experienced in the functioning of the financial markets. Because of these changes, EMH has been questioned and alternative approaches have been emphasized. There are various approaches against EMH such as fractal market hypothesis (Peters, 1994), adaptive market hypothesis (Lo, 2005), chaos theory (Mandelbrot, 2005) and heterogeneous market hypothesis (Corsi, 2009). Compared to EMH approach, these opposing and novel approaches are based on frequency domain rather than time domain for analyzing the financial markets data and trading strategies. In addition, these approaches consider the asymmetric structure of the markets in various aspects. In this study, the validity of Heterogeneous Market Hypothesis (HMH) (Corsi, 2009) is examined. The

¹ This paper is orally presented at the International BOR Conference, 4-6 September 2019 in İzmir, Turkey and revised edition is prepared to publish.

Makale Geçmişi / Article History

Başvuru Tarihi / Date of Application : 19 Ekim / October 2019

Kabul Tarihi / Acceptance Date : 31 Ekim / October 2019

major reason why the heterogeneous structure of the financial markets is preferred for analysis is to provide a better understanding of the recent crises and to contribute to the decision-making units while forming an investment strategy.

In this paper, the heterogeneity of BIST is analyzed by using HAR approach. Firstly, the relevant literature review is presented in the following second section. Secondly, the data and methodology are explained by giving the underlying reasons of the application of Heterogeneous Autoregressive (HAR) model. In addition to the HAR Model, the related diagnostic tests are given with their interpretations to ensure the robustness of the Model estimation. Thirdly, the empirical findings of this study are presented and discussed based on the other results in the literature. Finally, policy recommendations are made based on the findings of BIST 100 index investor profile in Turkey.

2. Literature Review

There are new definitions complement to the EMH such as Chaos Theory (Mandelbrot, 2005), Behavioral Finance Theory (Shiller, 2003), Fractal Market Hypothesis (Peters, 1991, 1994), Adaptive Market Hypothesis (Lo, 2005) and last but not least, Heterogeneous Market Hypothesis (HMH) (Corsi, 2009) which are summarized at Figure 1. In this paper, the HMH is investigated and validity of the HMH is tested based on the BIST 100 index data. The major difference between the EMH and HMH approaches is arising from the way the analysis is conducted, i.e. EMH relies on time domain and, HMH rather depends upon frequency domain. In other words, the idea behind HMH is that participants with different time horizons perceive, react and cause different types of volatility components (Figure 2).

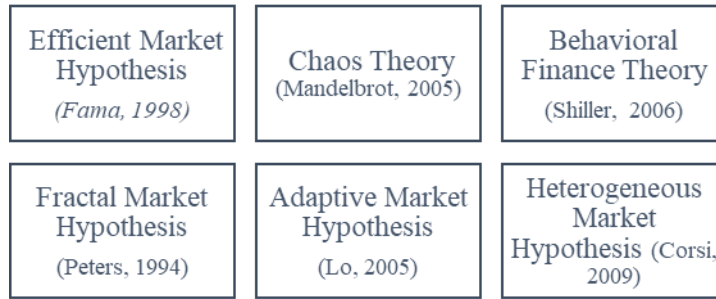


Figure 1. New approaches that complement the classic EMH

Source: Compiled by the authors.

There is a huge research on the analysis of stock market indices in the literature. These analyses are made mostly based on the performance, efficiency, co-movements and volatility of the stock market indices (Linton, 2019: 2-3). In this paper, literature review is prepared based on two topics, i.e. one is about the emergence of HMH and the second is about the methodology applied to measure the level of heterogeneity, i.e. HAR Model and related tests.

The analyses on HMH in the finance literature are summarized as follows: The variety of decision-making parts in the financial markets leads to differences of price fluctuations through different periods. Because of this difference, there is a diversity of the decision-making parts in terms of market, risk and related perception styles. This diversity, which is defined as “heterogeneity” in terms of behavioral finance, is generally considered within the framework of Heterogeneous Market Hypothesis (HMH) in financial literature. The essence of this hypothesis is that: “there is a difference between the behaviors of those who trade on their behalf and those who trade in relation to a certain institution in the stock market.” Therefore, new techniques have been proposed in the literature based on HMH for cases where the standard volatility models cannot provide a solution. The pioneering works are presented by Diebold and Mariano (1995), Muller et al (1997), Dacorogna et al. (1998), Lima (1998), Lux and Marchesi (1999), Malkiel (2003), Hansen et al. (2003), Barndorff-Nielsen and Shephard (2002), Lo (2004, 2005), Westerland and Narayan (2012) and Patton and Sheppard (2015).

Theoretically, a financial market is composed of investors with various investment strategies ranging from short to long term durations. Therefore, the combinations of these various duration volatilities have produced the “long memory property” in financial markets. In the structure of heterogeneous markets, there are cascades that differ according to the preferences of investors. These cascades are expressed as short-term (daily), mid-term (weekly) and long-term (monthly) investments which are shown in Figure 3. The HMH, which states that the reactions of the investors with different time horizons realize, behave, and generate different types of volatility components, is the main motivation for the birth of HAR model (Khan, 2015: 83).

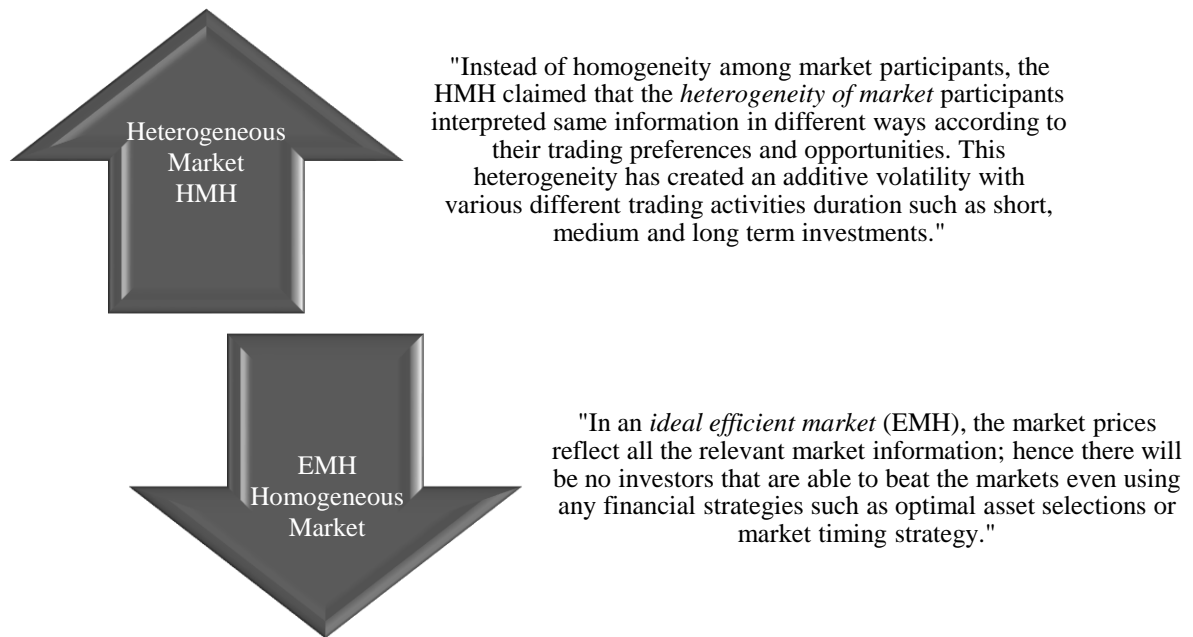


Figure 2. Comparison of EMH vs. HMH
 Source: Fama, 1998 and Corsi, 2009.

The literature review on the HAR Model is summarized as follows: Current finance literature is mostly interested in analyzing intraday high frequency data by using time varying return volatility models. Among these models, the HAR Model that is proposed by Corsi (2009) has been widely accepted. This is because the HAR Model is relatively simple and has a consistent forecasting performance in applications for high frequency financial market data. Corsi (2009) proposes the HAR model to estimate the “volatility cascades” with a simple and parsimonious way. Corsi (2009) states that the investors have different risk appetite in different time horizons and such investors recognize and respond to different volatility components which are categorized as daily, weekly, and monthly.

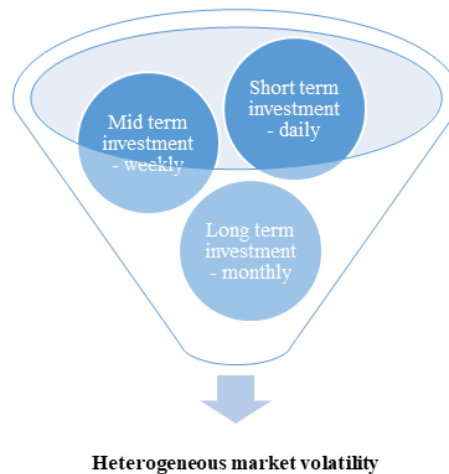


Figure 3. Heterogeneous Market Structure
 Source: Corsi, 2009.

The formulation of a typical HAR Model is an extension of ARCH Models and it is introduced by the joint work of Muller et. al (1997). The new HAR modeling approach is mostly estimated by using Realized Volatility (RV) and the ordinary least squares (OLS) simultaneously. The estimation process consisting of five major steps, is defined in the next section. According to Westerlund and Narayan (2012), the critical success factor for achieving the accurate HAR model is related to the way the estimator is chosen. Hence, it is accepted that HAR model gives out better empirical results in the predictability of return volatility. There are various empirical works for predicting stock market volatility and heterogeneous markets in the finance literature such as Morris, 1994; Osier, 1995; Patton, 2011; Choi and Varian, 2012; Vozlyublennaiia, 2014; Romano and Wolf, 2017; Buccheri and Corsi, 2017; Taylor, 2017; Cipollini et al. 2017; Clements and Preve, 2019.

3. Research Method

The HAR Model is applied in this study and the underlying reason of the application of this research method is explained briefly as follows: Firstly, realized volatility² (RV) is calculated in logarithmic form in Equation 1. Although RV is not a directly observable variable, it is possible to estimate realized variance consistently and then further calculate the RV simultaneously (Clements and Preve, 2019: 3-4).

$$\log RV_t^{(n)} = \frac{1}{n} (\log RV_t + \dots + \log RV_{t-n+1}) \quad (1)$$

Based on Corsi (2009) approach, the time horizon is defined with three different cascades, i.e. daily in short-term, weekly in mid-term and monthly in long-term. These cascades mean that the HAR Model is established as a linear function of realized volatility on a daily, weekly and monthly return series³ (Clements and Preve, 2019: 5-6).

$$\log \sigma_{t+1d}^{(d)} = \log RV_{t+1d}^{(d)} + \tilde{\epsilon}_{t+1d} \quad (2)$$

Hence, substituting the formulas in equation 2 to equation 3 and equation 4; the HAR Model is established to estimate the *beta* coefficients for each cascade. Considering equation 2, $\tilde{\epsilon}_t$ is the measurement error of the model.

$$\log RV_{t+1d}^{(d)} = c + \beta^{(d)} \log RV_t^{(d)} + \beta^{(w)} \log RV_t^{(w)} + \beta^{(m)} \log RV_t^{(m)} + \epsilon_{t+1d} \quad (3)$$

In this way, new time series are generated with different time intervals to estimate the heterogeneity of the market in the following section.

$$\begin{aligned} r_t &= \tilde{\sigma}_t^{(d)} z_t \\ \log \tilde{\sigma}_{t+m}^{(m)} &= c^{(m)} + \phi^{(m)} \log RV_t^{(m)} + \tilde{\omega}_{t+m}^{(m)} \\ \log \tilde{\sigma}_{t+w}^{(w)} &= c^{(w)} + \phi^{(w)} \log RV_t^{(w)} + \gamma^{(w)} E_t[\log \tilde{\sigma}_{t+m}^{(m)}] + \tilde{\omega}_{t+w}^{(w)} \\ \log \tilde{\sigma}_{t+d}^{(d)} &= c^{(d)} + \phi^{(d)} \log RV_t^{(d)} + \gamma^{(d)} E_t[\log \tilde{\sigma}_{t+w}^{(w)}] + \tilde{\omega}_{t+d}^{(d)} \end{aligned} \quad (4)$$

daily $d = 1$, weekly $w = 5$, monthly $m = 22$

After generating the three time series as shown in Equation 4, the HAR Model estimation is exercised considering the investor time preferences on daily, weekly and/or monthly intervals. The HAR Model is applied in the five major steps as shown in Figure 4. In the first step, the volatility of time series data is defined. In the second step, the index vector *h* based on the lagged values of the time series for the daily, weekly and monthly components is constructed. In the third step, the three volatility components for daily, weekly and monthly are calculated as averages of lagged values for each step *t*. In the fourth step, we consider these time series as new time series with different frequencies. Finally, in the fifth step, the values of the three volatility components are regressed by using OLS. In this way, we obtain the *beta* coefficients for the daily, weekly and monthly components to forecast ahead.

² The RV is defined in the finance literature as sum of the squared returns within day *t*. Hence, the logarithmic daily trading data from BIST 100 index are taken and used for the model estimation process.

³ These cascades are colored to make follow-up easier for the readers in equation 2, 3 and 4 such that red is d=daily; green is w=weekly; blue is m=monthly in color.

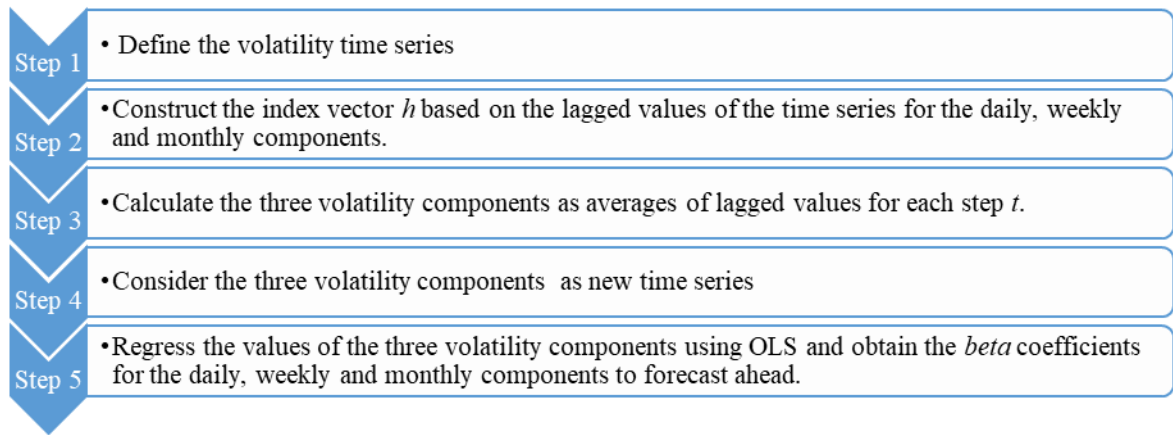


Figure 4. HAR Model Implementation Process

Source: Corsi, 2009.

There are three components used with the length of $n_1 = 22$ (monthly), $n_2 = 5$ (weekly), $n_3 = 1$ (daily) respectively. It is a fact that the volatility at long time perspectives has an impact on the volatility at short time perspectives, and for this reason, the auto-correlation function of the model will increase. This further leads to an increase in its memory persistence. In other words, even if the HAR model is not considered long memory process, it still contains the properties of financial data similar to the long memory models (Corsi and Reno, 2009: 3-4).

It is a fact that high frequency integrated volatility estimation is widely used to measure the latent financial volatility which cannot be directly observed from the raw data. The high frequency data consist of more trading information as compared to daily closed data. In addition, such data have significant impact on the accuracy in portfolio analysis and risk management.

4. Empirical Findings

In this paper, BIST 100 index data are used in the empirical analysis and firstly, the descriptive statistics are given and secondly the HAR Model estimation is presented with the interpretation of three time cascades respectively. The R program and codes are applied for the HAR Model estimation process.

4.1. Descriptive Statistics

In this case, the data are taken from Borsa Istanbul. BIST 100 index -high frequency time series 5-minute interval data is used for the analysis for the period between February 5th, 2015 and July 31st, 2019. The total number of data is 98,392. Log return series are generated before starting the estimation process as shown in Figure 5. The descriptive statistics are calculated for the RV time series data in order to capture the type of distribution before starting any empirical analysis. Jarque - Bera Normality (JB) test results of RV is equal to 0.375 with the p- value of 0.829. This means that the RV series for three time intervals are normally distributed. In addition, the classical ADF unit root test (Dickey and Fuller, 1979) is applied to the RV series and the results indicate that the series is stationary. In our case, the number of sample data is huge, i.e. 98,392 that may lead to some biased estimations due to size distortions. In order to overcome size distortion problem, there are some additional tests proposed in the literature namely, Kwiatkowski–Phillips–Schmidt–Shin (KPSS) Test (Kwiatkowski et al., 1992). According to KPSS test results, the RV series is not stationary. This contradictory test result with ADF test is arising from the size distortions as it is usually experienced in the literature. When ADF test and KPSS test results are not giving the similar findings, then this could be a sign of a fractal characteristic in the observed series. In such cases, Hansen and Racine (2018) propose to adopt a novel unit root test which is defined as an “averaging procedure to deal with model uncertainty” during the testing process. This test is called the Hansen-Racine Bootstrap Test. Monte Carlo simulations are applied for this test to achieve the lowest size distortions among its peers. In this way, the superior power of test is generated by decreasing the variance of estimation meanwhile controlling misspecification bias for the series (Hansen and Racine, 2018: 8-10).

The above-mentioned tests are all applied and the test results are shown in Table 1. According to the unit root test results, ADF test and Hansen-Racine test are providing the same finding, i.e. the observed series is stationary, but KPSS test result is indicating that the series is not stationary.

Table 1. Unit Root Test Results

ADF	KPSS	Hansen-Racine
-49.3977**	1.4378,	-31.62183**

Signif. codes: 0 '****' 0.01 '**' 0.05

We adopt Hansen-Racine Bootstrap test results since this test is more superior than the other tests. On the other hand, KPSS test result may be seen as a leading indicator of the investors' varying trading strategies in a heterogeneous market. Thus, it is possible to proceed on the next steps to estimate the HAR Model.

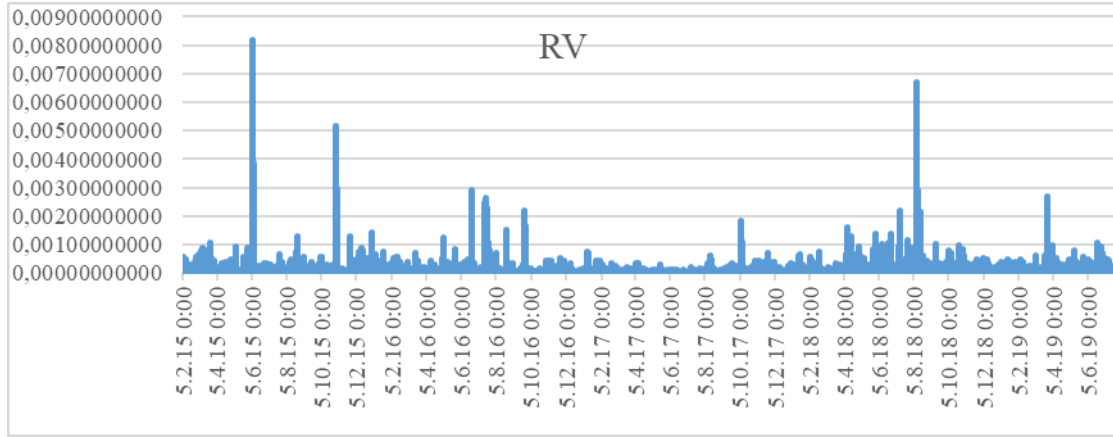


Figure 5. RV for BIST 100 index (2015-2019)

4.2. HAR Model Estimation

The HAR Model is based on the following assumption for the hypothesis testing:

When the $RV^{(d)} > RV^{(m)}$, the HAR model estimation gives information about the investment strategy such that the estimates rapidly return to its long term average level. In this case, the price elasticity of demand in the market is greater than the price elasticity of supply. The market tends to stabilize continuously. On the other hand, when the $RV^{(d)} < RV^{(m)}$, the HAR model let the estimates slowly return to its long term average level. In this case, the market conditions, which have a characteristic that the slopes of the supply curve and the demand curve converge, apply.

The HAR Model is estimated in three cascades and the first cascade is defined as HAR Model with horizon 1 on a daily basis. In this respect, the model estimation is generated by using the formula as:

$$RV1 = \beta_0 + \beta_1 * RV1 + \beta_2 * RV5 + \beta_3 * RV22 \tag{5}$$

Table 2. HAR Model with horizon 1 (Daily)

Coefficients	Estimate (RV)	t value Pr(> t)
Beta0 (Average)	-1.45242	-45.89 < 2e-16 ***
Beta1 (Daily)	0.55819	154.24 < 2e-16 ***
Beta2 (Weekly)	0.28900	57.09 < 2e-16 ***
Beta3 (Monthly)	0.02512	6.06 1.4e-09 ***
Residual standard error: 1.45 on 98366 degrees of freedom Multiple R-squared: 0.632, Adjusted R-squared: 0.632 F-statistic: 5.62e+04 on 3, 98366 DF, p-value: <2e-16		

Signif. codes: 0 '****' 0.01 '**' 0.05

The second cascade of HAR Model estimation is based on the mid-term time intervals on a weekly basis by using the formula as:

$$RV5 = \beta_0 + \beta_1 * RV1 + \beta_2 * RV5 + \beta_3 * RV22$$

Table 3. HAR Model with horizon 5 (weekly)

Coefficients	Estimate (RV)	t value Pr(> t)
Beta0 (Average)	9.07e-06	35.1 <2e-16 ***
Beta1 (Daily)	7.82e-01	188.9 <2e-16 ***
Beta2 (Weekly)	1.19e-01	22.9 <2e-16 ***
Beta3 (Monthly)	-4.73e-02	-16.3 <2e-16 **
Residual standard error: 7.46e-05 on 98362 degrees of freedom Multiple R-squared: 0.804, Adjusted R-squared: 0.804 F-statistic: 1.35e+05 on 3 and 98362 DF, p-value: <2e-16		

Signif. codes: 0 '***' 0.01 '**' 0.05

The third cascade of HAR Model estimation is based on the long time intervals on a monthly basis by using the formula as:

$$RV_{22} = \beta_0 + \beta_1 * RV_1 + \beta_2 * RV_5 + \beta_3 * RV_{22}$$

Table 4. HAR Model with horizon 22 (Monthly)

Coefficients	Estimate (RV)	t value Pr(> t)
Beta0 (Average)	2.82e-05	76.7 <2e-16 ***
Beta1 (Daily)	5.51e-01	93.6 <2e-16 ***
Beta2 (Weekly)	1.48e-01	20.1 <2e-16 ***
Beta3 (Monthly)	-1.55e-01	-37.4 <2e-16 ***
Residual standard error: 0.000106 on 98345 degrees of freedom Multiple R-squared: 0.492, Adjusted R-squared: 0.492 F-statistic: 3.17e+04 on 3 and 98345 DF, p-value: <2e-16		

Signif. codes: 0 '***' 0.01 '**' 0.05

These empirical findings, which are shown in daily horizon Table 2, weekly horizon Table 3 and monthly horizon Table 4 respectively, are indicating the sign of an asymmetric propagation of volatility. These findings are supporting the results in the literature (Muller et al., 1997; Arneodo et al., 1998; Lynch, 2000; Lynch and Zumbach, 2003), i.e. volatility upon long time horizons have more durable influence on those at short time horizons than otherwise. Accordingly, the behavior of BIST 100 index market participants shows that decision-making units make quick decisions and act more individually rather than in an institutional context. Corporates are expected to make long-term investment decisions and portfolio management strategies based on their corporate strategies.

5. Conclusion

As a conclusion, this study adds to the literature of HMM using high frequency data under the heterogeneous market hypothesis framework. The empirical findings are supporting the heterogeneous market hypothesis where market participants with different investment time horizons have different ways to interpret market information differently. In our case, Hansen-Racine Bootstrap Test, which is proposed as a novel approach to unit root testing with superior power achieved by Monte Carlo simulations, is applied to the observed high frequency financial time series data.

Using the additive components of various volatilities framework, the real structure of the stock market Borsa Istanbul can be better explained by the long memory volatility behavior. This significant finding supports the difference between ADF and KPSS test results. This statistical element is an important outcome in portfolio strategy planning and further

explores the heterogeneous market hypothesis. The consequences of this study also provide better forecasts and market risk determinations for the financial industries that involve with risk management and investment portfolio analysis.

Finally, yet importantly, investor behavior in Borsa Istanbul varies over time. Short-term investors have higher risk appetite and higher volatility of returns. However, this situation does not affect the long-term investor profile for BIST 100 index. The potential trading strategy and investor behavior justification could be that the long-term volatility is important for short-term traders while short-term volatility is not necessarily affecting the long-term trading strategies in BIST 100 index. If this finding is also valid for the other markets, it is necessary for financial markets to interpret the short term as an indicator of the behavior of prices in Turkey.

REFERENCES

- Arneodo, A., J. Muzy, and D. Sornette (1998), "Casual cascade in stock market from the "infrared" to the "ultraviolet". *European Physical Journal B* 2, 277.
- Barndorff-Nielsen E. and N. Shephard (2002), "Econometric analysis of realized volatility and its use in estimating stochastic volatility models". *Journal of Royal Statistical Society, Series B*, 64:253–280.
- Buccheri and F. Corsi (2017), "HARK the SHARK: Realized volatility modelling with measurement errors and nonlinear dependencies". *SSRN Electronic Journal*, 2017
- Clements Adam and Preve Daniel P. A. (2019), "A Practical Guide to Harnessing the HAR Volatility Model", National Centre for Econometrics Research, Australia, NCER Working Paper: 120, <http://www.ncer.edu.au/papers/documents/WP120.pdf> , (Access date: 15.06.2019)
- Cipollini, G.M. Gallo, and E. Otranto (2017), "On heteroskedasticity and regimes in volatility forecasting". *SSRN Electronic Journal*, 2017.
- Choi, H. and Varian, H. (2012), "Predicting the present with google trends", *Economic Record* 88(s1), 2–9.
- Corsi F. (2009), "A simple approximate long-memory model of realized volatility", *Journal of Financial Econometrics*, 7(2):174–196, 2009.
- Corsi F. and Reno R. (2009), "HAR volatility modelling with heterogeneous leverage and jumps", https://web.stanford.edu/group/SITE/archive/SITE_2009/segment_1/s1_papers/corsi.pdf, (Access date: 15.06.2019)
- Dacorogna, M., Muller, U., Dav, R., Olsen, R. and Pictet, O. (1998), "Modelling short-term volatility with garch and harch models", *Nonlinear Modelling of High Frequency Financial Time Series*, pp. 161–76. Edited by C. Dunis and B. Zhou, John Wiley, Chichester.
- De Lima, P.J.F., (1998), "Nonlinearities and Nonstationarities in Stock Returns", *Journal of Business & Economics Statistics* 16, pp. 227 – 236.
- Diebold and R.S. Mariano (1995), "Comparing predictive accuracy", *Journal of Business and Economics Statistics*, 13:253–263.
- Dickey, D. A. and Fuller, W. A. (1979), "Distribution of the estimators for autoregressive time series with a unit root", *Journal of the American Statistical Association* 74(366), 427–431.
- Hansen, A. Lunde, and J. Nason (2003), "Choosing the best volatility models: the model confidence set approach". *Oxford Bulletin of Economics and Statistics*, 65:839–861, 2003.
- Hansen B. and J. Racine (2018), "Bootstrap Model Averaging Unit Root Inference", McMaster University - Department of Economics Working Paper No. 2018-09 https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3156028 (Access date: 15.06.2019)
- Fama, E. (1965), "Random walks in stock market prices". *Financial Analysts Journal* 21(5), 55–59.
- Fama, E. (1970), "Efficient Capital Markets: A Review of Theory and Empirical Work". *Journal of Finance* 25, 383–417.
- Fama, E. (1991), "Efficient Capital Markets: II." *Journal of Finance* 46(5), 1575–1617.
- Fama E. F. (1998), "Market efficiency, long-term returns, and behavioral finance", *Journal of Financial Economics* 49 (1998) 283—306, <http://www.e-m-h.org/Fama98.pdf> , (Access date: 05.06.2019)
- Khan Muhammad Yousaf (2015), *Advances In Applied Nonlinear Time Series Modeling*, Dissertation an der Fakultät für Mathematik, Informatik und Statistik der Ludwig–Maximilians–Universität München, <https://core.ac.uk/download/pdf/79055317.pdf> , (Access date: 05.06.2019)
- Kwiatkowski, D., P.C.B. Phillips, P. Schmidt and Y. Shin (1992), "Testing the Null Hypothesis of Stationarity Against the Alternative of a Unit Root," *Journal of Econometrics*, 54, 159-178.
- LeRoy, S. (1976), "Efficient capital markets: Comment". *Journal of Finance* 31, 139–141.
- Linton, Oliver (2019), "Comparison between Chinese, US, and European Stock Markets", Cambridge University, July 2019, <https://obl20.com/wp-content/uploads/2019/07/Chinesestock2.pdf> , (Access date: 05.06.2019)
- Lo, Andrew W. (2004). "The Adaptive Markets Hypothesis: Market Efficiency from an Evolutionary Perspective". *Journal of Portfolio Management* 30: 15–29.
- Lo, Andrew W. (2005), "Reconciling Efficient Markets with Behavioral Finance: The Adaptive Markets Hypothesis". *Journal of Investment Consulting* 7: 21–44.
- Lynch, P. E. (2000), *Adaptive models for speculative turbulence*, PhD thesis, Department of Electrical and Electronic Engineering, University of Manchester Institute of Science and Technology. Manchester, M60. UK.
- Lynch, P. and G. Zumbach (2003), "Market heterogeneities and the causal structure of volatility". *Quantitative Finance* 3(4), 320–331.

- Lux, T. and M. Marchesi, (1999), "Scaling and Criticality in a Stochastic Multi-Agent Model of a Financial Market", *Nature*, 397, pp. 498 - 500.
- Mandelbrot, Benoit B. (2005), "The inescapable need for fractal tools in finance," *Annals of Finance*, Springer, vol. 1(2), pages 193-195, October.
- Malkiel, B. (2003), "The efficient market hypothesis and its critics". *Journal of Economic Perspectives* 17(1), 5982.
- Morris, S., (1994), "Trade with heterogeneous prior beliefs and asymmetric information". *Econometrica*. 62 (6), 1327-1347
- Muller, U. , M. Dacorogna, R. Dave, R. Olsen, O. Pictet, and J. Weizsacker (1997), "Volatilities of different time resolutions – analyzing the dynamics of market components", *Journal of Empirical Finance*, 4:213–239, 1997.
- Osier, C.L., (1995), "Exchange rate dynamics and speculator horizons". *Journal of International Money and Finance* 14 (5), 695-719.
- Patton, A. J. (2011), "Volatility forecast comparison using imperfect volatility proxies", *Journal of Econometrics* 160(1), 246–256.
- Patton A. J. and K. Sheppard (2015), "Good volatility, bad volatility: Signed jumps and the persistence of volatility". *Review of Economics and Statistics*, 97:683–697.
- Peters, E. (1991), *Chaos and Order in the Capital Markets - A New View of Cycles, Prices, and Market Volatility*. John Wiley & Sons, Inc.
- Peters, E. (1994). *Fractal Market Analysis – Applying Chaos Theory to Investment and Analysis*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Romano and M. Wolf, (2017), "Resurrecting weighted least squares". *Journal of Econometrics*, 197:1–19, 2017.
- Shiller, R.J. (2003), "From Efficient Market Theory to Behavioral Finance", *Journal of Economic Perspectives—Volume* 17, Number 1—Winter 2003—Pages 83–104. <https://pubs.aeaweb.org/doi/pdfplus/10.1257/089533003321164967> , (Access date: 25.06.2019)
- Vozlyublennaia, N. (2014), "Investor attention, index performance, and return predictability", *Journal of Banking & Finance* 41, 17–35.
- Taylor (2017), "Realised variance forecasting under Box-Cox transformations". *International Journal of Forecasting*, 33:770–785, 2017.
- Westerlund J. and P.K. Narayan (2012), "Does the choice of estimator matter when forecasting returns?" *Journal of Banking and Finance*, 36:2632–2640, 2012.

Grossman Modeli Çerçevesinde Sağlık Talebinin Analizi

The Analysis Of Health Demand In The Framework Of Grossman Model

Oğuz KARA, Düzce Üniversitesi, Turkey, oguzkara@duzce.edu.tr

Orcid No: 0000-0002-8934-5608

Mert YILDIRIM, Düzce Üniversitesi, Turkey, yildirimmert2427@gmail.com

Orcid No: 0000-0002-2691-5343

Öz: Sağlık talebi modelini sistematik olarak inşa eden ilk teorisyen Grossman'dır. Grossman modelinde bireylerin zamanla yıpranan belirli bir sağlık mirası ile doğdukları ancak yapılan yatırımlar ile yıpranan sağlık stoğunun telafi edilebileceği varsayılmaktadır. Bu çalışmanın amacı Grossman modeli çerçevesinde Türkiye'de sağlık talebini etkileyen faktörleri analiz etmektir. Çalışmada 2016 yılı Türkiye Sağlık Araştırması mikro veri seti kullanılmıştır. Sağlık talebinin analizinde Quantile regresyon, binary lojit regresyon ve sıralı lojit regresyon yöntemleri kullanılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre yaş ile kronik hastalıklar arasında doğru yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Eğitim ve gelir düzeyinin yıpranan sağlık stoğunu telafi etmede etkin parametreler olduğu görülmüştür. Ayrıca eğitim ve sağlık düzeyindeki iyileşmelerin bireylerin egzersiz yapma ve meyve tüketme sıklıklarını pozitif yönde etkiledikleri sonucuna ulaşılmıştır. Grossman'ın sağlık talebine yönelik teorik modelinin Türkiye örneğinde geçerli olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Sözcükler: Sağlık Talebi, Sağlık Ekonomisi, Grossman Modeli, Binary Lojit Regresyon

JEL Sınıflandırması: D11, I10, I11, R22

Abstract: Grossman was the first theoretician to systematically build the health demand model. In Grossman model, it is assumed that individuals are born with a certain health legacy that is worn out over time, but that the health stock that is worn out can be compensated by the investments made. The aim of this study is to analyze the factors affecting the demand for health in Turkey within the framework of Grossman model. In the study, 2016 Turkey Health Interview Survey micro data set is used. Quantile regression, binary logit regression and sequential logit regression methods were used in the analysis of health demand. According to the results, it is concluded that there is a direct relationship between age and chronic diseases. Education and income levels were found to be effective parameters in compensating for worn out health stock. In addition, it was concluded that improvements in education and health level positively affected the frequency of exercise and fruit consumption of individuals. Grossman's theoretical model for health demand has reached the conclusion is valid in the turkey sample

Keywords: Health Demand, Health Economics, Grossman Model, Binary Logit Regression

JEL Classification: D11, I10, I11, R22

1. Giriş

İnsanoğlunun var oluşundan bu yana ilk gayesi hayatta kalabilmektir. Hayatta kalabilmeyi başarabilmiş tüm bireylerin ikincil amacı ise sağlıklı bir şekilde hayatlarına devam edebilmektir. Sağlık, yaşamın temel kaynağıdır. Sağlıklı olmak, temel bir ihtiyaçtır ve onsuз diğer mal ve hizmetlerin bir anlamı yoktur (Witter 2002: 4).

Sağlıklı emek, iktisadi açıdan önemli bir üretim faktörüdür. Bireysel emek bir yandan kendini yenileyerek üretim sürecini (fayda sağlama sürecini) desteklemekte iken diğer yandan sağlanan faydanın sosyal refahı maksimum düzeyde tatmin etmeye olanak sağlamaktadır. Bu nedenle beklenen yaşam süresinin ve kalitesinin artması, emek faktörünün kesintisiz arzının ve beşeri sermaye birikiminin önemli bir parçasıdır.

Hastalık ve benzeri faktörlerin etkisi ile kaçınılmaz olarak sağlık stokunun ve beklenen yaşam süresinin olumsuz yönde etkilenmesi söz konusudur. Yaşam süresini kısıtlayıcı bu tür sağlık sorunları aynı zamanda bireylerin gelir elde edebilmek için çalışma sürelerini belirleyen sağlıklı gün sayısını da olumsuz bir şekilde etkilemektedir. Her birey yaratılış dokusundan gelen bir içgüdü/inanç ile sağlıklı olmak ve refahını arttırmak için kendine yatırım yapmayı istemektedir (Kök ve diğ. 2018: 2-4).

Sağlık stokundaki yıpranmanın varlığı kaçınılmaz olarak beklenen birikimli yaşam süresini (ceteris paribus) kısaltmaktadır. Dolayısıyla her bir bireyin içine doğduğu başlangıç zamanından itibaren yaşam boyunca beklenen yaşam süresine yaptığı ortalama bir yıllık ilave artış, marjinal $(1 + \varepsilon_t)^{-1}$ iskonto oranı üzerinden azalmaktadır.

Sağlık talebi alanındaki çalışmaların öncü teorisyenlerinden olan Grossman (1999) bireylerin belirli bir sermaye stoku ile doğduklarını fakat zaman içerisinde sağlık stokunda yıpranmalar (amortisman) ortaya çıktığını belirtmiştir. Bireylerin sağlık hizmetlerine olan talepleri ile yıpranan sağlık stoklarını telafi etmeye çalıştıklarını vurgulamıştır.

Bu bağlamda çalışmanın teorik yapısı Grossman'ın sağlık talebi modeli çerçevesinde sağlık hizmetleri kullanımı ile beklenen yaşam süresi(yaş) arasında ilişki üzerine kurulmuştur. Araştırmaya konu olan beklenen yaşam süresindeki değişimin, birçok ekzojen(dışsal) değişkene bağlı olduğu, bir başka ifade ile endojen(içsel) ve ekzojen(dışsal) değişkenlerin olumsuz amortisman etkisini dengeledikten sonra telafi edilmiş bir beklenen yaşam süresinin ortaya çıktığı iddiası bulunmaktadır.

Makale Geçmişi / Article History

Başvuru Tarihi / Date of Application : 1 Ekim / October 2019

Kabul Tarihi / Acceptance Date : 6 Kasım / November 2019

Grossman'ın teorik modelinden hareketle bireylerin sağlık talebini açıklamaya yönelik dört temel hipotez oluşturulmuştur. Temel hipotezler şu şekilde sıralanabilir:

Hipotez 1: Hastalıklar sağlık stoğunu azaltacağından doğumda beklenen yaşam süresi azalacaktır.

Hipotez 2: Beşeri sermayenin bir unsuru olarak, eğitim ve gelir düzeyindeki artışlar kronik hastalıklara yakalanma eğilimini azaltır.

Hipotez 3: Egzersiz ve meyve tüketim sıklığı sağlık stoğunu arttırıcı faaliyetler olarak kronik hastalıklara yakalanma eğilimini azaltır.

Hipotez 4: Beşeri sermayenin bir unsuru olarak eğitim ve gelir düzeyindeki artışlar, bireylerin sağlık stoğunu geri kazandırıcı faaliyetlerini (egzersiz yapma ve meyve tüketim sıklığı) arttırır.

Yukarıdaki Hipotezler Grossman'ın bireylerin sağlık talebine yönelik geliştirdiği teorik modelden hareketle özgün bir bakış açısıyla geliştirilmiştir. Söz konusu hipotezleri test etmek amacıyla lojit ve Quantile regresyon analiz yöntemleri kullanılmıştır.

Grossman modeli sağlık talebi konusunda ilk çalışmalardan olmasına rağmen daha çok teorik bir model olarak kalmıştır. Bu çalışmada Grossman tarafından kurgulanan teorik modelin uygun bir veri seti ile test edilmesi amaçlanmıştır. Bu nedenle çalışmanın gerek yerli gerekse yabancı literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca çalışmada, analiz sonuçlarından ve uygulamalı literatürden hareketle politika yapıcılarına, sağlık talebinin belirleyicileri noktasında uygulanabilir öneriler geliştirilmiştir.

2. Grossman'ın Sağlık Talebi Modeli

Geleneksel talep teorisine göre her tüketici, piyasada satın alınan mal ve hizmetlerin alternatif kombinasyonlarının sıralanmasına izin veren bir fayda veya tercih fonksiyonuna sahiptir. Buna karşılık sağlık hizmetlerinden yararlananların, talep ettikleri hizmet, diğer endüstrilerdeki mal ve hizmet talebinden daha farklıdır. Bireylerin sağlık hizmetlerini satın aldıklarında talep ettikleri şey, daha iyi sağlıklı olma halidir (Grossman 1999: 1).

Grossman'ın modelinde, belirli bir yılda uzun ömürlü ve hastalısız günler içerecek şekilde tanımlanan sağlık, tüketiciler tarafından talep edilmektedir. Sağlık, gelir ya da refah düzeyini belirlediği için ve bir fayda kaynağı değişkeni olduğu için aynı zamanda bir tercih değişkenidir. Yani, tüketiciler tarafından iki nedenden dolayı sağlık talep edilmektedir. Bunlar bir tüketim malı olarak sağlık ve bir yatırım malı olarak sağlıklıdır. Tüketim malları olarak sağlık bireylerin doğrudan kendi tercih fonksiyonlarına girmektedir. Bu durumda sağlıklı günler (hasta günler) bireyler açısından bir yararsızlık kaynağıdır. Bir yatırım malı olarak sağlık ise, piyasa ve piyasa dışı faaliyetler için mevcut toplam süre miktarını belirleyen bir değişkendir. Başka bir deyişle, sağlık stokundaki bir artış, bu faaliyetlerden kaybedilen zaman miktarını azaltır ve bu indirgemenin parasal değeri, sağlıktaki bir yatırıma dönüşün bir göstergesi olarak kullanılır (Grossman 1999: 3-4).

Grossman'ın modeli sağlıklı sermaye stoku olarak ele alan ilk talep modelidir. Bu modele göre bireyler belirli bir sağlık stoku ile doğmaktadır. Bireyler yaşam döngüsüne bağlı olarak belirli bir aşamadan sonra artan yaşla birlikte, sağlık stoku artan bir oranda değer kaybetmektedir. Bu sağlık stokundaki değer kayıpları sağlığa yapılacak yatırımla arttırılabilir. Ölüm, bu stok belli bir seviyenin altına düştüğünde meydana gelir. Modele göre sağlığa yönelik brüt yatırımlar, diyet, egzersiz, sigara içimi ve alkol tüketimi gibi sağlık tercihleri veya sağlık tercihleri ile ilişkilendiren hane halkı üretim fonksiyonları tarafından üretilmektedir (Grossman 1999: 4).

Grossman'ın modelinin temel varsayımına göre toplam fayda hane halkı tüketim mallarının Z_t (evsel, diğer mallar) yanı sıra sağlıklı olunan zamanın H_t miktarı tarafından belirlenir. Herhangi bir tüketicinin zamana bağlı (yaşam boyu) fayda fonksiyonu (dinamik fayda fonksiyonu) şu şekilde gösterilmektedir:

$$U = U(\phi_t H_t Z_t) \\ t = 0, 1, 2, \dots, n$$

H_t : t zamanındaki sağlık stokunu (stock of health at t time), ϕ_t : birim stok başına hizmet akışını (service flow per unit stock), Z_t : diğer malların tüketimini ifade etmektedir. H_0 ilk dönem (doğuştan) başlangıç sağlık stokudur (stock of health inborn). Herhangi bir yaş düzeyindeki sağlık stoku ise içsel olarak belirlenmektedir (Grossman 1999: 6). Tercihlerin zaman içinde ayrılabilir olduğu kabul edildiğinde bireyin yaşam boyu fayda fonksiyonu aşağıdaki gibi ifade edilebilir:

$$J = \int_0^T U[Z(t), h(t)] e^{-pt} . dt$$

Z_t ; diğer mallar (other commodity) h_t ; sağlıklı olunan zaman (healthy time) J ; yaşam boyu fayda fonksiyonu (lifetime utility function) U ; fayda fonksiyonu (utility function) T ; herhangi bir değer e ; logaritmik katsayı p ; bireyin subjektif iskonto oranını (subjective discount rate) gösterir (Burggraf ve diğ., 2016: 43).

Sağlık sermayesi H_t stoku, kademeli bir amortisman oranı üzerinden değer kaybetmekte ve sağlık sermayesine yapılan yatırımlarla I_t yukarı doğru revize edilebilmektedir (Burggraf ve diğ. 2016: 43). Sermaye stokundaki net yatırım, bürüt yatırımdan amortisman çıkarılarak aşağıdaki gibi ifade edilebilir.

$$\begin{aligned} H_{t+1} - H_t &= I_t - \delta_t H_t \\ \delta(t) &> 0, \forall t \in [0, T] \\ H(0) = H_0, H(0) &> H_{min} > 0, H(T) \leq H_{min}, H(t) > H_{min} \forall t \neq T \\ \delta_t &= \delta_t(t, Y_t) \end{aligned}$$

I_t : Brüt yatırımı (gross investment), δ_t : t dönemindeki amortisman oranını (rate of depreciation) (yıpranma payı) göstermekte olup 0 ila 1 arasındadır ve amortisman oranı yaşa bağlı olarak içsel belirlenmektedir. Amortisman oranı, bir bireyin genetik özellikler gibi kontrol edilemeyen doğuştan gelen özel sağlık durumlarına bağlıdır. $t = 0$ 'daki sağlık sermayesi stoku H_0 ile gösterilir. $H(t)$ değeri kritik minimum H_{min} değerine düştüğünde, ömür süresinin sonu T 'nin otomatik olarak gerçekleştiği varsayılır (Grossman, 1999: 6). δ_t oranı üzerindeki ana etki faktörü, bireyin yaşı t iken, diğer tüm parametreler Y_t vektörüne dahil edilir. Modelde zaman kısıtı ise aşağıdaki şekilde eklenebilir:

$$\Omega = TW_t + TH_t + T_t + TL_t$$

Ω simgesi ile gösterilen zaman kısıtı herhangi bir dönemdeki mevcut toplam zaman miktarıdır (total amount of time); TL_t , hastalık veya yaralanmalara bağlı olarak kaybedilen zamanı (time loss from market and nonmarket activities due to illness and injury) ifade eder ve hasta olarak geçirilen zamanın sağlık stoku ile ters orantılı olduğu varsayılır.

$$TL_t = \Omega - h_t$$

h_t : belirli bir yıldaki toplam sağlıklı olarak geçirilen saate eşittir. Burada brüt yatırım fonksiyonundaki zaman girdisi ve hastalık süresi arasındaki farkın ayırt edilebilmesi çok önemlidir. Örneğin, bireyin periyodik muayeneler için doktorunu ziyaret etmek için ayırdığı zaman, hastalıklı olarak geçirilen zaman değildir. Diğer bir ifadeyle, eğer amortisman oranı sabit tutulursa TH_t 'deki bir artış I_t ve H_{t+1} 'i artıracak ve TL_{t+1} 'i azaltacaktır. TH_t ile TL_{t+1} arasında negatif ilişki söz konusu olacaktır.

$$h_t = \frac{\partial h}{\partial H_t} > 0 \text{ ise } H_t > H_{min}$$

h_t tam olarak içbükeydir ve yaşam ve ölüm arasındaki sınırı temsil eder. Sağlık sermayesi H_{min} 'den daha yüksek olmadığında bireyin yaşamını kaybedeceğini ifade eder. Mevcut olan toplam zaman Ω ; hastalık zamanı TL_t , tüketim zamanı, brüt sağlık yatırımlarına harcanan zaman ve işgücü zamanı olarak bölünebilir. Zaman kısıtı denklemi, bütçe denkleminde yerine koyulursa Grossman'ın refah kısıtı aşağıdaki şekilde ifade edilir:

$$\sum_{t=0}^n \frac{P_t M_t + Q_t X_t + W_t (TH_t + T_t + TL_t)}{(1+r)^t} = \sum_{t=0}^n \frac{W_t \Omega}{(1+r)^t} + A_0$$

Denkleme göre refah kısıtı, bireyin başlangıç refahı ile tüm zamanını iş başında geçirdiğinde elde edeceği kazancının bugünkü değerinin toplamına eşittir. Elde edilen refah kazancının bir kısmı piyasa mallarına (nihai mallara), bir kısmı piyasada olmayan üretim mallarına harcanmaktadır ve bir kısmı da hastalıklardan dolayı kaybedilmektedir (Grossman, 1999: 8). Bireylerin zaman bağlı fayda fonksiyonu yukarıdaki kısıtlar ile maksimize edilmektedir. Maksimizasyon koşulu şu şekilde ifade edilebilir:

$$U_{Max} = U(\Phi_t H_t Z_t)$$

Kısıtlar:

$$\begin{aligned} H_{t+1} - H_t &= I_t - \delta_t H_t \\ I_t &= I_t(M_t, TH_t, E) \\ Z_t &= Z_t(X_t, T_t, E) \\ \sum_{t=0}^n \frac{P_t M_t + Q_t X_t + W_t (TH_t + T_t + TL_t)}{(1+r)^t} &= \sum_{t=0}^n \frac{W_t \Omega}{(1+r)^t} + A_0 \end{aligned}$$

Bu modelin çözümünden elde edilecek denge koşulu aşağıdaki şekilde ifade edilebilir:

$$G_t \left[W_t + \left(\frac{U h_t}{\lambda} \right) (1+r)^t \right] = \pi_{t-1} (r - \tilde{\pi}_{t-1} + \delta)$$

G_t : sağlıklı günlerdeki ($G_t = \delta h_t / \delta H_t$) marjinal değişimdir (marginal product of healthy days). π_{t-1} : $i - 1$ dönemdeki brüt sağlık yatırımın marjinal maliyeti gösterir. $\tilde{\pi}_{t-1}$: $i - 1$ dönemi arasındaki marjinal maliyetteki yüzde değişim oranıdır. Sağlık talebi modelinin denge durumunu gösteren bu denkleme göre eşitliğin sol tarafı bir birim sağlık sermayesi tutmanın marjinal faydasını, sağ taraf ise sağlık sermayesinin marjinal kullanıcı maliyetini göstermektedir.

Kişilerin fayda maksimizasyonu için (optimal bir sağlık hizmeti talebi) mevcut sağlık stokunda aşınmalar ve sağlık hizmetlerine yatırım tercihini maksimize edecek şekilde davranması gerekmektedir. Bireyler sağlığın marjinal faydalarını arttırmak için sağlık talebini azaltarak dengeyi sağlamaktadırlar. Model genel olarak sağlığın marjinal faydasındaki değişimi yansıtmaktadır (Kara ve Kurutkan 2018: 55).

Grossmanın sağlık talebine yönelik temel varsayımları kısaca şu şekilde sıralanabilir. Her birey belirli bir başlangıç sermaye stoku ile doğar. Birey doğuştan olması muhtemel en iyi sermaye stokuna sahiptir. Sahip olunan başlangıç sermaye stoku yaşla birlikte azalır, yaşa bağlı olarak organlarda belirli bir yıpranma/aşınma ortaya çıkar. Azalan yıpranan sağlık stoku, sağlık hizmetlerine olan talep ile telefi edilebilir. Hane halkı gelir ve kaynak kısıtı altında faydasını maksimize etmeye çalışır. Sağlık hizmeti hane halkı fayda fonksiyonunu etkileyen çok sayıda değişkenden birisidir ve diğer değişkenler gibi gelir ve kaynak kısıtına tabidir. Bireylerin en uygun sağlık statüsünü elde etmek için sağlık durumunu iyileştirecek harcamaların faydası ile diğer mal ve hizmet harcamalarından elde ettikleri faydaları karşılaştırdıkları varsayılır (Yaprak 2018; 44).

Sağlık hizmetlerini belirlemeye yönelik literatürde çok sayıda yerli ve yabancı çalışma yer almaktadır. Bu çalışmalardan bazıları farklı ülke örneklerini içerecek şekilde aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Tablo 1. Sağlık Talebine Yönelik Uygulamalı Literatür

Acton J.P. (1975)	ABD	Yüzyüze Görüşme, OLS Regresyon	Kadınların, eğitilmiş bireylerin ve sigortaya tabi olanların daha fazla sağlık hizmeti talep ettiklerini fakat kuruma olan uzaklığın ise sağlık hizmetlerine olan talebi azalttığı sonucuna ulaşmıştır.
Dunlop ve diğ. (2000)	Kanada	Çok Değişkenli Lojistik Modeli	Alkol tüketimi, sigara kullanımı ve yetersiz fiziksel aktivite sağlık hizmetlerine olan talep üzerinde önemli bir etki oluşturmazken, bireylerin kentsel alanlarda yaşıyor olmaları ve eğitim seviyelerindeki ilerleme ise sağlık hizmetlerine olan talebi artırmaktadır.
Nandakumar ve diğ. (2000)	Mısır	Probit Regresyon Analizi	Eğitim düzeyindeki artış, evli olmak, kentsel alanda yaşama, bir sağlık sigortasına sahip olmak ve gelir düzeyindeki artış sağlık hizmetlerine yönelik talebi artırırken, hanehalkı büyüklüğündeki artışın ise talebi azalttığı sonucuna varılmaktadır.
Gupta ve Dasgupta (2002)	Hindistan	Yuvalanmış Çok Durumlu Logit Modeli	Sunulan sağlık hizmetinin kalitesindeki artış ve bireyin yaşındaki artış sağlık hizmetlerine olan talebi artırmaktadır. Ayrıca çalışmada, kadınların erkeklere nazaran daha fazla sağlık hizmeti talep ettikleri sonucuna da rastlanmıştır
Ichoku ve Leibbrandt (2003)	Nijerya	Çok Değişkenli Yuvalanmış Logit Model	Elde edilen neticeye göre; eğitim ve gelir düzeylerindeki artış, yaştaki ve hastalığın ciddiyetindeki bir artış sağlık hizmetlerine olan talebi artırırken, buna karşılık ise, hanehalkı büyüklüğündeki artış ve sağlık kurumuna olan mesafenin artması ise talebi azaltmaktadır.
Mocan ve diğerleri (2004)	Çin	Logit Model	eğitim düzeyinin ve bir hanedeki engelli bireylerin varlığının sağlık hizmetlerine yönelik talep üzerinde etkisiz olduğu sonucuna ulaşılmıştır
Lindelow (2005)	Mozambik	Çok Durumlu Logit Model	Eğitim seviyesindeki artış, yaşlılık ve hastalığın ciddiyetindeki artışın sağlık hizmetlerine olan talep üzerinde pozitif yönde etkisi olurken, sağlık kurumuna olan mesafenin artmasının ise talep üzerinde negatif yönlü bir etkiye yol açmaktadır.
Ssewanya ve diğ. (2006)	Uganda	Çok Durumlu Logit Model	Eğitim değişkeninin sağlık hizmetlerine yönelik talepte istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif bir etkiye sahip olduğu ayrıca gelir ve sağlık hizmetlerinin maliyetinin önemli birer belirleyici olduğu vurgulanmıştır.
Geitona ve diğ. (2007)	Yunanistan	Lojistik Regresyon Analizi	Yaşlılık ve birey tarafından algılanan sağlık düzeyinin düşük veya ortalama seviyelerde olması sağlık hizmetlerine olan talebi artırdığı sonucuna varılmaktadır. Ayrıca, kadınların erkeklere göre daha fazla sağlık hizmeti talep ettiği sonucuna da ulaşılmıştır.
Lepine ve Le Nestour (2011)	Senegal	Lojistik Regresyon Analizi	Hanehalkı reisinin eğitim düzeyindeki artış, gelir düzeyindeki artış ve sağlık sigortasına sahip olma sağlık hizmetlerine olan talebi artırırken, muayene ücretleri ve sağlık kuruluşuna olan mesafedeki artış ise sağlık hizmetlerine olan talebi azaltmaktadır.
Yaylalı ve diğerleri (2012)	Türkiye (Erzurum)	Logit Model	Hanehalkı büyüklüğündeki artış, yaşlılık ve gelir düzeyindeki artış sağlık hizmetlerine olan talebi artırmaktadır.
Şenol ve diğ. (2010)	Türkiye (Kayseri)	Çoklu Lojistik Regresyon Modeli	gelir düzeyindeki artış, sağlık kurumuna olan mesafenin azalması, bir kronik rahatsızlığın mevcudiyeti, evli olmak ve sosyal güvencenin bulunmaması sağlık hizmetlerine olan talebi artırmaktadır.

3. Veri Seti ve Yöntem

Grossman'ın sağlık talebi modeli referans alınarak Türkiye'de sağlık hizmetleri talebi ve sağlık talebine etki eden faktörler analiz edilmiştir. Analizlerde yaş, kronik hastalıklar, eğitim düzeyi, gelir düzeyi, bireylerin egzersiz yapma durumu, meyve tüketimi, alkol tüketimi ve tütün kullanımı değişkenleri kullanılmıştır. Değişkenler 2016 ilişkin Türkiye Sağlık Araştırması Anketlerinden elde edilmiştir. Söz konusu Türkiye Sağlık Araştırması Anketleri Türkiye İstatistik Kurumundan elde edilmiştir. Modellerde kullanılan değişkenlerin açıklamaları aşağıdaki tabloda detaylı olarak gösterilmiştir.

Tablo 2. Değişken ve Tanımları

Değişkenler	Değişken Açıklaması	Veri Kaynağı
Yaş	15-105	TÜİK, 2016 Türkiye Sağlık Araştırması Mikro Veri Seti
Eğitim düzeyi	0 : Lise ve altı eğitim seviyesi, 1 : Ön lisans-Lisans-Yüksek Lisans ve Doktora	
Gelir düzeyi	0 : 2500 TL altı, 1 : 2500 TL üstü	
Alzheimer	1= Hastalık Var, 0= Hastalık Yok	
Astım		
Böbrek		
Bronşit		
Depresyon		
Enfarktüs		
Hipertansiyon		
İnme-felç		
Karaciğer yetmezliği		
Koroner kalp		
Şeker		
Alkol kullanım sıklığı	A1= Hiçbir zaman içmedim, A2= Artık içmiyorum, A3= Ayda bir kereden az, A4= Ayda bir kere, A5= Ayda 2-3 gün, A6= Haftada 1-2 gün, A7= Haftada 3-4 gün, A8= Haftada 5-6 gün, A9= Hemen hemen her gün.	
Tütün kullanım sıklığı	T1= Hiçbir zaman, T2= Bıraktım, T3= Ara sıra, T4= Her gün.	
Meyve yeme sıklığı	0= Haftada bir kereden az ve hiç meyve yemiyor, 1= Günde 1 kereden fazla	
Spor yapma düzeyi	0= Haftanın hiçbir günü spor yapmıyor, 1= Haftada 1-7 gün arası spor yapıyor	

Grossman modeli çerçevesinde sağlık talebinin analiz edilmesinin amaçlandığı bu çalışmada Çoklu Lineer regresyon, Quantile Regresyon ve Binary Lojit Regresyon yöntemleri kullanılmıştır. Söz konusu modeller aşağıda kısaca açıklanmıştır. modeli referans alınarak Türkiye’de sağlık hizmetleri talebi ve sağlık talebine etki eden faktörler analiz edilmiştir Basit lineer regresyon modelinin bağımlı(açıklanan) değişkenini etkileyecek, bağımlı değişkendeki değişmelerin sebebi olabilecek bağımsız (açıklayıcı) değişkenlerin eklenmesi ile oluşturulan modeller olup aşağıdaki şekilde ifade edilebilir.

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_m X_m + \varepsilon_i \quad i = 1, 2, \dots, n$$

Doğrusal regresyon yönteminin en optimal sonucu vermesi için bazı şartları sağlaması gerekmektedir. Bu şartlar: Hata terimleri ortalaması sıfırdır. (ε_i)=0; Hata terimleri ε_i normal dağılıma sahip olmalıdır; Hata terimleri arasında korelasyon olmamalıdır. ($\varepsilon_i \varepsilon_j$)=0 , ($i \neq j$), Hata terimlerinin varyansı sabit olmalıdır. (ε_i^2)= σ^2 ; Bağımsız değişkenler ve hata terimleri arasında korelasyon olmamalıdır (Çamurlu 2018: 12).

Regresyon analizinde en çok tercih edilen tahmin yöntemleri En Küçük Kareler ve En Çok Olabilirlik (OLS) tahmin yöntemleridir. En Çok Olabilirlik Yöntemi aşağıdaki şekilde ifade edilebilir.

$$L(\beta, \sigma^2; Y) = \frac{1}{(\sqrt{2\pi})^{n/2} (\sigma^2)^{n/2}} e^{-\frac{1}{2\sigma^2} (Y-X\beta)'(Y-X\beta)}$$

Analizlerde kullanılan bir diğer yöntemde Quantile Regresyon yöntemidir. Quantile regresyon yöntemi farklı Quantile değerleri için y'nin x'e göre koşullu dağılımının tümü hakkında bilgi vermektedir. Değişik Quantilelerdeki ayrı tahminler, bağımlı değişkenin dağılımındaki farklı noktalarda regresyondaki değişikliklere farklı cevaplar olarak değerlendirilebilir. Hata terimi normal dağılmadığında, Quantile regresyon tahminleri, çoklu doğrusal regresyon tahminlerinden çok daha etkin özellik göstermektedirler.

Quantile kavramı en yalın ifadesiyle, sıralı bir popülasyonun belirli bir oranına tekabül eden bölen olarak ifade edilebilir. Serileri 2, 4, 10 ve 100 eşit parçaya ayıran değerler bölen olarak ifade edilmektedir. Seriyi 2 eşit parçaya ayırmak için medyan, 4 eşit parça için kartil, 10 eşit parça için desil ve 100 eşit parça için santil ifadeleri adlandırılmaktadır (Yıldırım 2017: 32). Quantile regresyon modeli aslında bir yerleşim modelidir. Basit konum modeli;

$$Y_t = \beta + e_t$$

şeklinde ifade edilir. Modelde yer alan Y_t simetrik F dağılım fonksiyonuna sahip, bağımsız, özdeş dağılımlı, β medyanlı tesadüfi değişkendir. Bu modelde τ . Örnek Quantilei;

$$\min_{\beta} \frac{1}{n} \left\{ \sum_{i: y_i \geq \beta} \tau |y_i - \beta| + \sum_{i: y_i < \beta} (1 - \tau) |y_i - \beta| \right\}$$

ifadesinin minimize edilmesi suretiyle elde edilmektedir. Bu ifadenin doğrusal regresyon modeli;

$$y_i = x_i' \beta + e_i$$

şeklinindedir. Burada x_i ' bağımsız değişken vektörüdür, e_i ise bağımsız, sıfır etrafında simetrik ve F dağılımına sahiptir. Burada τ . Quantile regresyon;

$$\min_{\beta} \frac{1}{n} \left\{ \sum_{i: y_i \geq \beta} \tau |y_i - \beta| + \sum_{i: y_i < \beta} (1 - \tau) |y_i - \beta| \right\} \sum_{t=1}^n \frac{1}{n} \rho_{\tau}(y_i - x_i' \beta)$$

ifadesinin minimizasyonu ile tahmin edilmektedir.

Analizde kullanılan bir diğer yöntem Lojit regresyon yöntemidir. Lojit yöntemi çeşitli varsayım bozulmaları durumunda (normallik, ortak kovaryansa sahip olma gibi) diskriminant analizi ve çapraz tablolara bir alternatif olarak kullanılmaktadır. Bağımlı değişkenin 0/1 gibi ikili (binary) yada ikiden çok düzey içeren (polycehotomous) kesikli değişken olması durumunda normallik varsayımının bozulması nedeniyle de doğrusal regresyon analizine alternatif olarak kullanılmaktadır (Kaşko 2007: 17).

Logit modellerde katsayı yorumlarında faktör değişme=fark oranından (odds ratio) yararlanılabilir. Kukla değişkende diğer tüm değişkenler sabit iken $\exp(\beta k)$; fark oranını veya faktör değişimini verir, standardize edilmiş faktör değişimi için diğer tüm değişkenler sabit iken $\exp(\beta k * sk)$ hesaplanır, burada sk =standart sapmadır; kantitatif değişkenlerde ise $(\exp(\beta - 1) * 100)$ işlemi ile yüzde değişme bulunur (Emeç 2002: 17).

$P_i = \beta_0 + \beta_1 X_i$ şeklinde tanımlanan doğrusal olasılık modeli için P_i 'nci karar biriminin belirli bir tercihi gerçekleştirme olasılığını belirtmek üzere, buradan yola çıkılarak lojistik birikimli dağılım fonksiyonu aşağıda gibi yazılabilmektedir.

$$P_i = E(Y_i = 1/X_i) = F(I_i) = F(\beta_0 + \beta_1 X_i) = \frac{1}{1 + e^{-I_i}} = \frac{1}{1 + e^{-(\beta_0 + \beta_1 X_i)}}$$

Denklemden yer alan $e^{-2,7182}$ doğal logaritma tabanını ifade etmekte iken I_i fayda indeksi $-\infty$ ile $+\infty$ arasında ve P_i de 0 ile 1 arasında değer almaktadır. Görüleceği üzere burada P_i ve I_i arasında doğrusal olarak nitelendirilemeyen bir ilişki bulunmaktadır. Karar biriminin bir tercihi gerçekleştirme olasılığının P_i olduğunu ve gerçekleştirme olasılığının ise $1 - P_i$ olduğunu göz önüne alınarak aşağıdaki eşitlik elde edilir.

$$P_i = \frac{1}{1 + e^{-I_i}} \rightarrow 1 + e^{-I_i} = \frac{1}{P_i} \rightarrow e^{-I_i} = \frac{1 - P_i}{P_i} \rightarrow e^{-I_i} = \frac{P_i}{1 - P_i}$$

Eşitlikteki $\frac{P_i}{1 - P_i}$ karar biriminin bir tercihi gerçekleştirme olasılığının gerçekleştirme olasılığına oranı olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu orana "Olasılık veya Bahis Oranı (Odds Ratio)" adı verilmektedir. Yukarıdaki fonksiyonu doğrusal bir biçimde yazabilmek amacıyla eşitliğin her iki tarafının e tabanında doğal logaritması alınır ise:

$$L_i = \ln\left(\frac{P_i}{1 - P_i}\right) = I_i = \beta_0 + \beta_1 X_i$$

Eşitliği elde edilir. Burada esasında L_i , odds oranının doğal logaritması olarak belirtilir ve L_i , hem X_i hem de katsayılar ile doğrusal bir ilişki içerisinde yer almaktadır. Burada esasında L_i , odds oranının doğal logaritması olarak ifade edilir. L_i , hem X_i hem de katsayılar ile doğrusal bir ilişki içerisinde yer almış olur (Gujarati 2012: 554-555).

4. Analiz Sonuçları

Grossman'ın sağlık talebi modeli farklı yönleri ile analiz edilmiştir. İlk olarak kronik rahatsızlıkların sağlık stoğundaki yıpranma üzerinden yaşam süresini nasıl etkilediği incelenmiştir. Aşağıdaki tabloda kronik hastalıklar ile yaş arasındaki ilişkin OLS ve Quantile regresyon analizi sonuçları gösterilmiştir

Tablo 3. 2016 Yılı Yaş İle Kronik Hastalıklar Arasındaki İlişki

Değişkenler	Bağımlı Değişken: YAŞ, Gözlem Sayısı: 19129			
	OLS Katsayı	0,25	QUANTİLE 0,50	0,75
Sabit Terim	38.54366 (0.0000)	26.0000 (0.0000)	37.0000 (0.0000)	49.0000 (0.0000)
Alzhmr	17.39619 (0.0000)	17.0000 (0.0000)	17.0000 (0.0000)	17.0000 (0.0000)
Astim	2.075532 (0.0000)	3.0000 (0.0000)	2.0000 (0.0014)	2.0000 (0.0035)
Bobrek	3.528952 (0.0000)	3.0000 (0.0000)	4.0000 (0.0000)	4.0000 (0.0000)
Bronsit	3.689052 (0.0000)	3.0000 (0.0001)	4.0000 (0.0000)	5.0000 (0.0000)
Deprsyon	-2.218208	-1.0000	-2.0000	-3.0000

	(0.0000)	(0.0634)	(0.0001)	(0.0000)
Enfrkts	3.532157	3.0000	3.0000	5.0000
	(0.0000)	(0.0174)	(0.0045)	(0.0000)
Hpertns	16.25557	19.0000	17.0000	15.0000
	(0.0000)	(0.0000)	(0.0000)	(0.0000)
Inme-felc	5.269218	4.0000	5.0000	7.0000
	(0.0000)	(0.0321)	(0.0005)	(0.0258)
K.ciğer yetmezliği	2.275954	3.0000	2.0000	2.0000
	(0.0131)	(0.0012)	(0.0284)	(1.0000)
Kronik kalp	4.165330	3.0000	5.0000	6.0000
	(0.0000)	(0.0004)	(0.0000)	(0.0000)
Seker	8.296737	10.0000	9.0000	7.0000
	(0.0000)	(0.0000)	(0.0000)	(0.0000)
R-squared	0.272751	Pseudo R-squared	0.170441	
F-statistic	587.4581	Prob(Quasi-LR stat)	0.000000	
	(0.0000)			

Tablo 3 incelendiğinde OLS sonuçlarına göre; yaş ile kronik hastalıklar arasında beklentilere uygun olarak doğru yönlü bir etkileşim olduğu görülmektedir. Yani yaş ilerledikçe kronik hastalıklara yakalanma düzeyi artmaktadır. Sadece depresyon ile yaş arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Quantile regresyon sonuçlarına göre ise, Alzheimer hastalığının tüm kantillerinde aynı değeri aldığı, Astım, depresyon, hipertansiyon, karaciğer ve şeker hastalıklarında ise düşük kantillerinde (0.25) yüksek değerler yer alırken, yüksek kantil değerlerinde (0.75) ise düşük değerler aldığı görülmektedir. Böbrek, bronşit, enfarktüs, inme (felç) ve koroner kalp rahatsızlıklarında ise düşük kantillerinde (0.25) düşük değerler alırken, yüksek kantillerinde (0.75) ise daha yüksek katsayıların olduğu görülmüştür. Tabloda farklı hastalıkların etkilerinin farklı yaş gruplarına göre değiştiği görülmektedir. Yaş ile hastalıklar arasında asimetric bir trend mevcuttur. Analiz sonuçları Grossman'ın sağlık stokundaki yıpranmayı göstermesi ve bu yıpranmanın farklı yaş kategorilerinde farklı düzeylerde ortaya çıktığı şeklindeki teorik önermesini doğrulamakta ve hipotez 1 kabul edilmektedir.

Grossman modelinde eğitim ve gelir düzeyinin sağlık stoğu üzerinde pozitif bir etki yaratacağı vurgulanmıştır. Eğitimli ve gelir düzeyi yüksek olan bireylerin yıpranan sağlık stoklarını telef edici caba içerisinde olacağını vurgulanmıştır. Bu teorik çerçeveden hareketle aşağıda eğitim, gelir, egzersiz ve meyve tüketim düzeylerinin sağlık stoğunda yıpranmaya yol açan kronik hastalıklar üzerindeki etkisi incelenmiştir. Söz konusu analiz için binary lojit model uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlar Tablo 4'de gösterilmiştir.

Tablo 4. Kronik Hastalıklar ile Eğitim, Gelir, Egzersiz Ve Meyve Tüketim Sıklığı İlişkisi

Bağımlı değişken : Astım							
Değişkenler	Katsayı	Stn. Hata	Z İst.	P>Z	[% 95 Alt sınır - Üst Sınır]		Odds Rasyosu
Eğitim	-0.8648051	0.1131651	-7.64	0	-1.086605	-0.6430056	0.4211336
Gelir	-0.3146429	0.0652273	-4.82	0	-0.442486	-0.1867998	0.7300495
Spor	-0.3049159	0.1352649	-2.25	0.024	-0.5700302	-0.0398016	0.7371854
Meyve	-0.1753823	0.0959556	-1.83	0.068	-0.3634519	0.0126873	0.8391362
C (sabit)	-1.995231	0.0925917	-21.55	0	-2.176708	-1.813755	0.1360000
Gözlem sayısı		17242			LR İstatistiği		153
Mc Fadden R ²		0.0151			Prob(LR İstatistiği)		0
Hosmer-Lemeshow					0.18 , Prob>Chi2: 0.9124		
Bağımlı değişken : Bronşit							
Değişkenler	Katsayı	Stn. Hata	Z İst.	P>Z	[% 95 Alt sınır - Üst Sınır]		Odds Rasyosu
Eğitim	-0.9647684	0.1237695	-7.79	0	-1.207352	-0.7221847	0.3810714
Gelir	-0.2736133	0.0677058	-4.04	0	-0.4063143	-0.1409122	0.7606262
Spor	-0.7904596	0.1731704	-4.56	0	-1.129867	-0.4510519	0.4536362
Meyve	-0.1048657	0.1021327	-1.03	0.305	-0.3050421	0.0953107	0.9004454
C (sabit)	-2.146355	0.0986857	-21.75	0	-2.339776	-1.952935	
Gözlem sayısı		17242			LR İstatistiği		174.78
Mc Fadden R ²		0.0183			Prob(LR İstatistiği)		0
Hosmer-Lemeshow					0.04 , Prob>Chi2: 0.9793		
Bağımlı değişken : Enfraktus							

Değişkenler	Katsayı	Stn. Hata	Z İst.	P>Z	[% 95 Alt sınır - Üst Sınır]		Odds Rasyosu
Eğitim	-0.8917587	0.2362884	-3.77	0	-1.354876	-0.4286419	0.4099342
Gelir	-0.7023789	0.1346214	-5.22	0	-0.9662319	-0.4385258	0.4954054
Spor	-1.315596	0.4138328	-3.18	0.001	-2.126693	-0.5044982	0.2683145
Meyve	-0.1171835	0.1750643	-0.67	0.503	-0.4603031	0.2259362	0.889422
C (sabit)	-3.282563	0.1682672	-19.51	0	-3.612361	-2.952765	
Gözlem sayısı		17242	LR İstatistiği				96.5
Mc Fadden R ²		0.0243	Prob(LR İstatistiği)				0
Hosmer-Lemeshow		H-L İstatistik: 16.6414 , Prob Chi-Sq(8): 0.0341					
Bağımlı değişken : KKalp							
Değişkenler	Katsayı	Stn. Hata	Z İst.	P>Z	[% 95 Alt sınır - Üst Sınır]		Odds Rasyosu
Eğitim	-0.6675487	0.1180587	-5.65	0	-0.8989394	-0.436158	0.5129645
Gelir	-0.522448	0.0732973	-7.13	0	-0.6661081	-0.378788	0.5930669
Spor	-0.6606128	0.1691754	-3.9	0	-0.9921904	-0.3290351	0.5165347
Meyve	-0.1257243	0.1038893	-1.21	0.226	-0.3293436	0.077895	0.8818579
C (sabit)	-2.154728	0.1001589	-21.51	0	-2.351036	-1.95842	
Gözlem sayısı		17242	LR İstatistiği				170.37
Mc Fadden R ²		0.0185	Prob(LR İstatistiği)				0
Hosmer-Lemeshow		0.47 , Prob>Chi2: 0.7911					
Bağımlı değişken : Hptansiyon							
Değişkenler	Katsayı	Stn. Hata	Z İst.	P>Z	[% 95 Alt sınır - Üst Sınır]		Odds Rasyosu
Eğitim	-1.022348	0.0801414	-12.76	0	-1.179422	-0.8652737	0.3597493
Gelir	-0.1839594	0.0456126	-4.03	0	-0.2733583	-0.0945604	0.8319696
Spor	-1.095989	0.124594	-8.8	0	-1.340189	-0.8517895	0.3342088
Meyve	0.3893168	0.0820331	4.75	0	0.2285349	0.5500986	1.475972
C (sabit)	-1.604824	0.0800505	-20.05	0	-1.76172	-1.447928	
Gözlem sayısı		17242	LR İstatistiği				452.65
Mc Fadden R ²		0.027	Prob(LR İstatistiği)				0
Hosmer-Lemeshow		9.14 , Prob>Chi2: 0.0104					
Bağımlı Değişken : İnme(felç)							
Değişkenler	Katsayı	Stn. Hata	Z İst.	P>Z	[% 95 Alt sınır - Üst Sınır]		Odds Rasyosu
Eğitim	-0.7916687	0.3535877	-2.24	0.025	-1.484688	-0.0986496	0.4530881
Gelir	-0.5833138	0.2055062	-2.84	0.005	-0.9860986	-0.180529	0.558046
Spor	-1.090803	0.5858714	-1.86	0.063	-2.23909	0.0574837	0.3359466
Meyve	-0.3530694	0.2515899	-1.4	0.161	-0.8461765	0.1400377	0.7025285
C (sabit)	-4.044288	0.2397151	-16.87	0	-4.514121	-3.574455	
Gözlem sayısı		17242	LR İstatistiği				32.3
Mc Fadden R ²		0.172	Prob(LR İstatistiği)				0
Hosmer-Lemeshow		0.07 , Prob>Chi2: 0.9641					
Bağımlı Değişken : Şeker							
Değişkenler	Katsayı	Stn. Hata	Z İst.	P>Z	[% 95 Alt sınır - Üst Sınır]		Odds Rasyosu
Eğitim	-0.8873809	0.0989612	-8.97	0	-1.081341	-0.6934206	0.4117327
Gelir	-0.0986273	0.0565666	-1.74	0.081	-0.2094958	0.0122412	0.9060804
Spor	-0.6701193	0.1373727	-4.88	0	-0.9393648	-0.4008737	0.5116475
Meyve	0.3259969	0.1031798	3.16	0.002	0.1237682	0.5282257	1.385411
C (sabit)	-2.249375	0.1007994	-22.32	0	-2.446938	-2.051812	
Gözlem sayısı		17242	LR İstatistiği				179.31
Mc Fadden R ²		0.0151	Prob(LR İstatistiği)				0
Hosmer-Lemeshow		5.69 , Prob>Chi2: 0.0582					
Bağımlı Değişken : K.ciger yetmezliği							
Değişkenler	Katsayı	Stn. Hata	Z İst.	P>Z	[% 95 Alt sınır - Üst Sınır]		Odds Rasyosu
Eğitim	-0.9895701	0.2652538	-3.73	0	-1.509458	-0.4696823	0.3717365
Gelir	-0.0926961	0.1370541	-0.68	0.499	-0.3613173	0.175925	0.9114704
Spor	-1.22469	0.4538696	-2.7	0.007	-2.114258	-0.3351222	0.2938487
Meyve	0.080073	0.2286616	0.35	0.726	-0.3680954	0.5282414	1.083366
C (sabit)	-3.969528	0.2222365	-17.86	0	-4.405103	-3.533952	
Gözlem sayısı		17242	LR İstatistiği				38.09
Mc Fadden R ²		0.0129	Prob(LR İstatistiği)				0
Hosmer-Lemeshow		1.49 , Prob>Chi2: 0.6842					
Bağımlı Değişken : Böbrek							

Değişkenler	Katsayı	Stn. Hata	Z İst.	P>Z	[% 95 Alt sınır - Üst Sınır]		Odds Rasyosu
Eğitim	-0.6835562	0.1202717	-5.68	0	-0.9192844	-0.4478279	0.5048186
Gelir	-0.3663289	0.0731647	-5.01	0	-0.509729	-0.2229288	0.6932747
Spor	-0.6944121	0.1758589	-3.95	0	-1.039089	-0.349735	0.4993679
Meyve	-0.0835482	0.1090899	-0.77	0.444	-0.2973604	0.130264	0.9198467
C (sabit)	-2.306356	0.1054088	-21.88	0	-2.512953	-2.099758	
Gözlem sayısı		17242	LR İstatistiği				127.21
Mc Fadden R ²		0.0146	Prob(LR İstatistiği)				0
Hosmer-Lemeshow		1.90		, Prob>Chi2: 0.3867			
Bağımlı Değişken : Depresyon							
Değişkenler	Katsayı	Stn. Hata	Z İst.	P>Z	[% 95 Alt sınır - Üst Sınır]		Odds Rasyosu
Eğitim	-0.311584	0.0942334		0.001	-0.4962781	-0.1268898	0.7322861
Gelir	-0.1983277	0.0651514		0.002	-0.3260221	-0.0706333	0.8201011
Spor	0.01464	0.1184182		0.902	-0.2174555	0.2467355	1.014748
Meyve	-0.6616164	0.0855166		0	-0.8292258	-0.494007	0.5160166
C (sabit)	-1.719515	0.0816091		0	-1.879466	-1.559565	
Gözlem sayısı		17242	LR İstatistiği				87.34
Mc Fadden R ²		0.0089	Prob(LR İstatistiği)				0
Hosmer-Lemeshow		0.35		, Prob>Chi2: 0.8392			
Bağımlı Değişken : Alzhmer							
Değişkenler	Katsayı	Stn. Hata	Z İst.	P>Z	[% 95 Alt sınır - Üst Sınır]		Odds Rasyosu
Eğitim	-3.053159	1.006048	-3.03	0.002	-5.024976	-1.081341	0.0472096
Gelir	-0.785164	0.213151	-3.68	0	-1.202932	-0.3673957	0.4560449
Spor	-2.164182	1.003957	-2.16	0.031	-4.131902	-0.1964631	0.1148438
Meyve	0.1456326	0.289515	0.5	0.615	-0.4218064	0.7130716	1.156771
C (sabit)	-4.303496	0.280241	-15.36	0	-4.852758	-3.754233	
Gözlem sayısı		17242	LR İstatistiği				79.79
Mc Fadden R ²		0.039	Prob(LR İstatistiği)				0
Hosmer-Lemeshow		3.70		, Prob>Chi2: 0.2953			

Tablo 4 incelendiğinde Eğitim ve gelir düzeyindeki tüm artışların kronik rahatsızlıkları azalttığı görülmektedir. Yöntem kısmında belirtildiği üzere lojit modellerde Odds rasyosu yorumlanmaktadır. Örnek olması açısından eğitim düzeyindeki bir artışın Astım hastalığına yakalanma olasılığını % 42 oranında azalttığı görülmektedir. Modellerdeki tüm skorlar benzer şekilde yorumlanması okuyucuya bırakılmıştır. Spor (egzersiz) yapma sıklığı arttıkça depresyon dışında diğer tüm kronik hastalıklarda azalma meydana geldiği anlaşılmaktadır. Meyve tüketim sıklığının ise hastalık türüne göre farklı etkiler meydana getirdiği görülmektedir. Meyve tüketimindeki artış Alzhmer, karaciğer yetmezliği, şeker ve hiper tansiyon hastalıklarını arttırırken diğer kronik rahatsızlıkları azaltıcı bir etki gösterdiği anlaşılmaktadır. Kullanılan veri setinin uygulanan yöntem uygunluğunu gösteren Hosmer-Lemeshow test sonuçlarına göre Hiper tansiyon dışındaki tüm modellerde uyum iyiliği sorunu olmadığı test istatistiği sonuçlarına güvenebileceğini göstermektedir. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda hipotez2 ve hipotez 3 doğrulanmıştır. Elde edilen sonuçlar literatürdeki bir çok çalışma ile de uyumludur. Eğitim seviyesinin artmasının kronik hastalıkları azalttığı şeklindeki sonuç literatürdeki Acton (1975), Nandakumar ve diğ.(2000), İçhaku ve Leibbrabd (2003), Mocan ve diğ.(2004), Lindelow (2005), Ssewanya ve diğ. (2006) ve Lepine (2011) çalışmaları uyumludur. Gelir düzeyindeki artışların kronik hastalıkları azalttığı şeklinde elde edilen sonuç İçhaku ve Leibbrabd (2003), Ssewanya ve diğ. (2006), Lepine (2011), Şenol ve diğ. (2010), Yaylalı ve diğ. (2012) çalışmaları ile uyumludur. Analiz sonuçlarından birisi de alkol ve tütün kullanımının kronik hastalıkları arttırdığı sonucudur. Bu sonuç literatürdeki Dunlop ve diğ. (2000) ve Geitona ve diğ. (2007) çalışmaları ile paralellik göstermektedir.

Grossman modelinde sağlığın beşeri sermayenin önemli bir unsuru olduğu vurgulanmıştır. Eğitim düzeyindeki artışlar daha yüksek gelir elde etme imkanı sağlamaktadır. Gelir düzeyi artan bireylerin ise yıpranan sağlık stoğunu telefi etmek amacıyla besin değeri yüksek gıdalara ve egzersiz gibi sportif faaliyetlere yöneleceği vurgulanmıştır. Aşağıdaki Tablo 5 ve Tablo 6'da sırasıyla eğitim ve gelir düzeyinin egzersiz yapma sıklığı ve meyve tüketim sıklığı arasındaki ilişkisi sıralı lojit model yardımıyla analiz edilmiştir.

Tablo 5. Gelir ve Eğitim düzeyinin Egzersiz Yapma Sıklığı Üzerindeki Etkisi

Değişkenler	Method: ML - Ordered Logit (Newton-Raphson / Marquardt steps)				
	Katsayı	Odds Rasyosu	Std. Error	z-Statistic	Prob.
GTOPLU	0.235392	1.265404	0.026151	9.001107	0.0000
ETOPLU	0.435844	1.546267	0.024761	17.60191	0.0000
LIMIT_2:C(3)		4.613261	0.093157	49.52118	0.0000
LIMIT_3:C(4)		4.993494	0.095732	52.16116	0.0000
LIMIT_4:C(5)		5.261260	0.097900	53.74110	0.0000

LIMIT_5:C(6)	5.801968	0.103646	55.97872	0.0000
LIMIT_6:C(7)	6.089061	0.107773	56.49920	0.0000
LIMIT_8:C(8)	6.515585	0.115943	56.19623	0.0000
LIMIT_2:C(3)	4.613261	0.093157	49.52118	0.0000
Pseudo R-squared	0.055851	Akaike info criterion	0.673601	
Schwarz criterion	0.677200	Log likelihood	-5799.117	
Hannan-Quinn criter.	0.674787	Restr. log likelihood	-6142.165	
LR statistic	686.0967	Avg. log likelihood	-0.336337	
Prob(LR statistic)	0.000000			

Tablo 5 incelendiğinde eğitim ve gelir düzeyindeki artışların spor yapma sıklığını arttırdığı görülmektedir. Eğitim düzeyindeki bir artış egzersiz yapma sıklığını 1.54 kat oranında etkilerken gelir düzeyindeki bir artışın egzersiz yapma sıklığı üzerindeki etkisi 1.26 kat düzeyindedir.

Tablo 6. Gelir ve Eğitim düzeyinin Meyve Tüketim Sıklığı Üzerindeki Etkisi

Değişkenler	Method: ML - Ordered Logit (Newton-Raphson / Marquardt steps)				
	Katsayı	Odds Rasyosu	Std. Error	z-Statistic	Prob.
GTOPLU	0.092214	1.09660	0.011824	7.798637	0.0000
ETOPLU	0.045412	1.04645	0.014050	3.232158	0.0012
LIMIT_2:C(3)	-3.769667		0.069743	-54.05068	0.0000
LIMIT_3:C(4)	-2.163461		0.044852	-48.23505	0.0000
LIMIT_4:C(5)	-0.470472		0.038601	-12.18800	0.0000
LIMIT_5:C(6)	0.243818		0.038433	6.344059	0.0000
Pseudo R-squared	0.002835	Akaike info criterion		2.400977	
Schwarz criterion	2.403676	Log likelihood		-20692.83	
Hannan-Quinn criter.	2.401867	Restr. log likelihood		-20751.65	
LR statistic	117.6464	Avg. log likelihood		-1.200141	
Prob(LR statistic)	0.000000				

Tablo 6 incelendiğinde eğitim ve gelir düzeyindeki artışların meyve tüketim sıklığını arttırdığı görülmektedir. Eğitim düzeyindeki bir artışın meyve tüketim sıklığını 1.04 kat oranında etkilerken gelir düzeyindeki bir artışın meyve tüketim sıklığını 1.09 kat arttırdığı görülmektedir. Tablo 4 ve Tablo 5 sonuçları Grossmanın teorik modeli ile yumludur. Bu sonuçlar hipotez 3 ve hipotez 4'ün doğrulandığını göstermektedir. Elde edilen sonuçlar literatürdeki Dunlop ve diğ. (2000), Gupta ve Dasgupta (2002), Mocan ve diğ. (2004) çalışmaları ile paralellik göstermektedir.

5. Sonuç ve Öneriler

Grossman modeli çerçevesinde oluşturulan model sonuçlarına göre Tablo 2 incelendiğinde Quantile regresyon sonuçlarına göre; yaş ile kronik hastalıklar arasında beklentilere uygun olarak doğru yönlü bir etkileşim olduğu görülmektedir. Yaş ile kronik hastalıklar arasında beklentilere uygun olarak doğru yönlü bir etkileşim olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Eğitim ve gelir düzeyinin yıpranan sağlık stoğunu telefı etmede etkin parametreler olduğu görülmüştür. Ayrıca eğitim ve sağlık düzeyindeki iyileşmelerin bireylerin egzersiz yapma ve meyve tüketme sıklıklarını pozitif yönde etkiledikleri sonucuna ulaşılmıştır. Analizlerde elde edilen sonuçlar Grossman'ın sağlık talebi modelinin büyük ölçüde Türkiye örneğinde geçerli olduğu görülmektedir. Ayrıca elde edilen sonuçlar Tablo 1'de gösterilen literatür sonuçları ile de uyumlu olduğu anlaşılmaktadır.

Analiz sonuçlarından ve uygulamalı literatür sonuçlarından hareketle sağlık stoğundaki yıpranmayı azaltıcı yani sağlık stoğunu geri kazandırıcı bir takım öneriler geliştirilmiştir. Bu önerileri şu şekilde sıralamak mümkündür. Eğitim açısından, Türkiye'nin eğitim politikalarının dünya standartlarına çıkarılması ve eğitim sisteminde istikrarlı bir politika izlenmesi gerekmektedir. Araştırma sonuçlarında da görüldüğü üzere, daha eğitimli birey aynı zamanda daha bilinçli ve dolayısıyla daha sağlıklı birey olarak nitelendirilebilir. Bireyin eğitim seviyesinin artması, hastalıklar hakkında daha fazla enformasyona sahip olması anlamına gelmektedir. Hastalıklara nelerin sebep olduğunun ve hastalıklardan nasıl korunabileceğinin bilinilmesi, eğitim düzeyinin yüksek olması ile doğrudan ilişkilidir. Bu konuda devlet, zorunlu eğitim süresini arttırma, okullarda sağlık bilgisi gibi derslerin müfredata sokulması vb. uygulamaları taviz vermeden devam ettirmelidir.

Gelir açısından, yüksek gelir grubunda yer alan kişilerin genel olarak daha sağlıklı kişiler olduğunu söyleyebiliriz. Yüksek gelir gruplarında yer alan kişilerin, herhangi bir sağlık problemi ile karşı karşıya kaldıklarında, sağlık hizmetlerine olan talebinin yüksek olduğu görülmektedir. Herhangi bir hastalıktan muzdarip olmasa dahi, yüksek bir gelir seviyesine sahip olduğu için, mevcut sağlık stokunu korumaya ve hatta daha da arttırmaya yönelik çabalara girişilebilmektedir. Koruyucu sağlık hizmetlerine yönelik talebini arttıran gelir seviyesi yüksek birey, gelecekte herhangi bir hastalığa yakalanma riskini minimize etmeye çalışmaktadır. Politika yapımcıların, bireylerin gelir durumları üzerinde önemle

durmaları gerekmektedir. Karar alıcılar, kişi başına düşen geliri arttırıcı politikalar üretmeli, gelir dağılımında adaleti mümkün olduğunca sağlayabilmelidir. Aktif olarak istihdamda yer almayan kişilere yönelik yeni iş alanları oluşturmalıdırlar. Tüm dünya ekonomilerinin kendilerine hedef olarak belirledikleri üretim ekonomisi programının, Türkiye’de de uygulamaya konularak, daha fazla kişinin işgücü piyasasında yer alması ve belirli bir düzey gelir elde etmesi sağlanmalıdır.

Meyve tüketimi ve spor yapma durumu açısından, sağlıklı beslenme ve egzersiz, sağlıklı olmanın en önemli koşullarındandır. Meyve tüketimi, bağışıklık sistemini güçlendiren ve vücuda birçok vitamin sağlayan bir sağlık arttırıcı durumdur. Devletin tarım sektöründe yerli üreticiyi desteklemesi vb. çiftçiye verilebilecek birçok teşvik, meyvelerin fiyatının ucuzlaması ve dolayısıyla daha fazla kişinin meyve tüketimi yapması sonucunu doğuracaktır. Spor yapma durumu, egzersiz, birçok rahatsızlığın önlenmesinde önemli bir hususdur. Fakat ülkemizde spor yapma alışkanlığı ne yazık ki çok düşüktür. Spor yapma durumunu teşvik edecek ve cazip hale getirebilecek gayretler gerekmektedir. Yerleşim yerlerine ortak kullanıma açık spor alanları ve tesisleri yapılarak, insanları egzersiz yapmaya özendirmek gerekmektedir.

KAYNAKÇA

- Acton, J. P. 1975. "Nonmonetary Factors in the Demand for Medical Services: Some Empirical Evidence." *Journal of Political Economy*, 83(3), 595-614.
- Burggraf, C., Glauben, T., Grecksch, W. 2016. "New Impacts of Grossman's Health Investment Model and the Russian Demand for Medical Care." *Journal of Public Health*, 24(1), 43
- Çamurlu, S. 2018. *Kantil Regresyon Analizinde Bootstrap Tahmini*. Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.
- Dunlop, S., Coyte, P. C., Mc Isaac, W. 2000. "Socio-Economic Status and the Utilisation of Physicians' Services: Results from the Canadian National Population Health Survey". *Social Science and Medicine*, 51(1).
- Emeç, H. 2002. "Ege Bölgesi Tüketim Harcamaları İçin Sıralı Logit Tahminleri Ve Senaryo Sonuçları." *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 4, Sayı:2, 2002
- Geitona, M., Zavras, D. Kyriopoulos, J. 2007. "Determinants of Healthcare Utilization in Greece: Implications for Decision-Making." *The European Journal of General Practice*, 13(3), 144-150
- Grossman, M. 1999. "The Human Capital Model of The Demand for Health." *National Bureau of Economic Research*, Cambridge, 1-8.
- Grossman, M. 2004. "The Demand for Health, 30 Years Later: A Very Personal Tetrospective and Prospective Reflection." *Journal Health Economics*, 23, 629-636.
- Gujarati, D.N. 2012. *Basic Econometrics*. Tata McGraw-Hill Education, Noida.
- Gupta, I., Dasgupta, P. 2002. "Demand for Curative Health Care in Rural India: Choosing Between Private: Public and No Care." *National Council of Applied Economic Research Working Papers*, New Delhi January.
- Hosmer, D. W., Lemeshow, S. 2000. *Applied logistic regression (Second edition)*. United States of America: John Wiley and Sons.
- Ichoku, E. H., Leibbrandt, M. 2003. "Demand for Healthcare Services in Nigeria: A Multivariate Nested Logit Model." *African Development Review*, 15(2-3).
- Kara, O., Kurutkan, M. N. 2018. *Mikro İktisadi Açından Sağlık Hizmetleri Piyasasının Analizi*. Nobel Bilimsel Eserler No: 113, ISBN: 978-605-2149-12-6, Nisan 2018
- Kaşko Y. 2007. *Çoklu Bağlantı Durumunda İkili (Binary) Lojistik Regresyon Modelinde Gerçekleşen 1. Tip Hata Ve Testin Gücü*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara
- Kök, R., Dündar, Ö., Ekinci, R. 2018. "Ömür Eğrilerine Kuznets Uyarlamalı Bir Yaklaşım: Asya Ülkeleri Üzerine GMM Modeli." *International Conference on Eurasian Economies*. 224-234
- Lépine, A., Le Nestour, A. 2011. *Health Care Utilisation in Rural Senegal: The Facts Before the Extension of Health Insurance to Farmers*. International Labour Office, Geneva.
- Lindelow, M. 2005. "The Utilisation of Curative Healthcare in Mozambique: Does Income Matter?." *Journal of African Economies*, 14(3), 435-482.
- Mocan, H. N., Tekin, E. Zax, J. S. 2004. *The Demand for Medical Care in Urban China*. World Development, 32(2).
- Nandakumar, A. K., Chawla, M., Khan, M. 2000. "Utilization Of Outpatient Care In Egypt And Its Implications For The Role Of Government In Health Care Provision." *World Development*, 28(1), 187-196.
- Ssewanyana, S., Nabyonga, J. O., Kasirye, I., Lawson, D. 2004. "Demand for Health Care Services in Uganda: Implications for Poverty Reduction." (No. 677-2016-46634). *Research Series 150529, Economic Policy Research Centre (EPRC)*.
- Şenol, V., Çetinkaya, F., Balci, E. 2010. "Factors Associated with Health Services Utilization by the General Population in the Center of Kayseri: Turkey". *Türkiye Klinikleri Journal of Medical Sciences*, 30(2).
- Ünal, A. 1996. *Lojistik regresyon analizi ve uygulaması*. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, 65 s., Ankara
- Witter, S. 2002. "Health Financing in Developing And Transitional Countries." *Briefing Paper For Oxtan GB. The University of York International Programme Centre For Health Economics*, York, 4
- Yaprak, Ö.Z. 2018. *Kayseri İlinde Sağlık Hizmetleri Talebinin Belirleyicileri: Nested Multinomial Logit Model Analizi*. Doktora Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri
- Yaylalı, M., Kaynak, S., Karaca, Z. 2012. "Sağlık Hizmetleri Talebi: Erzurum İlinde Bir Araştırma". *Ege Akademik Bakış*, 12(4).
- Yıldırım, Z. 2017. *Kantil Regresyon ve Sansürlü Modellerle Türkiye'de Hanehalkı Tasarruf Eğilimi: Mikroekonometrik Analiz*. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir

A Research on the Relationship Between Job Crafting, Psychological Empowerment and Turnover Intention¹

İş Şekillendirme Davranışı, Psikolojik Güçlendirme ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma

Eren KILIÇ, Gebze Technical University, Turkey, erenkilic@gtu.edu.tr

Orcid No: 0000-0003-4197-8710

Berivan TATAR, Gebze Technical University, Turkey, btatar@gtu.edu.tr

Orcid No: 0000-0002-0934-3734

Oya ERDİL, Gebze Technical University, Turkey, erdil@gtu.edu.tr

Orcid No: 0000-0003-3793-001X

Abstract: This study aims to investigate the relationship between psychological empowerment perception, employee turnover intention, and job crafting behavior which is composed of task crafting, cognitive crafting, and relational crafting. By examining 238 public and private sector employees in Turkey and using structural equation modeling analysis, the results of this study empirically show that (1) psychological empowerment is positively related to task crafting, cognitive crafting and relational crafting behaviors, (2) cognitive crafting behavior is negatively related to employee turnover intention while other crafting behaviors have not any significant relation with employee turnover intention, and (3) surprisingly there is not any significant relationship between psychological empowerment and employee turnover intention. Based on the results, the conclusion can be drawn that employees who are psychologically empowered develop crafting behaviors more than others, also, employees cognitively crafting their jobs have increased the possibility to stay in their jobs.

Keywords: Job Crafting, Psychological Empowerment, Turnover Intention, Proactive Behavior, Theory of Job Design

JEL Classification: D23, M12, M54, J63

Öz: Bu araştırma, iş şekillendirme davranışlarını oluşturan görev şekillendirme, bilişsel şekillendirme ve ilişkisel şekillendirme davranışları ile psikolojik güçlendirme algısı ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin incelenmesini amaçlamaktadır. Araştırma kapsamında Türkiye’de kamu ve özel sektörde görev yapan 238 çalışanın verileri yapısal eşitlik modeli analizi kullanılarak incelenmiş ve elde edilen sonuçlar (1) psikolojik güçlendirme ile görev şekillendirme, bilişsel şekillendirme ve ilişkisel şekillendirme davranışları arasında pozitif bir ilişki bulunduğunu, (2) bilişsel şekillendirme davranışı ile işten ayrılma niyeti arasında negatif bir ilişkinin tespit edildiğini, ancak diğer iş şekillendirme davranışları ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığını, ve (3) şartırcı bir biçimde psikolojik güçlendirme ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişkinin bulunmadığını ampirik olarak göstermektedir. Elde edilen sonuçlara dayanarak, psikolojik olarak güçlendirilen çalışanların diğerlerine göre daha fazla iş şekillendirme davranışı geliştirdikleri, ayrıca bilişsel olarak işlerini şekillendiren çalışanların ise işlerinde kalma ihtimallerinin daha yüksek olduğuna ulaşılabılır.

Anahtar Sözcükler: İş Şekillendirme, Psikolojik Güçlendirme, İşten Ayrılma Niyeti, Proaktif Davranış, İş Dizayını Teorisi

JEL Sınıflandırması: D23, M12, M54, J63

1. Introduction

In today's business world, organizational innovations shaped by the developments in information technologies and environmental conditions, which are accelerating day by day, lead to the change of job designs in the working environment and to the more complex tasks undertaken by employees (Demerouti 2014). Therefore, organizations increasingly need their employees to develop proactive behaviors in nonroutine work situations besides specific job requirements to maintain their organizational competitiveness (Demerouti, Bakker, and Gevers 2015). In this sense, contrary to traditional approaches to job design theory, current perspectives emphasize that managerial or “top-down” designs and practices are insufficient to meet the needs of individuals (Hackman and Oldham 1976) and that the embracement of individual-centered “bottom-up” designs contributes to achieving more effective organizational outcomes (Bakker and Demerouti 2017; Berg, Wrzesniewski, and Dutton 2010). Individual-centered work design approaches indicate that individuals are active components in the work environment rather than passive and that individuals develop proactive behaviors and craft their job characteristics such as work practices and social interactions in the work environment (Grant and Ashford 2008; Parker, Bindl, and Strauss 2010).

As one of the proactive behaviors in the working environment, job crafting refers to behaviors that involve changes that are actively performed on the physical, cognitive and relational frames of the individual's work (Wrzesniewski and

¹ This article was prepared by expanding the paper submitted on September 4-6, 2019 at the 2nd BOR Conference.

Makale Geçmişi / Article History

Başvuru Tarihi / Date of Application : 9 Ekim / October 2019

Kabul Tarihi / Acceptance Date : 7 Kasım / November 2019

Dutton 2001). Employees craft their job in accordance with their own attributes and needs by changing the number, type or proceeding of work practices they apply in their work environment, developing perceptions related to work or arranging their social relationships in the work environment (Slemp, Kern, and Vella-Brodrick 2015; Wrzesniewski and Dutton 2001). Thus, through crafting behaviors, employees can improve the fit between their needs and job demands (Tims and Bakker 2010). Within this perspective, the job crafting behaviors developed by the employees can be seen as individual practices that strengthen the person-job fit (Tims, Derks, and Bakker 2016).

According to the studies in the literature, the relationship between job crafting behaviors and various organizational and individual factors has been investigated and results indicate that job crafting behaviors are positively related to a variety of positive outcomes such as organizational commitment (Leana, Appelbaum, and Shevchuk 2009), job satisfaction (de Beer, Tims, and Bakker 2016), work engagement (Bakker, Tims, and Derks 2012; Bruning and Campion 2018) and increased work performance (Petrou, Demerouti, and Schaufeli 2015). In addition, considering the positive outcomes of job crafting such as commitment and engagement, relevant studies show that job crafting behaviors of the employees decrease their turnover intention (Dominguez et al. 2018; Rofcanin et al. 2016; Esteves and Lopes 2017). However, by taking into consideration changes in organizational and individual expectations, it is necessary to examine empirically the relationship between job crafting behaviors and individuals' intentions related to staying or leaving their jobs in different organizational conditions. On the other hand, as determinants of job crafting behaviors in the literature; organizational and individual factors such as personality (Bipp and Demerouti 2015; Bakker, Tims, and Derks 2012), job characteristics (Kanten 2014), individual motivation (Niessen, Weseler, and Kostova 2016) and perceived organizational support (H. Kim, Im, and Qu 2018) were examined. In addition, empowering leadership behaviors (M. Kim and Beehr 2018; Thun and Bakker 2018), perceived job autonomy (Sekiguchi, Li, and Hosomi 2017; Slemp, Kern, and Vella-Brodrick 2015) and self-efficacy perception (Kanten 2014) are related to employees' job crafting behaviors. However, although studies with various perspectives in the literature have examined these empowerment-related concepts in job crafting behavioral processes, a limited number of studies address individuals' cognitive empowerment perceptions with a more holistic approach.

Addressing the related shortcomings in the literature, this study aims, as shown in the Figure.1, empirically examine (1) the relationship between psychological empowerment perception and task crafting, cognitive crafting, and relational crafting as job crafting behaviors, (2) the relationship between these crafting behaviors and employee turnover intention, and (3) the relationship between psychological empowerment perception and employee turnover intention. Within the framework of the established conceptual model of this study, the relationships between the concepts of task crafting, cognitive crafting, relational crafting, psychological empowerment, and employee turnover intention were empirically examined by using structural equation modeling. Indeed, this research contributes theoretically to explaining the effects of psychological empowerment perception on job crafting behaviors and to better understand the cognitive processes of job crafting behaviors on employees' intention to leave by taking into consideration changes in organizational and individual demands in work environment.

2. Theoretical Background and Hypothesis Development

2.1. Job Crafting

With the evolution of job design theory (Hackman and Oldham 1976; Oldham and Hackman 2010), the importance of bottom-up job redesign approaches has emerged, and thus proactive behaviors of employees have been seen as processes that contribute to organizational performance and competitiveness as a complement to managerial top-down approaches (Demerouti 2014). As a work-specific form of proactive behavior, job crafting refers to an informal process that the employees change their work practices physically, cognitively, and relationally through the purpose of balancing their individualistic interests and job requirements (Slemp and Vella-Brodrick 2013; Wrzesniewski and Dutton 2001). By developing job crafting behaviors, employees redesign their job characteristics, in this way their work motivations and interests become more compatible with the work itself (Slemp, Kern, and Vella-Brodrick 2015). In the job crafting process, the factors that drive employees to such a proactive approach are often the desire of employees to fulfill their psychological needs (Rudolph et al. 2017; Wrzesniewski and Dutton 2001). Research examining job crafting behaviors in terms of the job demands-resources (JD-R) theory indicate that employees manage the balance between job demands (workload, work complexity, time pressure, work-related interactions) and job resources (role clarity, supervisor support, autonomy, job security) through crafting behaviors (Bipp and Demerouti 2015; Demerouti et al. 2001; Tims and Bakker 2010).

Employees craft their jobs by proactively changing tasks performed in work processes, cognitions shaping the main purpose of work, and relations leading the interactions in the work environment (Slemp and Vella-Brodrick 2013; Wrzesniewski et al. 2013). Therefore, types of crafting behaviors which employees or crafters engage are categorized into three forms which are task crafting, cognitive crafting and relational crafting (Wrzesniewski and Dutton 2001). Task crafting behavior includes proactive changes over the scope, amount or nature of tasks such as creating individualized work practices or undertaking additional tasks (Wrzesniewski et al. 2013). Cognitive crafting behavior signifies proactive alterations over how an employee perceives or sees the job and thus how to approach the work as a meaningful whole (Slemp and Vella-Brodrick 2013). Finally, relational crafting behavior refers to proactive changes over the quality or

amount of social interactions with others such as how often an employee interacts with whom and how the quality of this interaction should be (Wrzesniewski and Dutton 2001). Employees initiate these informal changes with the purpose of shaping their work practices and interactions in accordance with their idiosyncratic needs and interests, and thus they increase the positive meaning of job, job satisfaction and person-job fit (Rofcanin et al. 2016; Tims, Derks, and Bakker 2016; Wrzesniewski et al. 2013).

Indeed, crafting behaviors provides a variety of positive organizational outcomes such as organizational commitment (Leana, Appelbaum, and Shevchuk 2009), positive perception of work meaningfulness (Wrzesniewski et al. 2013), increased person-job fit (Tims, Derks, and Bakker 2016), job satisfaction (de Beer, Tims, and Bakker 2016), work performance (Petrou, Demerouti, and Schaufeli 2015), work engagement (Bruning and Campion 2018) and psychological well-being (Slemp and Vella-Brodrick 2014; Slemp, Kern, and Vella-Brodrick 2015). However, job crafting research frequently focused on investigating the outcomes of crafting behaviors and a limited number of studies have examined the determinants of job crafting behavior (H. Kim, Im, and Qu 2018). Studies examining determinants of crafting behaviors mostly assess work characteristics (Kanten 2014; Niessen, Weseler, and Kostova 2016), personality types (Bipp and Demerouti 2015; Bakker, Tims, and Derks 2012) and motivational processes (Niessen, Weseler, and Kostova 2016). Despite positive effects of crafting behavior on organizational outcomes and better individual experiences of satisfaction, commitment and engagement; job crafting does not cure all the organizational problems, but it is possible to manage job crafting in an efficient way to achieve desired organizational goals and enhance individual performance (Demerouti 2014; H. Kim, Im, and Qu 2018).

2.2. The Antecedent of Job Crafting: Psychological Empowerment

Psychological empowerment, as a cognitive process shaped by employees' perceptions of managerial empowerment practices, refers to an intrinsic task motivation that includes positive experiences of employees depending on their tasks (Thomas and Velthouse 1990) and the process of improving self-efficacy feelings of employees by eliminating the conditions that cause the feeling of powerlessness (Conger and Kanungo 1988). Intrinsic task motivation is composed of four cognitions indicating an individual's approach to his/her work tasks which are meaning, competence, self-determination, and impact (Spreitzer 1995; Thomas and Velthouse 1990). The combination of these cognitions comprises an overall construct of psychological empowerment which helps employees to feel able to shape or design their work role and context (Spreitzer 1995).

Managerial empowerment practices and employees' perceptions of these practices lead to various behavioral outcomes in organizations (Seibert, Wang, and Courtright 2011). Prior research has shown that empowering leadership has a crucial role in enhancing or decreasing an employee's motivation to enact proactive behaviors (Thun and Bakker 2018; M. Kim and Beehr 2018). As cognitions of employees in empowerment processes, self-determination and self-efficacy are also considerable determinants of engaging proactive behavior (Gagné and Deci 2005; Tims, Bakker, and Derks 2014). Considering that empowering employees and enhancing cognitions of being empowered lead them to enact proactive behaviors, research has shown that empowerment cognitions such as perceived job autonomy (Sekiguchi, Li, and Hosomi 2017; Slemp, Kern, and Vella-Brodrick 2015), and self-efficacy (Kanten 2014; Tims, Bakker, and Derks 2014) have been positively related to job crafting behaviors. Indeed, support by the supervisor in building self-determination, competence, and flexibility that employees perceive, helps them to develop job crafting behaviors (Demerouti 2014; Thun and Bakker 2018). Therefore, we consider that psychological empowerment has a promising potential on job crafting behaviors because it contains task cognitions such as autonomy, self-efficacy, meaning of work, and influencing organizational outcomes which lead them to engage proactive behaviors. However, a limited number of studies has examined the relationship between employees' psychological empowerment perception and job crafting behavior. Addressing this limitation, we aim to examine the relationship between job crafting behaviors and psychological empowerment perception. Consequently, the following hypothesis is suggested:

H1: Psychological empowerment perception of employees is positively related to (a) task crafting behavior, (b) cognitive crafting behavior, (c) relational crafting behavior.

2.3. The Consequence of Job Crafting: Employee Turnover Intention

Turnover intention refers to an employee's conscious and deliberate willfulness to leave the organization and it is the last sequence of withdrawal cognitions in the process which ends with turnover behavior (Meyer and Tett 1993). Turnover holds crucial importance for the success of an organization because high turnover rates may cause detrimental effects like additional costs for new employees' selection and training, reducing productivity, and especially losing organizational knowledge and qualified human capital (S. Y. Kim and Fernandez 2017; Esteves and Lopes 2017). Research has identified a number of antecedents of turnover, especially higher sense of work engagement, job satisfaction, and organizational commitment associated with reducing employees' turnover intentions (Cotton and Tuttle 1986; Griffeth, Hom, and Gaertner 2000; Meyer and Tett 1993). In addition, together with attitudinal and behavioral determinants, turnover intentions of employees may increase when they perceive any lack of congruence between them and their job (Andela and van der Doef 2019). Regarding this, it can be concluded that increasing person-job fit helps employees to reduce turnover intentions. Considering this view, as we mentioned before, research has shown that employees' proactive behaviors have a significant effect on achieving a better match between employees' attributes and the work context (Tims, Derks, and Bakker 2016). Besides, research has indicated that as a work-specific type of proactive behavior, job crafting

is also associated with reducing employees' turnover intentions (Dominguez et al. 2018; Esteves and Lopes 2017; Rofcanin et al. 2016; Rudolph et al. 2017). Considering the relationship between intention to leave and desired positive organizational outcomes such as work engagement, job satisfaction, and organizational commitment, also job crafting as a work-specific proactive behavior may lead employees to reduce turnover intention. Therefore, we hypothesize that:

H2: Task crafting behavior (a), cognitive crafting behavior (b), and relational crafting behavior (c) is negatively related to employee turnover intention.

On the other side, an employee who considers his/her manager as low in supportive behaviors may be more inclined to search for another job, and the reason why employee develops turnover intention may be looking for better support from another organization (Wayne, Shore, and Liden 1997). Research shows that managerial interventions and support help effectively to decrease employee's intention to leave (Griffeth, Hom, and Gaertner 2000). Therefore, as a managerial intervention, empowerment practices provide employees better opportunities for autonomy and growing self-efficacy feeling, and accordingly employees' cognitions of their jobs increase in a positive (Seibert, Wang, and Courtright 2011; Spreitzer 1995). In this sense, employees' cognitions of being empowered helps them to be more committed, satisfied, engaged and less intended to leave the organization (de Klerk and Stander 2014; Kraimer, Seibert, and Liden 1999; Seibert, Silver, and Randolph 2004; Seibert, Wang, and Courtright 2011). Considering from this point of view, research has shown that increased psychological empowerment perception of an employee helps decreasing turnover intention directly and indirectly (de Klerk and Stander 2014; S. Y. Kim and Fernandez 2017; Islam, Khan, and Bukhari 2015; Seibert, Wang, and Courtright 2011). Taking into account changing organizational conditions and individual expectations, the relationship between psychological empowerment perception and turnover intention may be affected by various individual and organizational factors. Thus, we aimed to examine the relationship between psychological empowerment perception and employee turnover intention. Therefore, the following hypothesis is offered:

H3: Psychological empowerment perception of employees is related to employee turnover intention.

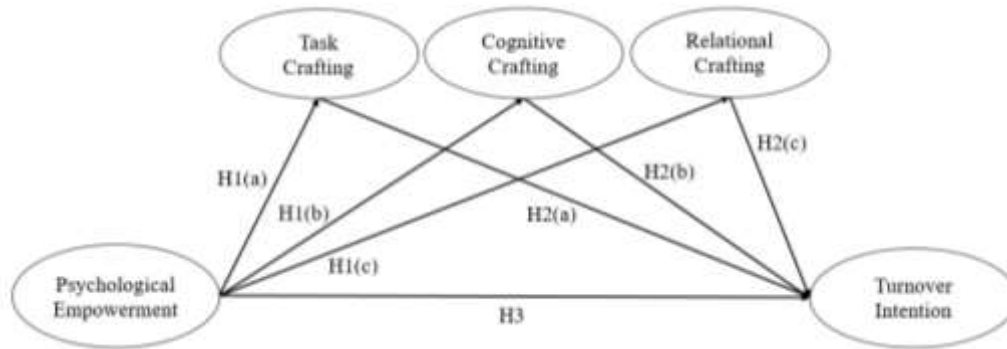


Figure 1. Conceptual Model

3. Methodology

3.1. Sample and Data Collection

Data were collected via a self-administered questionnaire. The questionnaire consisted of 32 items measuring psychological empowerment, job crafting, and turnover intention. Additionally, 5 questions (gender, age, position, work tenure, and sector) were used to determine the demographic profile of the respondents. The sample of the study consisted of 238 respondents working in the private and public sectors in Turkey. Of 238 respondents, 51.3% were male while 48.7% (n=116) were female. Additionally, age of respondents ranged from 18-24 (5%), to 25-34 (79.4%), 35-44 (13%), and more than 45 (2.5%). Evaluated in terms of experience, 13% of the participants had less than 1 year, 63.4% of them had 1-5 years of experience, 18.1% of them had 6-10 years of experience and 5.5% of them had 11 years of work experience. Finally, 18.9% of respondents worked in a manager position.

3.2. Measures

To test the aforementioned hypotheses, we adopted scales from previous literature. 5-point Likert scale ranging from 1 (strongly disagree) to 5 (strongly agree) to assess the psychological empowerment, job crafting, and turnover intention. Psychological empowerment was assessed by a 12-item psychological empowerment scale (Spreitzer 1995) measuring four sub-dimensions as meaning, competence, self-determination, and impact. A sample item is "I have significant autonomy in determining how I do my job." 15-item Job Crafting Questionnaire developed by Slemp and Vella-Brodrick (2013) was used for assessing the extent to which employees craft their job. A sample item is "I introduce new approaches to improve my work". 5-item Employee Turnover Intention Scale (Wayne, Shore, and Liden 1997) was used for assessing the turnover intention of respondents. A sample item is "I am actively looking for a job outside this company".

4. Analysis

4.1. Factor and Reliability Analysis

After the data collection, confirmatory factor analysis was used for assessing the reliability and validity of variables (Fornell and Larcker 1981). After eliminating the 7 items having low or cross-loadings, results showed that our model fit adequately (CFI = .92, IFI = .92, TLI = 0.91, $\chi^2/df = 1.873$, RMSEA = .06).

Table 1. Result of Factor and Reliability Analysis

Item	Factor Loadings	CR	AVE	Cronbach's Alpha
<i>Task Crafting</i>		.81	.51	.80
JC4: Choose to take on additional tasks at work	.65			
JC3: Introduce new work tasks that you think better suit your skills or interests	.72			
JC2: Change the scope/types of tasks that you complete at work	.72			
JC1: Introduce new approaches to improve your work	.75			
<i>Cognitive Crafting</i>		.80	.51	.80
JC10: Reflect on role your job has for your overall well-being	.77			
JC9: Think about the ways in which your work positively impacts your life	.83			
JC8: Remind yourself of the importance of your work for the broader community	.60			
JC6: Think about how your job gives your life purpose	.62			
<i>Relational Crafting</i>		.77	.63	.76
JC12: Organize or attend work related social functions	.85			
JC13: Organize special events in the workplace	.73			
<i>Turnover Intention</i>		.82	.62	.80
TO12: As soon as I can find a better job, I'll leave this organization	.55			
TO14: I am actively looking for a job outside this organization	.77			
TO15: I am seriously thinking about quitting my job	.98			
<i>Psychological Empowerment Meaning</i>		.80	.50	.88
PE3: The work I do is meaningful to me.	.86			
PE2: My job activities are personally meaningful to me	.75			
PE1: The work I do is very important to me	.76			
<i>Competence</i>		.84	.64	.84
PE6: I have mastered the skills necessary for my job	.80			
PE5: I am self-assured about my capabilities to perform my work activities	.82			
PE4: I am confident about my ability to do my job	.76			
<i>Self-determination</i>		.90	.75	.90
PE9: I have considerable opportunity for independence and freedom in how I do my job	.82			
PE8: I can decide on my own how to go about doing my work	.86			
PE7: I have significant autonomy in determining how I do my job	.90			
<i>Impact</i>		.88	.78	.87
PE11: I have a great deal of control over what happens in my department	.94			
PE10: My impact on what happens in my department is large	.81			

In addition, each composite reliability, Cronbach's Alpha and AVE value were above the threshold value (Fornell and Larcker 1981), confirming the reliability of all variables in the research model. In terms of validity, convergent and discriminant validity were assessed and factor loadings ranged from 0.60 to 0.98, exceeding the cut-off value and demonstrating the convergent validity (Bagozzi and Yi 1988). Also, the square root of AVE for all variables was greater than correlations between pairs of constructs, suggesting discriminant validity (Fornell and Larcker 1981).

Table 2. Descriptive Statistics and Correlation Analysis

	Mean	S. Dev.	1	2	3	4	5
Psy. Empowerment	4.08	.55	(.70)				
Task crafting	3.80	.68	.58**	(.71)			
Cognitive crafting	4.03	.71	.60**	.38**	(.71)		
Relational crafting	3.35	1.03	.23**	.33**	.132*	(.80)	
Turnover intention	2.43	.98	-.25**	-.16*	-.37**	-.06	(.79)

Diagonals show the square root of AVEs.

**p<0.001 *p<0.05 level

Table 2 shows the descriptive statistics and correlations between variables. These results indicate that psychological empowerment was significantly and positively correlated with task crafting ($r = .58, p < .001$), cognitive crafting ($r = .60, p < .001$), and relational crafting ($r = .23, p < .001$). Task crafting ($r = -.16, p < .05$) and cognitive crafting ($r = -.37, p < .01$) were also significantly and negatively correlated with turnover intention while there was no correlation between relational crafting and turnover intention ($r = -.06, p > .1$). Finally, psychological empowerment was significantly and negatively correlated with turnover intention ($r = -.25, p < .01$).

4.2. Hypotheses Testing

After the reliability and validity analysis, the aforementioned hypotheses in the research model were tested using structural equation modelling. Model fit the data adequately based on the fit indices (CFI = 0.92, IFI = 0.92, TLI = 0.91, $\chi^2/df = 1.88$, RMSEA = 0.06).

Table 3. Hypotheses Testing

Hypotheses	Path Coefficients	t	Results
H1a Psy. Empowerment → Task Crafting	.75	6.83***	Supported
H1b Psy. Empowerment → Cognitive Crafting	.68	6.57***	Supported
H1c Psy. Empowerment → Relational Crafting	.34	3.45***	Supported
H2a Task Crafting → Turnover intention	-.12	-.97	Not Supported
H2b Cognitive Crafting → Turnover intention	-.58	-4.69***	Supported
H2c Relational Crafting → Turnover intention	-.01	-.25	Not Supported
H3 Psy. Empowerment → Turnover intention	.17	1.02	Not Supported

***. P<0.001

Table 3 shows the results of hypotheses testing. When the relationship between psychological empowerment and job crafting is examined, psychological empowerment was positively related to task crafting ($\beta = .75, p < .001$), cognitive crafting ($\beta = .68, p < .001$) and relational crafting ($\beta = .34, p < .001$), supporting H1a, H1b and H1c. Besides, cognitive crafting was negatively associated with turnover intention ($\beta = -.58, p < .001$), supporting H2b. On the other hand, we did not find statistically significant relationship between turnover intention and task crafting ($\beta = -.12, p > .1$) and relational crafting ($\beta = -.01, p > .1$), not supporting H2a and H2c. Additionally, psychological empowerment was not related to turnover intention of employees ($\beta = .17, p > .1$), hence not supporting H3. Additionally, based on the results, psychological empowerment explains 57% of the variance in task crafting, 47% of the variance in cognitive crafting, and 12% of the variance in relational crafting. Task crafting, relational crafting, cognitive crafting, and psychological empowerment also explain the 30% variance in turnover intention.

5. Discussion and Conclusion

In recent years, the proactive behavior of employees in the workplace attracts the great attention of many researchers due to their positive effects on employees' behaviors. In this study, as one of these proactive employee behaviors, we focused on job crafting behavior and the potential relationship between job crafting and turnover intention as a successor and psychological empowerment as a precursor of job crafting behavior.

Firstly, we investigated the relationship between empowerment and job crafting and found that empowerment heightens the task crafting, cognitive crafting, and relational crafting. The results of this study comport with previous research. For example, Tims, Bakker and Derks (2014) revealed that employees having high self-efficacy are more confident about their competence to change the different aspects of their job with job crafting. Similarly, Slemp, Kern, and Vella-Brodrick (2015) found that autonomy gives employees a feeling of ability to control their jobs and activities and so predicts their job crafting behavior.

Secondly, we concluded that, of all aspects of job crafting, only cognitive crafting affects the employees' turnover intention. However, Vermooten, Boonzaier, and Kidd (2019) stated that employees crafting their jobs more tend to stay

with their organizations. On the other hand, (Dominguez et al. 2018) investigated the different job crafting skills of employees and founded that the ability to increase structural resources negatively affects the intention to leave whereas skills of reducing hindering demands increase the turnover intention. Contrarily, Rudolph et al. (2017) concluded that there is no significant relationship between overall job crafting and intention to leave but also stated that job crafting dimension of decreasing hindering job demands were related to intention to leave. With this regard, there is a controversy about the findings in the field.

Interestingly, in terms of the effects of psychological empowerment on turnover intention, the result of this study demonstrated that psychological empowerment has no significant impact on turnover intention. However, Seibert, Wang, and Courtright (2011) concluded that psychological and team empowerment influence negatively the turnover intention of employees. In a similar vein, Kim and Fernandez (2017) also revealed that employees more tend to stay with their organization when they psychologically empowered in their organization. In order to understand the underlying causes of this finding, which is different from the literature, it will be useful to conduct in-depth research with qualitative methods.

Finally, when evaluated in terms of managers, through empowering employees psychologically, organizations will increase their tendency to show proactive behaviors in their work and one of these behaviors becoming job crafting. Besides, to retain their employees, organizations also should provide a working environment allowing employees to craft their jobs, especially in the cognitive sense. In light of the above discussion, the findings of the study are expected to be beneficial for both theoreticians and practitioners.

5.1. Limitations and Future Research

Firstly, we designed our study as a cross-sectional study. With this regard, the casual relationships between variables and changes in variables over time were not possible. In this context, longitudinal research may be beneficial for future research. Besides, the current study was based on self-reported data. The sample of the study also consisted of the employees working in the public and private sectors in Turkey. For increasing the generalizability of the findings, a cross-cultural study may be conducted. Additionally, future research may focus on the specific sectors for investigating the role of job crafting. For example, in the information technology sector, job crafting may be more important and provide crucial findings for the existing literature.

In this study, we investigated the role of psychological empowerment as an antecedent of job crafting. Future research can also explore the role of both personal and organizational factors. For example, in terms of personal factors, personality, gender, age and professional background of employees may be predictive of their ability to craft their job. Furthermore, the existence of organizational culture and leadership style giving the opportunity to their employees for behaving proactively about their job, organizational support perception of employees may also expand the existing literature. On the other hand, future research should investigate the potential negative effects of job crafting behavior. For example, employees who have the ability to craft their jobs may see themselves as over-qualified and this situation may lead them to behaviors as cynicism. Future studies will examine these possible relationships to extend the existing literature.

REFERENCES

- Andela, Marie, and Margot van der Doef. 2019. "A Comprehensive Assessment of the Person–Environment Fit Dimensions and Their Relationships With Work-Related Outcomes." *Journal of Career Development* 46 (5): 567–82.
- Bagozzi, Richard P., and Youjae Yi. 1988. "On the Evaluation of Structural Equation Models." *Journal of the Academy of Marketing Science* 16 (1): 74–94.
- Bakker, Arnold B., and Evangelia Demerouti. 2017. "Job Demands-Resources Theory: Taking Stock and Looking Forward." *Journal of Occupational Health Psychology* 22 (3): 273–85.
- Bakker, Arnold B., Maria Tims, and Daantje Derks. 2012. "Proactive Personality and Job Performance: The Role of Job Crafting and Work Engagement." *Human Relations* 65 (10): 1359–78.
- Beer, Leon T de, Maria Tims, and Arnold B Bakker. 2016. "Job Crafting and Its Impact on Work Engagement and Job Satisfaction in Mining and Manufacturing." *South African Journal of Economic and Management Sciences* 19 (3): 400–412.
- Berg, Justin M., Amy Wrzesniewski, and Jane E. Dutton. 2010. "Perceiving and Responding to Challenges in Job Crafting at Different Ranks: When Proactivity Requires Adaptivity." *Journal of Organizational Behavior* 30 (31, 2010): 158–86.
- Bipp, Tanja, and Evangelia Demerouti. 2015. "Which Employees Craft Their Jobs and How? Basic Dimensions of Personality and Employees' Job Crafting Behaviour." *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 88 (4): 631–55.
- Bruning, Patrick F., and Michael A. Campion. 2018. "A Role-Resource Approach-Avoidance Model of Job Crafting: A Multimethod Integration and Extension of Job Crafting Theory." *Academy of Management Journal* 61 (2): 499–522.
- Conger, J. A., and R. N. Kanungo. 1988. "The Empowerment Process: Integrating Theory and Practice." *Academy of Management Review* 13 (3): 471–82.
- Cotton, John L, and Jeffrey M Tuttle. 1986. "Employee Turnover : A Meta-Analysis and Review with Implications for Research." *Academy of Management* 11 (1): 55–70.
- Demerouti, Evangelia. 2014. "Design Your Own Job through Job Crafting." *European Psychologist* 19 (4): 237–43.
- Demerouti, Evangelia, Arnold B. Bakker, and Josette M.P. Gevers. 2015. "Job Crafting and Extra-Role Behavior: The Role of Work Engagement and Flourishing." *Journal of Vocational Behavior* 91: 87–96.
- Demerouti, Evangelia, Friedhelm Nachreiner, Arnold B. Bakker, and Wilmar B. Schaufeli. 2001. "The Job Demands-Resources Model of Burnout." *Journal of Applied Psychology* 86 (3): 499–512.
- Dominguez, Luis Carlos, Laurents Stassen, Willem de Grave, Alvaro Sanabria, Edgar Alfonso, and Diana Dolmans. 2018. "Taking Control: Is Job Crafting Related to the Intention to Leave Surgical Training?" *PLoS One* 13 (6): e0197276.
- Esteves, Tiago, and Miguel Pereira Lopes. 2017. "Crafting a Calling: The Mediating Role of Calling Between Challenging Job Demands and Turnover Intention." *Journal of Career Development* 44 (1): 34–48.
- Fornell, Claes, and David F. Larcker. 1981. "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error." *Journal of Marketing Research* 18 (1): 39.
- Gagné, Marylène, and Edward L Deci. 2005. "Self-determination Theory and Work Motivation." *Journal of Organizational Behavior* 26 (4): 331–62.
- Grant, Adam M., and Susan J. Ashford. 2008. "The Dynamics of Proactivity at Work." *Research in Organizational Behavior* 28: 3–34.
- Griffeth, Rodger W., Peter W. Hom, and Stefan Gaertner. 2000. "A Meta-Analysis of Antecedents and Correlates of Employee Turnover: Update, Moderator Tests, and Research Implications for the next Millennium." *Journal of Management* 26 (3): 463–88.
- Hackman, J Richard, and Greg R Oldham. 1976. "Motivation through the Design of Work: Test of a Theory." *Organizational Behavior and Human Performance* 16 (2): 250–79.
- Islam, Talat, Munawar M. Khan, and Hussain F. Bukhari. 2015. "The Role of Organizational Learning Culture and Psychological Empowerment in Reducing Turnover Intention and Enhancing Citizenship Behavior." *The Learning Organization* 23 (2/3): 156–69.
- Kanten, Pelin. 2014. "The Antecedents of Job Crafting: Perceived Organizational Support, Job Characteristics and Self Efficacy." *European Journal of Business and Social Sciences* 3 (5): 113–28.
- Kim, Haemi, Jinyoung Im, and Hailin Qu. 2018. "Exploring Antecedents and Consequences of Job Crafting." *International Journal of Hospitality Management* 75 (February): 18–26.
- Kim, Minseo, and Terry A. Beehr. 2018. "Can Empowering Leaders Affect Subordinates' Well-Being and Careers Because They Encourage Subordinates' Job Crafting Behaviors?" *Journal of Leadership and Organizational Studies* 25 (2): 184–96.
- Kim, Sun Young, and Sergio Fernandez. 2017. "Employee Empowerment and Turnover Intention in the U.S. Federal Bureaucracy." *American Review of Public Administration* 47 (1): 4–22.
- Klerk, Sonja de, and Marius W. Stander. 2014. "Leadership Empowerment Behaviour, Work Engagement and Turnover Intention: The Role of Psychological Empowerment." *Journal of Positive Management* 5 (3): 28.

- Kraimer, Maria L., Scott E. Seibert, and Robert C. Liden. 1999. "Psychological Empowerment as a Multidimensional Construct: A Test of Construct Validity." *Educational and Psychological Measurement* 59 (1): 127–42.
- Leana, Carrie, Eileen Appelbaum, and Iryna Shevchuk. 2009. "Work Process and Quality of Care in Early Childhood Education: The Role of Job Crafting." *Academy of Management Journal* 52 (6): 1169–92.
- Meyer, John P., and Robert P. Tett. 1993. "Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based on Meta-Analytical Findings." *Personnel Psychology* 46: 259–93.
- Niessen, Cornelia, Daniela Weseler, and Petya Kostova. 2016. "When and Why Do Individuals Craft Their Jobs? The Role of Individual Motivation and Work Characteristics for Job Crafting." *Human Relations* 69 (6): 1287–1313.
- Oldham, Greg R., and Richard J. Hackman. 2010. "Not What It Was and Not What It Will Be: The Future of Job Design Research." *Journal of Organizational Behavior*.
- Parker, Sharon K., Uta K. Bindl, and Karoline Strauss. 2010. "Making Things Happen: A Model of Proactive Motivation." *Journal of Management* 36 (4): 827–56.
- Petrou, Paraskevas, Evangelia Demerouti, and Wilmar B. Schaufeli. 2015. "Job Crafting in Changing Organizations: Antecedents and Implications for Exhaustion and Performance." *Journal of Occupational Health Psychology* 20 (4): 470.
- Rofcanin, Yasin, Aykut Berber, Stefan Koch, and Levent Sevinc. 2016. "Job Crafting and I-Deals: A Study Testing the Nomological Network of Proactive Behaviors." *International Journal of Human Resource Management* 27 (22): 2695–2726.
- Rudolph, Cort W., Ian M. Katz, Kristi N. Lavigne, and Hannes Zacher. 2017. "Job Crafting: A Meta-Analysis of Relationships with Individual Differences, Job Characteristics, and Work Outcomes." *Journal of Vocational Behavior* 102 (314): 112–38.
- Seibert, Scott E., Gang Wang, and Stephen H. Courtright. 2011. "Antecedents and Consequences of Psychological and Team Empowerment in Organizations: A Meta-Analytic Review." *Journal of Applied Psychology* 96 (5): 981–1003.
- Seibert, Scott E., Seth R. Silver, and W. Alan Randolph. 2004. "Taking Empowerment to the Next Level: A Multiple-Level Model of Empowerment, Performance, and Satisfaction." *The Academy of Management Journal* 47 (3): 332–49.
- Sekiguchi, Tomoki, Jie Li, and Masaki Hosomi. 2017. "Predicting Job Crafting From the Socially Embedded Perspective: The Interactive Effect of Job Autonomy, Social Skill, and Employee Status." *Journal of Applied Behavioral Science* 53 (4): 470–97.
- Slemp, Gavin R., Margaret L. Kern, and Dianne A. Vella-Brodrick. 2015. "Workplace Well-Being: The Role of Job Crafting and Autonomy Support." *Psychology of Well-Being* 5 (1).
- Slemp, Gavin R., and D. A. Vella-Brodrick. 2013. "The Job Crafting Questionnaire: A New Scale to Measure the Extent to Which Employees Engage in Job Crafting." *International Journal of Wellbeing* 3 (2): 126–46.
- Slemp, Gavin R., and Dianne A. Vella-Brodrick. 2014. "Optimising Employee Mental Health: The Relationship Between Intrinsic Need Satisfaction, Job Crafting, and Employee Well-Being." *Journal of Happiness Studies* 15 (4): 957–77.
- Spreitzer, Gretchen M. 1995. "Psychological Empowerment in the Workplace: Dimensions, Measurement, and Validation." *Academy of Management Journal* 38 (5): 1442–65.
- Thomas, K., and B. Velthouse. 1990. "Cognitive Elements of Empowerment: An Interpretive Model of Intrinsic Task Motivation." *Academy of Management Journal* 15 (4): 666–81.
- Thun, Sylvi, and Arnold B. Bakker. 2018. "Empowering Leadership and Job Crafting: The Role of Employee Optimism." *Stress and Health* 34 (4): 573–81.
- Tims, Maria, and Arnold B. Bakker. 2010. "Job Crafting: Towards a New Model of Individual Job Redesign." *SA Journal of Industrial Psychology* 36 (2): 1–9.
- Tims, Maria, Arnold B. Bakker, and Daantje Derks. 2014. "Daily Job Crafting and the Self-Efficacy – Performance Relationship." *Journal of Managerial Psychology* 29 (5): 490–507.
- Tims, Maria, Daantje Derks, and Arnold B. Bakker. 2016. "Job Crafting and Its Relationships with Person-Job Fit and Meaningfulness: A Three-Wave Study." *Journal of Vocational Behavior* 92: 44–53.
- Vermooten, Nicola, Billy Boonzaier, and Martin Kidd. 2019. "Job Crafting, Proactive Personality and Meaningful Work: Implications for Employee Engagement and Turnover Intention." *SA Journal of Industrial Psychology* 45: 1–13.
- Wayne, Sandy J., Lynn M. Shore, and Robert C. Liden. 1997. "Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange: A Social Exchange Perspective." *Academy of Management Journal* 40 (1): 82–111.
- Wrzesniewski, Amy, and Jane E. Dutton. 2001. "Crafting a Job: Revisioning Employees as Active Crafters of Their Work Author." *Academy of Management* 26 (2): 179–201.
- Wrzesniewski, Amy, Nicholas Lobuglio, Jane E. Dutton, and Justin M. Berg. 2013. *Job Crafting and Cultivating Positive Meaning and Identity in Work. Advances in Positive Organizational Psychology*. Vol. 1. Emerald Group Publishing Limited.

İşyerinde Mutluluk Ölçeği Türkçe Formunun Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması

The Validity and Reliability of the Happiness at Work Scale - Turkish Form

Elif BİLGİNOĞLU, Türkiye, elifb@ada.net.tr

Orcid No: 0000-0003-1481-0170

Uğur YOZGAT, Nişantaşı Üniversitesi, Türkiye, ugur.yozgat@nisantasi.edu.tr

Orcid No: 0000-0001-9893-3551

Öz: Son yıllarda mutluluk üzerine yapılan araştırmalarda önemli bir artış olmuştur. Konuya olan ilgi hem araştırmalarda bu konunun değerlendirilme sıklığı anlamında, hem de bu konuyu ele alan araştırma alanlarının çeşitliliği anlamında artmıştır. Mutluluk, felsefi bir bakış açısı yanı sıra yönetim bakışı açısından da ele alınması gereken ciddi bir konudur. Bununla birlikte yönetim alanındaki çalışmalar mutluluk konusuna yeterince ilgi göstermemekte ve bu önemli bir araştırma açığı oluşturmaktadır. Yönetim üzerine olan çalışmaların mutluluk kavramını görmezden geldiği gibi, mutluluk üzerine yapılan çalışmalar da iş alanını büyük ölçüde göz ardı etmişlerdir. Oysa çalışan mutluluğu sadece araştırmacıların değil, aynı zamanda çalışanlarının mutluluğuna yatırım yapmak için çaba harcayan, yararlı sonuçlara yol açan olumlu tutumları teşvik eden şirketler için de bir ilgi konusu oluşturmaktadır. Bu çalışma belirtilen boşlukların doldurulabilmesi amacıyla işyerinde mutluluk üzerine teorik bir çerçeve sunuyor olması yanı sıra, Salas-Vallina ve Alegre Vidal (2018) tarafından geliştirilmiş olan İşyerinde Mutluluk Ölçeği'nin Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirlik çalışmasını da içermektedir. Yapılan araştırmada İşyerinde Mutluluk Ölçeği 18 yaş ve üstündeki en az 3 yıldan beri çalışmakta olan 276 kişiye uygulanmıştır. Açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizleri, iç tutarlılık analizi ve test-tekrar test çalışması yapılmıştır. 3 faktörlü yapının varyansın % 84,9'unu açıkladığı görülmüştür. Tüm ölçeğin iç tutarlılık katsayısı (Cronbach alfa) 0,89 ve bir ay ara ile iki kez ulaşılabilen toplam 35 kişiden elde edilen veriler üzerinden elde edilen test tekrar test güvenilirlik katsayısı 0,72 olarak bulunmuştur. Sonuçlar İşyerinde Mutluluk Ölçeği'nin Türkçe formunun yapılacak araştırmalarda kullanılacak geçerlilik ve güvenilirlik değerlerine sahip olduğunu göstermiştir.

*Anahtar Sözcükler: İşyerinde Mutluluk, İşyerinde Mutluluk Ölçeği, İşe Angaje Olma, İş Tatmini, Örgüte Bağlılık, Geçerlilik, Güvenilirlik
JEL Sınıflandırması: M10, M12, M15*

Abstract: There has been a significant increase in research on happiness in recent years. Interest in the subject has increased both in terms of the frequency with this construct is assessed in research projects and in the diversity of research interests which have found this construct to be useful. Happiness is a serious question that needs to be addressed not only from a philosophical perspective, but also from the management perspective. However, management studies do not show enough interest in the issue of happiness and this creates a critical research gap. As well as the studies on happiness ignore the work domain, the studies on management have largely ignored the concept of happiness. However, employee happiness is not only of interest for researchers but also for companies that strive to invest in the happiness of their employees and promote positive attitudes that lead to beneficial results. In order to fill these gaps, this paper introduces a theoretical framework for happiness at work and tests the validity and reliability of the Turkish form of the Happiness at Work Scale which is developed by Salas-Vallina and Alegre Vidal (2018). The Happiness at Work Scale was applied to 276 people who are aged 18 and above and who have been working for at least 3 years. Exploratory factor analysis, internal consistency analysis, and test-retest reliability analysis were performed. The 3-factor structure of the scale explained 84.9 % of the observed variance. The Cronbach's alpha coefficient for the entire scale was 0.89 and the test-retest reliability coefficient estimated from data for 35 individuals that were contacted for follow-up was 0.72. Results showed that the Happiness at Work Scale - Turkish Form is reliable and valid, so that it can be used by researches.

*Keywords: Happiness At Work, Happiness at Work Scale, Work Engagement, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Validity, Reliability
JEL Classification: M10, M12, M15*

1. Giriş

Mutluluk yaşamdaki en önemli hedef olarak kabul edilmektedir ve tarih boyunca, varoluşun nihai amacı olarak görülmüştür (Buss, 2000; Fordyce, 1988, s. 355). Son yıllarda mutluluk üzerine yapılan çalışmalarda önemli bir artış olmuştur. Konuya olan ilgi hem araştırmalarda bu konunun değerlendirilme sıklığı anlamında, hem de sosyoloji, geriatrik araştırmalar, klinik psikoloji, kişilik özellikleri, bilişsel etki gibi bu konuyu ele alan araştırma alanlarının çeşitliliği anlamında artmıştır (Sandvik, Diener & Siedlitz, 1993, s. 318; Schultz & Schultz, 2011, s. 347).

Mutluluk, felsefi bir bakış açısı yanı sıra yönetim bakış açısından da ele alınması gereken ciddi bir konudur (Salas-Vallina, López-Cabrales, Alegre & Fernández, 2017, s. 332). Çünkü pek çok yetişkin hayatlarının üçte birinden fazlasını işyerlerinde geçirmektedir (Bhardwaj, 2016) ve işin, kişilerin hayatlarında önemli bir yeri vardır. Bu yüzden de işin kişilerin mutlulukları üzerindeki etkisi inkâr edilemez (Freeman & Freeman, 2012). Bununla birlikte yönetim alanındaki çalışmalar mutluluk konusuna yeterince ilgi göstermemekte ve bu önemli bir araştırma açığı oluşturmaktadır. Yönetim üzerine olan çalışmaların mutluluk kavramını görmezden geldiği gibi, mutluluk üzerine yapılan çalışmalar da iş alanını büyük ölçüde göz ardı etmişlerdir (Erdoğan vd., 2012). Oysa çalışan mutluluğu sadece araştırmacıların değil, aynı

Makale Geçmişi / Article History

Başvuru Tarihi / Date of Application : 6 Ekim / October 2019

Kabul Tarihi / Acceptance Date : 7 Kasım / November 2019

zamanda çalışanlarının mutluluğuna yatırım yapmak için çaba harcayan, yararlı sonuçlara yol açan olumlu tutumları teşvik eden şirketler için de bir ilgi konusu oluşturmaktadır (Smith, 2012). Bu araştırma, işyerinde mutluluk üzerine teorik bir çerçeve sunuyor olması yanı sıra, Salas-Vallina ve Alegre Vidal (2018) tarafından geliştirilmiş olan İşyerinde Mutluluk Ölçeği'nin Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirlik çalışmasını da içermektedir.

İşyerinde mutluluk, çok sayıda yapıyı içeren bir şemsiye kavramdır (Fisher, 2010, s. 403). Salas-Vallina ve Alegre Vidal (2018) bu ölçeğin içerdiği işe angaje olma, iş tatmini ve örgüte duygusal bağlılık boyutlarıyla çalışma hayatına daha entegre bir bakış açısı sağladığını ve hem teorik, hem de pratik nedenlerle pozitif çalışan tutumlarını keşfetmek için geniş ve doğru bir araç olduğunu ileri sürmektedirler.

2. Teorik Çerçeve

Araştırmacılar mutluluğu “bir bireyin bir bütün olarak hayatının genel kalitesini olumlu bir şekilde yargılama derecesi ya da başka bir deyişle sürdürdüğü hayatı ne kadar sevdiği” (Veenhoven, 1989, s. 22) olarak, işyerinde mutluluğu ise “bireylerin işyerinde karşılaştıkları zorlukların üstesinden gelmek zorunda kalmaları için kaynakları en iyi şekilde kullanmaları” (Coetzee vd., 2010, s. 3) olarak tanımlamaktadırlar.

Günümüzde iş, kişilerin hayatının önemli bir kısmını oluşturmaya başlamıştır. Ve artık çalışanlar, işin farklı, daha insanca bir deneyim olması gerektiğini savunmaktadırlar. Bu yüzden işyerinde mutlu olmak giderek daha önemli hale gelmiştir (Dugdill, 2002, s. 340; Hickok, 2016, s. 2; Vanderbilt, 2012). Ancak yapılan araştırmalar çalışanların bir çoğunun işyerlerinde mutlu olmadıklarını ortaya koymaktadır (McKee, 2017).

Yapılan araştırmalar mutluluğun hem bireyler, hem de örgütler için önemli sonuçları olduğunu (Fisher, 2010, s. 384) ve mutlu çalışanların bir örgütün başarısındaki ana gücü oluşturduklarını ortaya koymaktadır (Wagner, 2015). Mutluluk mükemmelliğe katkıda bulunmaktadır ve bir örgüt, çalışanlarının mutluluğuyla sonuçlanan bir mutluluk kültürü yarattığında, örgüt ve çalışan başarısı konusunda fırsatlar dönüşümlü hale gelebilmektedir (Bridgman, 2017). Mutlu çalışanlar yarattıkları sihir ile (Piscione, 2014, s. 112) başarının temel taşlarıdır (Sitton, 2014, s. 73). Yapılan araştırmalar mutlu çalışanların genellikle mutlu işverenler için çalıştıklarını (Jones & Gradney, 2007, s. 14), örgütlerine sadece mutlu müşteriler kazandırmakla kalmayıp, örgütün kazancını artırarak yönetim ve paydaşların da daha mutlu olmalarını sağladıklarını (McGovern & Shelly, 2008; Sinek, 2009; Van den Bergh, Thijs & Viaene, 2014, s. 41), örgüt içi ilişkileri, stresi ve değişimi yürütmek konusunda daha donanımlı (Bowles & Cooper, 2012), daha iyi takım oyuncuları olduklarını (Seliet, 2005, s. 55), birlikte çalışmaktan mutlu olan çalışanlara sahip örgütlerde işgücü devir oranının düştüğünü, mutlu çalışanların işlerine ve örgütlerine daha bağlı olduklarını (Nissa, 2008, s. 20; Nobel, 28), daha iyi iş etiği benimsediklerini, çalıştıkları örgütle daha fazla gurur duyduklarını (Burdett, 2014, s. 101), ağızdan ağıza yaydıkları söylemlerle örgüte başvuracak olan yeni adayları daha fazla cezbettiklerini (Robertson, 2007, s. 180), işlerine katkıda bulunmak konusunda gayretlerini arttırdıklarını (Pilot, 2015, s. 252), daha verimli çalıştıklarını (Bell, 2010; Hickok, 2016), üretim hızlarının daha yüksek olduğunu, daha az izin kullandıklarını (Kromah & Mba, 2010, s. 39), daha sağlıklı olduklarını, işlerine daha fazla odaklandıklarını (Oliver, 2014, s. 40) ve tüm bunların yanı sıra daha iyi eşler, ebeveynler, komşular, arkadaşlar ve vatandaşlar olduklarını (Singh, 2009, s. 95) ortaya koymaktadır.

Çalışanların işyerinde mutlu olmaları giderek artan bir şekilde birçok örgütün odak noktası olmakla birlikte (Bowles & Cooper, 2012, s. 136), daha önce yapılan araştırmalar bu konu üzerinde yeterince durmamışlardır (Fisher, 2010, s. 384). Bu yüzden de hangi faktörlerin mutluluğa katkıda bulunduğu ve bu faktörler yanı sıra mutluluğun nasıl ölçüleceği araştırmalarda önemli bir meseleyi oluşturmaktadır (Othman vd., 2018, s. 863).

3. Ölçek Uyarlama

İşyerinde Mutluluk Ölçeği Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirlik çalışması sürecinde öncelikle ölçeği geliştiren araştırmacılar ile elektronik posta yoluyla iletişim kurulmuş ve ölçeğin uyarlanabileceğine ilişkin gerekli izin alınmıştır. İlk aşamada ölçeğin İngilizce formu, iyi düzeyde İngilizce bilen 4 öğretim elemanından oluşan bir komisyon tarafından Türkçe'ye çevrilmiş ve daha sonra bu Türkçe formlar geri tercüme edilerek Türkçe ve İngilizce formlar arasındaki tutarlılık incelenmiştir. Daha sonra Türkçe form anlam ve dilbilgisi açısından incelenerek gerekli düzeltmeler yapılmış ve denemelik Türkçe form elde edilmiştir. Daha sonraki aşamada denemelik Türkçe form Örgütsel Davranış dersi alan 15 doktora öğrencisine uygulanmış ve bu öğrencilerin görüşleri doğrultusunda bazı küçük değişiklikler yapılmıştır. Düzenlenmiş form 20 tezli ve 20 tezsiz İşletme yüksek lisans öğrencisine uygulanarak tekrar test edilmiştir. Değişikliğe gerek kalmadığı belirlenmiştir.

4. Yöntem

4.1. Araştırma Grubu

Araştırma iki farklı çalışma grubundan elde edilen veriler üzerinden gerçekleştirilmiştir. Birinci çalışma grubunu farklı iş ve meslek gruplarından toplam 276 (154 erkek / 122 kadın) çalışan oluşturmaktadır. Katılımcıların yaş aralığı 19 - 54 ve yaş ortalaması 30,88 yıl (SS = 8,10), çalışma süreleri 3 ile 34 yıl arası ve ortalaması 9,28 (SS = 7,16) yıldır. Çalışma grubunu oluşturan katılımcıların 129'u bekâr, 147'si evlidir. Öğrenim durumu açısından ise katılımcıların 3'ü ilköğretim,

91'i lise, 53'ü meslek yüksekokulu, 108'i lisans ve 21'i lisansüstü eğitim düzeyindedir. İkinci çalışma grubunu ise bir ay ara ile ulaşılabilen 35 (11 kadın / 24 erkek) çalışan oluşturmaktadır.

4.2. Bulgular

Birinci çalışma grubunda farklı iş ve meslek gruplarında çalışanlardan toplanan ve değerlendirilen toplam 276 anketin veri analizi bağlamında elde edilen İşyerinde Mutluluk Ölçeği ve alt boyutlarının ortalama, standart sapma, korelasyon ve Cronbach Alpha geçerlilik katsayıları Tablo 1'de yer almaktadır.

Tablo 1. Tanımlayıcı İstatistikler, Korelasyon ve Güvenilirlik Değerleri

	Ort	SS	İMÖ	İA	İT	OB
İMÖ	3,67/3,33	1,18/2,12	(0,89/0,92)			
İA	4,00/3,61	1,61/1,71	0,77***/0,83***	(0,82/0,96)		
İT	3,16/3,40	1,47/1,61	0,74***/0,88***	0,29***/0,64***	(0,94/0,90)	
OB	3,70/3,12	1,47/1,93	0,82***/0,78***	0,46***/0,53***	0,47***/0,50***	(0,93/0,93)

Not1. Diyagonal üzerinde Cronbach Alpha katsayıları yer almaktadır

İMÖ: İşyerinde Mutluluk Ölçeği; İA: İşe Angaje Olma; İT: İş Tatmini, ÖB: Örgüte Bağlılık

p < .01, *p < .001.

Not2. İtalik yazılmış değerler orijinal anketin değerleridir.

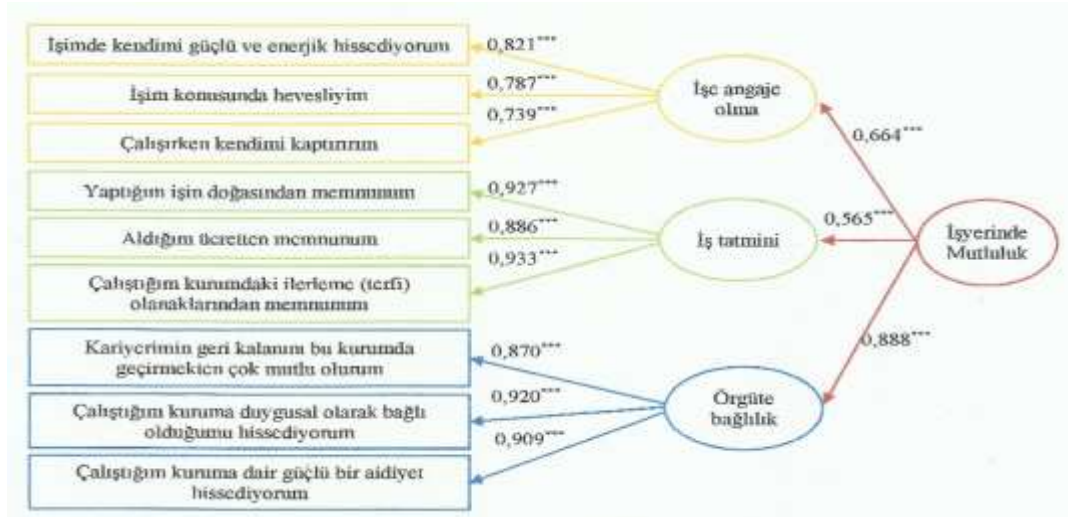
Faktör yapısı

İşyerinde Mutluluk Ölçeği (İMÖ)'nin Türkçe'sinin faktör yapısının belirlenmesinde 276 kişilik örneklem verileri kullanılmıştır. Ölçeğin psikometrik özelliklerini belirlemek için doğrulayıcı faktör analizi (DFA)'ndan yararlanılmıştır.

Genel kabul görmüş yöntem bağlamında boyutlar, güvenilirlik, içerik, yakınsama ve ayrışma geçerlilikleri hesaplanmıştır (Gerbing & Anderson, 1988). İMÖ ölçeğinin işe angaje olma (İA), iş tatmini (İT) ve örgüte bağlılık (ÖB) olmak üzere üç boyutunun bulunduğu tespit edilmiştir. Her bir boyut üç ifadeden ve ölçek toplam dokuz ifadeden oluşmaktadır. Tüm faktör yükleri istatistiki olarak anlamlı bulunmuştur.

Sonuçlar iyi bir model uyumu olduğunu göstermektedir; RMSEA sıfıra yakındır (0,066), NFI değeri 0,972, CFI değeri bire yakın (0,984) ve χ^2/df değeri dörtten düşük (2,239) (Hair vd., 2014).

Şekil 1 doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarını ve Tablo 2 genel uyum değerlerini göstermektedir.



Şekil 1. Doğrulayıcı Faktör Analizi Yol Diyagramı

Tablo 2. Uyum Değerleri

Ölçek	χ^2/df	NFI	CFI	RMSEA
<i>Orijinal</i>	2,418	0,992	0,996	0,048
<i>Türkçe</i>	2,239	0,972	0,984	0,066

Güvenilirlik için birleşik geçerlilik (CR: composite reliability) ve AVE değerleri irdelenmiştir; tüm değerler tavsiye edilen 0,50'nin ve birleşik geçerlilikler 0,70'in üzerindedir (Tablo 3).

Tablo 3. Faktör Boyutları, Std. Faktör Yükleri, CR ve AVE Değerleri

Boyut	İfadeler	Std. Faktör Yükleri	CR	AVE
<i>İşe Angaje Olma</i>	İA1	0,821***	0,826	0,613
	İA2	0,787***		
	İA3	0,739***		
<i>İş Tatmini</i>	İT1	0,927***	0,939	0,838
	İT2	0,886***		
	İT3	0,933***		
<i>Örgüte Bağlılık</i>	ÖB1	0,870***	0,927	0,810
	ÖB2	0,920***		
	ÖB3	0,909***		

p <.01, *p< .001.

Harman tek-faktör testi (Podsakoff vd., 2003) ile ortak metod varyansının (common method variance) varlığı irdelenmiştir. Bu test cevapların sosyal beğenilirlik tarafından etkisini belirlemektedir. Tüm ifadelerin tek faktöre yüklenmesi ile yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonuçları ($\chi^2/df = 40,764$; CFI = 0,546; NFI = 0,541; RMSEA = 0,380) daha zayıf bir uyum göstermektedir; bu tek faktörün tüm varyansların açıklanmasında yeterli olmadığını göstermektedir.

Ayrıca, faktörler (alt boyutlar) arası Pearson korelasyon katsayılarının 0,50'nin altında olması ve alt boyutlar arası korelasyon katsayılarının karelerinin AVE değerlerinin altında olması ayrışım geçerliliğini doğrulamaktadır (Fornell & Larcker, 1981).

Güvenilirliği test etmek için test tekrar test yönteminden de yararlanılmıştır; bir ay ara ile iki kez ulaşılabilen toplam 35 kişiden elde edilen veriler üzerinden elde edilen test tekrar test güvenilirlik katsayısı 0,72 olarak bulunmuştur.

5. Sonuç

Bu çalışmada Salas-Vallina ve Alegre Vidal (2018) tarafından geliştirilmiş olan İşyerinde Mutluluk Ölçeği'nin Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılarak, izleyen çalışmalarda kullanılmak üzere işyerinde mutluluğu ölçen Türkçe bir ölçüm aracı oluşturmak amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda yapılan uyarlama çalışması sonucunda elde edilen bulgular, İşyerinde Mutluluk Ölçeği'nin ileride yapılacak olan araştırmalarda rahatlıkla kullanılabilir geçerlilik ve güvenilirlik değerlerine sahip olduğunu göstermiştir.

“Yüksek miktarda olumlu bireysel (ör. işine çok değer vermek, işe bağlanmaya hazır hissetmek) ve örgütsel deneyimler (ör. destekleyici bir iş ortamı sağlamak) ve düşük miktarda olumsuz bireysel ve örgütsel deneyimlerden kaynaklanan işyerinde öznel iyi oluş deneyimi” (Singh & Aggarwal, 2018, s. 1440) olarak tanımlanan işyerinde mutluluğu değerlendirmede kullanılan İşyerinde Mutluluk Ölçeği, özellikle kuramsal alt yapı olarak geliştirilmiş olması ve psikometrik açıdan geçerli ve güvenilir kanıtlar sunması bakımından işyerinde mutluluğun ölçümünde kullanılan ölçüm araçlarından biridir. İngilizce formunun geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanmış bu ölçme aracının Türkçe'ye uyarlama çalışmasının işyerinde mutluluğun değerlendirilmesine yönelik alanyazının gelişmesine önemli bir katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik çalışmalarının yürütüldüğü araştırma grubu farklı iş ve meslek gruplarından toplam 276 çalışandan oluşmaktadır. Dolayısıyla ölçeğin geçerlilik ve güvenilirliği için farklı örneklemeler üzerinde yapılacak çalışmalar da son derece önemlidir.

Tüm bu bulguların ve değerlendirmelerin ışığında, İşyerinde Mutluluk Ölçeğinin Türkçe formunun 9 maddelik hâlinin, bireylerin işyerinde mutluluklarının 3 temel boyut üzerinde ölçebileceği konusunda yeterli kanıtlara sahip olduğu görülmektedir. Ölçeğin uygulamasının yapıldığı örneklemin, sosyodemografik özellikleri açısından geniş bir yelpazeyi içeriyor olması, çalışmanın güçlü bir yönünü oluşturmaktadır. Ölçek kısa ve anlaşılır cümlelerden oluştuğu ve alanyazında mevcut diğer işyerinde mutluluk ölçeklerine (ör. Singh & Aggarwal, 2018 – 16 madde, Salas-Vallina, Alegre & Fernández Guerrero, 2018 - 31 madde) kıyasla daha az sayıda maddeden oluştuğu için uygulanmasının ve değerlendirilmesinin araştırmacılara kolaylık sağlayacağı düşünülmektedir.

Sonuç olarak; bireylerin işyerinde mutluluk düzeylerinin incelenmesini hedefleyen araştırmalarda farklı bir bakış açısıyla, az sayıda soruyla sonuca ulaşılabilesini sağlayabilecek, bu bağlamda benzeri olmayan bir ölçek Türkçe yazına kazandırılmıştır. Bu yüzden bu ölçekle yapılacak araştırmaların, işyerinde mutluluk kavramına dair çözülmemiş bazı konulara ışık tutma potansiyeli olduğu düşünülmektedir. İleride yapılacak olan çalışmalarda işyerinde mutluluğu yordayan değişkenlerin tespit edilmesinin yararlı olacağı düşünülmektedir. Bu ölçeğin kullanılacağı araştırmaların yapılması ölçme gücüne önemli katkılar sağlayacaktır. İşyerinde Mutluluk Ölçeğinin Türkçe Formunun belirtilen öneriler doğrultusunda araştırmacılar tarafından ilgi görmesi ve kullanılması umulmaktadır.

KAYNAKÇA

- Bell, S.K. (2010). *The Truth About Taxes and Your Employment*. USA: Financial Times Press.
- Bhardwaj, R. (2016, Şubat 03). Why it's Important to Build a Good Work Culture. <https://www.entrepreneur.com/article/270338> [Erişim Tarihi 28.07.2019]
- Bowles, D., Cooper, C. (2012). *The High Engagement Work Culture: Balancing Me and We*. New York: Palgrave Macmillan.
- Bridgman, M. (2017). *The Hidden Power of Employee Happiness: Happiness Achieves Employee Excellence*. USA: CreateSpace Independent Publishing Platform.
- Burdett, F.E. (2014). *Laughing at Yourself: About Almost Anything and Everything*. USA: Xlibris Corporation.
- Buss, D.M. (2000). The Evolution of Happiness, *American Psychologist*, 55(1), 15-23.
- Coetzee, M., Bergh, Z., Schreuder, D. (2010). The Influence of Career Orientations on Subjective Work Experiences, *South African Journal of Human Resource Management*, 8(1), 1-13.
- Dugdill, L. (2002). Developing a Holistic Understanding of Workplace Health: The Case of Bank Workers. T. Reilly & J. Greeves (Ed.) *Advances in Sport, Leisure and Ergonomics içinde* (335-346). London: Routledge
- Erdoğan, B., Bauer, T.N., Truxillo, D.M., Mansfield, L.R. (2012). Whistle while you Work: A Review of the Life Satisfaction Literature, *Journal of Management*, 38 (4), 1038-1083.
- Fisher, C. D. (2010). Happiness at Work, *International Journal of Management Reviews*, 12, 384-412.
- Fordyce, M. W. (1988). A Review of Research on the Happiness Measures: A Sixtysecond Index of Happiness and Mental Health, *Social Indicators Research*, 20(4), 355- 381.
- Fornell, C., Larcker, D. F. (1981). Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error: Algebra and Statistics, *Journal of Marketing Research*, 382-388.
- Freeman, D., Freeman, J. (2012). *You Can Be Happy: The Scientificially Proven Way to Change How You Feel*. Harlow: Pearson Education.
- Gerbing, D., Anderson, J. (1988). An Updated Paradigm for Scale Development Incorporating Unidimensionality and its Assessment, *Journal of Marketing Research*, 25(2), 186-192.
- Hair, J. F., Jr, Sarstedt, M., Hopkins, L., Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) An Emerging Tool in Business Research, *European Business Review*, 26(2), 106-121.
- Hickok, D. (2016). *The Pursuit of Happiness at Work: For Entrepreneurs, and the People who Work for Them*. USA: Blue Pool Media.
- Jones, C., Gradney, B. (2007). *Be a Self-Starter: Don't Be a Cranking Machine: Don't Be a Cranking Machine*. USA: Xlibris Corporation.
- Kromah, B., Mba, J. (2010). *Workers' Compensation: Cost Minimization from a Policy Prospective*. USA: Xlibris Corporation.
- McGovern, J., Shelly, S. (2008). *The Happy Employee: 101 Ways for Managers to Attract, Retain & Inspire, The Best and Brightest*. USA: Simon & Schuster, Inc.
- McKee, A. (2017). *How to Be Happy at Work: The Power of Purpose, Hope, and Friendship*. Boston, Massachusetts: Harvard Business Review Press.
- Nissa, S.Z. (2008). *Zany, Zeal, Zest And Zing: The Z Way To Happiness*. Singapore: World Scientific Publishing Co.
- Nobel, A. (2011). *The Empowerment Paradigm: A Transformative People-Oriented Management Strategy with a Proven Track Record*. USA: Xlibris Corporation.
- Oliver, D.A. (2014). *Mantra Leadership: Don't Become the Emperor with No Clothes!* USA: Xlibris Corporation.
- Othman A.K., Mahmud Z., Noranee S., Noordin F. (2018) Measuring Employee Happiness: Analyzing the Dimensionality of Employee Engagement. A. Lokman, T. Yamanaka., P. Lévy, K. Chen, S. Koyama (Ed.) *Proceedings of the 7th International Conference on Kansei Engineering and Emotion Research 2018. KEER 2018. Advances in Intelligent Systems and Computing, Vol. 739 içinde* (863-869) Singapore: Springer.
- Pilot, M.J. (2015). *Driving Sustainability to Business Success: The DS Factor -- Management System Integration and Automation*. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons.
- Piscione, D.P. (2014). *The Risk Factor: Why Every Organization Needs Big Bets, Bold Characters, and the Occasional Spectacular Failure*. NewYork: Palgrave Macmillan.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies, *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879-903.
- Robertson, K.E. (2007). *Spectacular Support Centers: Best Practices for Small to Mid-sized Help Desks and Technical Support Centers*. Bolton, MA: Customer Service Press.
- Salas-Vallina, A., Alegre, J., Fernández Guerrero, R. (2018). Happiness at work in Knowledge-intensive Contexts: Opening the Research Agenda, *European Research on Management and Business Economics*, 24(3), 149-159.
- Salas-Vallina, A., Alegre Vidal, J. (2018). Happiness at work: Developing a shorter measure, *Journal of Management & Organization*.
- Salas-Vallina, A., López-Cabrales, Á., Alegre, J., Fernández, R. (2017). On the Road to Happiness at Work (HAW): Transformational Leadership and Organizational Learning Capability as Drivers of HAW in a Healthcare Context, *Personnel Review*, 46(2), 314-338.

- Sandvik, E., Diener, E., Siedlitz, L. (1993). The Assessment of Well-being: A Comparison of Self-report and Nonself-report Strategies, *Journal of Personality*, 61(3), 317–342.
- Schultz, D.P., Schultz, S.E. (2011). *A History of Modern Psychology*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Seliet, H. (2005). *BTEC Introduction to Business, Retail & Administration*. Jordan Hill, Oxford: Hartcourt Education Limited.
- Sinek, S. (2009). *Start With Why: How Great Leaders Inspire Everyone To Take Action*. USA: Penguin Books Ltd.
- Singh, R.P. (2009). *Grids of Change: Managing Power Games and Power Lines*. India: Penguin Enterprise.
- Singh, S., Aggarwal, Y. (2018). Happiness at work scale: Construction and psychometric validation of a measure using mixed method approach. *Journal of Happiness Studies*, 19, 1–25.
- Sitton, W.G. (2014). *Fire up Your Startup and Keep It Up: Lessons from Twelve Business and .Entrepreneur Experts*. Bloomington, IN: iUniverse.
- Smith, J. (2012, August 17). The companies with the biggest jumps in employee happiness. *Forbes*. <https://www.forbes.com/sites/jacquelynsmith/2012/08/17/the-companies-with-the-biggest-jumps-in-employee-happiness/#516a9fd26f2a> [Erişim Tarihi 05.08.2019]
- Van den Bergh, J., Thijs, S., Viaene, S. (2014). *Transforming Through Processes: Leading Voices on BPM, People and Technology*. Heidelberg: Springer.
- Vanderbilt, R. (2012, March 13). Building Better Businesses By Closing The Happiness Gap. <https://www.fastcompany.com/1679491/building-better-businesses-by-closing-the-happiness-gap> [Erişim Tarihi 30.09.2019]
- Veenhoven, R. (1989). *Conditions of Happiness*. Dordrecht, Holland: D. Reidel Publishing Company.
- Wagner, R. (2015). *Widgets: The 12 New Rules for Managing Your Employees as if They're Real People*. New York: McGraw-Hill Education.

Eğitimde Etkinliğin Ölçülmesi: PISA Verileri İle Bootstrap Veri Zarflama Analizi Tahmini¹

Measurement of Efficiency in Education: Estimation of Bootstrap Data Envelopment Analysis with PISA Data

Aslı DOLU, İzmir Bakırçay Üniversitesi, Türkiye, asli.dolu@bakircay.edu.tr

Orcid No: 0000-0001-6099-8704

Ramazan EKİNCİ, İzmir Bakırçay Üniversitesi, Türkiye, ramazan.ekinci@bakircay.edu.tr

Orcid No: 0000-0001-7420-9841

Öz: Bu çalışmanın amacı Türk eğitim sisteminin performansını değerlendirmek ve belirleyenlerini ortaya koymaktır. Bu kapsamda, Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü-OECD tarafından ölçülen güncel veri olan 2015 yılı Uluslararası Öğrenci Başarılarını Değerlendirme Projesi-PISA verileri iki aşamalı bir yaklaşım izlenerek mikro düzeyde değerlendirilmektedir. Çalışmanın ilk aşamasında, Türkiye'deki her bir okul için etkinlik skorları Bootstrap Veri Zarflama Analizi ile hesaplanmaktadır. İkinci aşamada ise, parçalı Probit modelleri kullanılarak okulların etkinliğine etki eden faktörler araştırılmaktadır. Elde edilen bulgular, eğitim sürecinde kullanılan girdiler sabit kalmak koşuluyla, başarı puanlarında yaklaşık % 22 oranında potansiyel bir iyileşme yapılabileceğini göstermektedir. Marjinal etkiler sonucuna göre, sertifikalı öğretmen sayısı etkinliği artırırken, okullardaki öğretmen açığı etkinliği azaltmaktadır.

Anahtar Sözcükler: Eğitim İktisadi, Etkinlik, Bootstrap Veri Zarflama Analizi

JEL Sınıflandırması: C14, I20, I21

Abstract: The aim of this study is to evaluate the performance of Turkish education system and to determine the determinants of Turkish education system. In this context, the 2015 International Student Achievement Assessment Project-PISA data, which is the current data measured by the Organization for Economic Development and Cooperation-OECD, is examined at a micro level using a two-stage approach. In the first stage of the study, efficiency scores are calculated for each school in Turkey with Bootstrap Data Envelopment Analysis. In the second stage, the factors affecting the efficiency scores are investigated by using fractional Probit models. The findings show that there is a potential improvement of approximately 22% in achievement scores provided that the inputs used in the training process remain constant. According to the results of marginal effects, the number of certified teachers increases the effectiveness, while the shortage of teachers in schools decreases the effectiveness.

Keywords: Economics of Education, Efficiency, Bootstrap Data Envelopment Analysis

JEL Classification: C14, I20, I21

1. Giriş

Ülkelerin eğitim politikalarına yön vermeleri ve eğitim programlarının uygulanmasına yönelik bakış açısı oluşturabilmeleri için öğrencilerin başarı düzeylerini belirleyen ulusal ve uluslararası düzeyde pek çok değerlendirme çalışması yapılmaktadır. Öğrenme çıktılarının niteliği genel olarak bu sınavlar ile belirlenmekte ve bu sınavların sonuçlarına göre izlenmektedir. Eğitimin kalitesinin ölçülmesi ve eğitim sistemlerinin yapılandırılmasında öğrencilerin uluslararası sınavlarda göstermiş oldukları performans kadar ulusal bazda yapılan ölçme ve değerlendirme sistemleri de önem teşkil etmektedir. Bu sınavlar ışığında, eğitim sistemlerinin farklı göstergeler üzerinden karşılaştırılmasını amaçlayan önemli çalışmalar yapılmaktadır. (Eurydice, 2009:21) Bu sınavlar arasında PISA araştırması, veriye dayalı eğitim politikası oluşturmada ülkelerin karşılaştırılması ve trend (eğilim) analizlerinin yapılmasına imkân vermesi açısından en kapsamlı eğitim taraması niteliğini taşımaktadır.

Ülkemizin de katılım sağladığı Uluslararası Öğrenci Başarılarını Değerlendirme Projesi (PISA), Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü (OECD) tarafından her üç yılda bir 15 yaş grubu öğrencilerin okuma becerisi, matematik ve fen alanlarındaki bilgi ve becerilerini ölçmek için 2000 yılından beri yapılmaktadır. Eğitim sistemlerinin uluslararası karşılaştırılmasında en belirleyici araçlardan birisidir.

Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler bu verileri kullanarak kendi eğitim seviyelerini diğer ülkelerle karşılaştırarak bu ülkeler arasında nerede yer aldıkları, eğitim durumları ve başarı seviyeleri hakkında bilgi sahibi olmaktadır.

2003 yılından itibaren PISA'ya düzenli olarak katılım sağlayan Türkiye, uluslararası sıralamalarda OECD ülkeleri arasında son sıralarda yer almaktadır. Türkiye'nin PISA'daki okuma becerileri, matematik ve fen okuryazarlığına dair başarı puanlarında ve başarı sıralamasına ilk kez katılım sağladığı 2003 yılından 2012 yılına kadar kısmi iyileşme

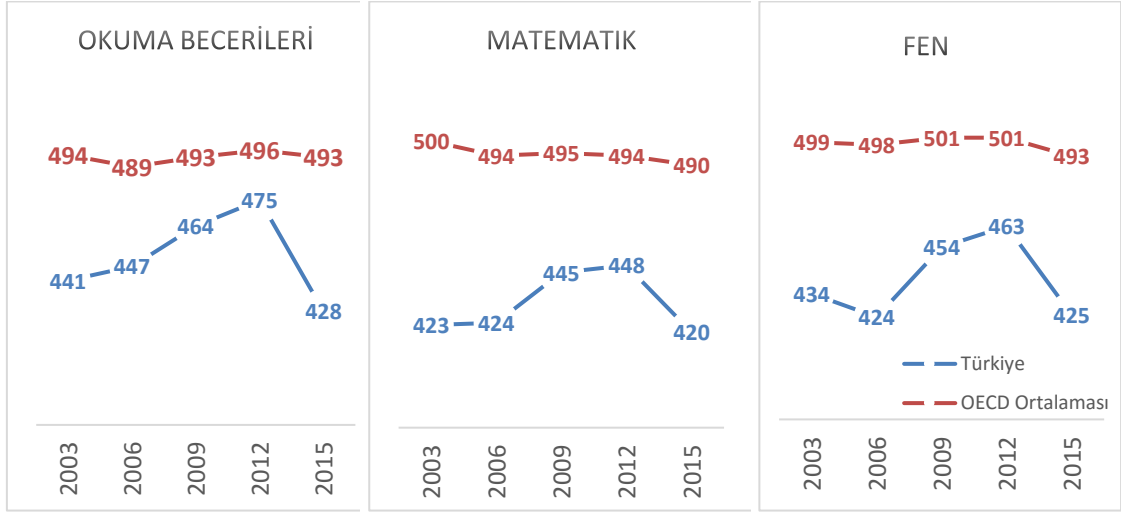
¹ Bu çalışma BOR konferansında sunulmuştur.

Makale Geçmişi / Article History

Başvuru Tarihi / Date of Application : 9 Ekim / October 2019

Kabul Tarihi / Acceptance Date : 7 Kasım / November 2019

görülmüştür. Ancak 35'i OECD ülkesi olmak üzere dünya genelinde 72 ülkenin katılım sağladığı son uygulama olan 2015 PISA başarı sıralamasında Türkiye, OECD ülkeleri içerisinde sondan ikinci olarak dünya eğitim klasmanında çok daha alt sıralara yerleşmiştir. Aşağıdaki grafiklerde Türkiye'nin 2003 yılından bu yana aldığı PISA puanları ayrıntılı olarak gösterilmektedir.



Grafik 1. Türkiye ve OECD İçin Okuma Becerileri, Matematik ve Fen Alanlarında Başarı Puanları

Kaynak: OECD, PISA veri tabanından alınan veriler yazar tarafından derlenmiştir.

Başarı seviyesindeki düşüşün daha net anlaşılabilmesi için yıllar itibarıyla söz konusu başarı puanlarının değişimi ve Türkiye'nin başarı sıralamasını hesaplanırsa aşağıdaki tablo elde edilir. Grafiklerden; PISA araştırmasında Türkiye'nin başarı puanlarının yıllar itibarıyla OECD ortalamasının altında olmasına rağmen 2003 yılından 2012 yılına kadar görece artış göstererek okuma becerileri başarı puanı 441'den 475'e, matematik puanı 423'ten 448'e ve fen alanı için başarı puanı ise 434'den 463'e ulaştığı görülmektedir. Ancak Türkiye'nin 2015 yılında okuma becerilerinden 428, matematikten 420 ve fen alanından ise 425 puan alarak 2003 PISA'da aldığı sonuçlardan bile daha düşük bir başarı düzeyine gerilediği görülmektedir. 2012 ile 2015 PISA sonuçları kıyaslandığında OECD ülkeleri arasında fen ve okuma puanları en çok, matematik puanının da ikinci en çok düşen ülkenin Türkiye olduğunu görülmektedir. (OECD, 2016:196) 2015 yılında, sınava ilk katılım sağlanmış yıl olan 2003'e kıyasla fende dokuz puan, matematikte üç puan, okumada ise 13 puan daha düşük puan alınmıştır. Özetle, Türkiye'nin 2015 PISA puanları şimdiye kadar alınan en düşük puanlardır.

Tablo 1. PISA Uygulaması Ortalama Başarı Puanları ve Başarı Sıralaması (2003-2015)

Yıllar	Okuma Becerileri					Matematik					Fen				
	2003	2006	2009	2012	2015	2003	2006	2009	2012	2015	2003	2006	2009	2012	2015
OECD Ortalaması	494	489	493	496	493	500	494	495	494	490	499	498	501	501	493
Tüm Ülkelerin Ortalaması	488	484	464	471	460	489	484	465	470	461	496	491	471	477	465
Türkiye	441	447	464	475	428	423	424	445	448	420	434	424	454	463	425
Sıralama	34	38	39	42	50	33	44	41	44	50	34	47	42	43	54
Katılan Ülke Sayısı	41	57	65	65	72	41	57	65	65	72	41	57	65	65	72
Yüzdelik Pay	0,85	0,67	0,60	0,65	0,70	0,83	0,78	0,63	0,68	0,69	0,85	0,82	0,65	0,66	0,75

Kaynak: MEB, PISA 2015 Ulusal Raporu ve OECD, PISA veri tabanından alınan veriler yazar tarafından derlenmiştir.

Söz konusu sıralamalar ülkelerin eğitim politikalarını yönlendirmede etkili olmaktadır. Bu anlamda ülkeler yıllar itibarıyla PISA sonuçlarından elde ettikleri verileri analiz ederek eğitim sistemlerinin zayıf ve güçlü yanlarını belirlemekte ve bu karne sayesinde politika düzenlemeleri yapmaktadır. Yukarıdaki tablodan da görüldüğü üzere Türkiye'nin özellikle 2015 yılı PISA performansındaki düşüş oldukça dikkat çekmektedir. Bu anlamda bu sonuçlar aracılığıyla söz konusu

düşüşe neden olan faktörlerin incelenerek bu sonuçlar aracılığıyla Türkiye’de eğitim sisteminin performansını belirleyenlerin ortaya konması önem arz etmektedir. Bu çalışma da PISA da değerlendirmeye tabi tutulan okulların eğitim performansını iki aşamalı bir yaklaşım izleyerek mikro düzeyde değerlendirerek performans üzerinde etkili olan değişkenleri ortaya koymaktadır.

Çalışma, beş bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde giriş kısmı yer almakta ve ikinci bölümünde literatür taraması, üçüncü bölümde araştırma çerçevesinde uygulanan yöntem tanıtılmış olup, dördüncü bölümde veri seti ve ampirik analiz sonuçlarına yer verilmiştir. Beşinci olarak sonuç bölümünde ulaşılan bulgular çerçevesinde politika önerileri ortaya konulmuştur.

2. Literatür Taraması

Eğitimde etkinlik genel olarak, okulların minimum girdi miktarı (finansal kaynaklar veya öğrencilerin doğuştan gelen yetenekleri) kullanarak maksimum eğitim ürünü (test sonuçları veya katma değer) üretme yetenekleri ile ölçülmektedir (Johnes vd., 2017:331) Teknik etkinlik olarak adlandırılan bu etkinlik ölçüsü, çıktı miktarı sabitken girdi miktarındaki azalma veya girdi miktarı sabitken çıktı miktarındaki bir artışla açıklanmaktadır (Cooper vd., 2007). Çalışmada etkinlik skorlarını etkileyen hem öğrenci hem de okul düzeyindeki değişkenlerin analiz edilmesi, başta politika belirleyiciler olmak üzere eğitim performansının artırılmasında eğitim sistemindeki tüm paydaşlara yol gösterici olacaktır. Çalışmanın literatüre sunduğu önemli katkılardan birisi budur. Ayrıca kullanılan veri setinin önceki birçok çalışmadan farklı olarak güncel (PISA 2015) olması ve analizlerin güncel tekniklere dayanması, literatürün genişletilmesine yönelik çalışmanın diğer bir katkısıdır.

Türkiye’de PISA verisini kullanarak yapılan çalışmaların genellikle 2003 ve 2006 yıllarını kapsadığı ve parametrik yöntemlere dayandığı görülmektedir. Bu çalışmalar, öğrenci başarısının öğrencinin sosyoekonomik statüsüne ve ebeveynlerinin eğitim düzeyine göre değişiklik gösterdiğini ortaya koymaktadır. Türkiye’de çok az çalışma (Demir ve Depren, 2010; Depren, 2008; Yalçın ve Tavşancıl, 2014; Lorcü ve Bolat, 2015) PISA verilerini kullanarak Veri Zarflama Analizinden yararlanmaktadır. Bu alanda takip edilen literatürün büyük çoğunluğu (Afonso ve Aubyn, 2006; Agasisti, 2011a,2011b; Cebada, vd., 2009; Ferrera, vd., 2011; Mancebón, vd., 2010) yurtdışında yapılan çalışmalardan meydana gelmektedir. Dolayısıyla bu çalışma, Türkiye’de PISA verileri kullanarak yapılan Veri Zarflama Analizi çalışmalarının zenginleştirilmesine yönelik katkı niteliğinde değerlendirilebilir. Eğitimin çalışmalarına yönelik yönelik ampirik literatür çok kapsamlı olmakla birlikte, burada çalışmanın sınırları içinde eğitimin sisteminin etkinliğinin ölçülmesini ve belirleyenlerinin analiz edilmesini konu alan literatür özetlenecektir.

Wilson (2005), çalışmasında 2000 yılı PISA verilerini kullanarak geçiş ekonomilerinin hangilerinin eğitim hizmeti sağlamada daha etkin olduğunu belirlemeye çalışmıştır. Daha sonra gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin de dahil edildiği ampirik bulgular sonucunda, geçiş ülkeleri içinde en etkin okulların Makedonya’da, en etkisiz okulların ise Romanya da olduğu sonucuna varılmıştır.

Afonso ve Aubyn (2006), 25 OECD ülkesi üzerine yaptığı çalışmada, OECD ülkelerinin aynı girdi kullanım miktarları altında PISA skorlarını ortalama % 11.6 oranında artırabileceklerini göstermiştir. Çalışmada, kişi başına gayrisafi yurtiçi hasıla ve ebeveynlerin eğitim düzeylerinin etkinliği açıklayan önemli değişkenler olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Sutherland vd. (2009), çalışmalarında 2003 PISA verilerini kullanarak gelişmekte olan ülkelerin yanı sıra OECD ülkelerini de kapsayan ülkelere yönelik bir analiz yapmıştır. Çalışmada PISA test skorları çıktı olarak kullanılırken, öğrenci-öğretmen oranı ve okul-ortalama ESCS indeksi değişkenleri girdi değişkenlerini temsilen analize dahil edilmiştir. Yazarlar, eğitim sistemine daha fazla kaynak ayırmadan, okuma, matematik ve fen derslerine yönelik PISA skorlarının %5 ile %10 arasında iyileştirilebileceği sonucuna ulaşmıştır. Çalışmada hem parametrik hem de parametrik olmayan yöntemlerden yararlanılmasına rağmen, en güvenilir önermelere parametrik-olmayan yöntemler sonucunda ulaşılmıştır. Yazarlar, yapılan iki-aşamalı analiz sonucunda, okulun yeterli büyüklükte olmamasının, öğrencilerin yeteneklerin ve adrese dayalı eğitim sisteminin düşük etkinlik skorlarına yol açan değişkenler olduğunu göstermiştir.

Agasisti, (2011a, 2011b) eğitimde etkinlik tartışmalarına iki farklı çalışmayla katkıda bulunmuştur. Her iki katkı da OECD-PISA2006 verilerine dayanmaktadır, ancak bunlar metodolojik yaklaşıma göre farklılık göstermektedir: birincisi, çok değişkenli regresyonlarla bir Eğitimsel Üretim Fonksiyonunu belirtirken, ikincisi bir Veri Zarflama Analizi gerçekleştirmektedir. Her iki durumda da, veriler okul düzeyinde toplanmaktadır. Sonuçlar, daha önce zikredilen literatürdeki çalışmaların sağladığı sonuçlara oldukça benzer olup daha özel olarak da okul türü, öğrencilerin sosyoekonomik koşullarının eğitim performansı üzerinde anlamlı bir etkisi olduğunu göstermektedir. Dahası, her iki makalede, rekabetin gerçekten okulların performansını destekleyip desteklemediğini araştırmak için açıklayıcı değişkenler grubuna bir rekabet ölçüsü eklenmiştir (ampirik sonuçlar bu hipotezi kısmen doğrular); Ponzo (2011) da bu son bulguyu doğrulamaktadır.

Mancebón vd.(2012), çalışmasında 2006 PISA veri tabanı üzerinden devlet destekli ve devlet destekli olmayan özel okulların etkinliğini DEA yöntemiyle analiz etmektedir. Çalışmanın örneklemini 18,283 öğrencinin bulunduğu 643 okuldan oluşmaktadır. Çalışmanın ilk bulguları, hane halkının sosyoekonomik ve kültürel özelliklerinin, öğrencilerin fen dersindeki yeterliliklerini açıklayan değişkenler olduğunu ortaya koymaktadır. Bireysel düzeydeki eğitim sonuçları üzerinde etkisi olan diğer değişkenler cinsiyet, sınıf tekrarı ve hanehalkının eğitim kaynakları ile bu kaynakların öğrenciler tarafından kullanımınıdır. Eğitim skorlarındaki varyansın yaklaşık %85’nin ise öğrencilerin karakteristik

özelliklerindeki farklılıklarla açıklandığı görülmüştür. Çalışmanın en önemli sonucu, özel okulların devlet destekli özel okullardan daha etkin olmasıdır. Yazara göre bu sonuç, özel okulların devlet okullarına göre daha etkinsiz olduğu sonucuna ulaşan (Lubienski vd.,2009) diğer uluslararası çalışmalarla örtüşmektedir.

Aristovnik (2013), çalışmasında Doğu Avrupa ülkeleri ve AB'ye üye ülkelerde bulunan orta öğretim düzeyindeki okulların etkinliğini incelemektedir. Yazar, her bir ülkenin ortaöğretim eğitim çıktısında, etkinlik yoluyla % 7 oranında bir artış sağlayabileceği sonucuna ulaşmıştır.

Yalçın ve Tavşancıl (2014), Türkiye üzerine yaptığı çalışmada, okul türünün eğitim performansı üzerindeki etkisini analiz etmektedir. Çalışmanın örnekleme, 2003, 2006 ve 2009 PISA veri tabanı ve bu veri tabanından elde edilen her bir yıla ait sırasıyla 4637, 4592 ve 4412 öğrenciden oluşmaktadır. Veri Zarflama Analizinin kullanıldığı çalışmada, çıktı değişkenleri olarak öğrencilerin matematik, fen ve okuma-anlama derslerinde gösterdikleri PISA başarı puanları kullanılmıştır. Girdi değişkenleri ise, öğrencilerin ekonomik, sosyal ve kültürel statü endeksleri, öğrencilerin derslere devamı ve okul dışında çalışmaya ayrılan zamandır. 2003 PISA verilerine göre sadece fen liseleri etkin bulunmuştur. Fen liselerinden sonra sırasıyla Anadolu Liseleri, Genel Liseler, Anadolu Meslek Liseleri, Meslek Liseleri ve İlkokullar izlemiştir. Yazarlar, Anadolu Liselerindeki başarının düşük olmasının sebebinin, bu okullardaki düşük matematik ortalamasına, öğrencilerin derse devamsızlığına ve düşük ESCS oranlarına bağlamaktadır. 2006 ve 2009'da ise Anadolu liseleri Fen Liseleri ile beraber en etkin okul türleri arasında yer almaktadır. Üç farklı döneme ait PISA verisi üzerinden yapılan analizde en etkinsiz okul türünün ilkokul olduğu görülmüştür.

Lorcu ve Bolat (2015), çalışmasında Avrupa Birliği üyesi ülkelerde ve Türkiye'de eğitim performansını ölçmeyi ve ülkeler arasında bir karşılaştırma yapmayı amaçlamaktadır. Çalışmada PISA sınav notları esas alınarak Veri Zarflama Analizi ve Yapısal Eşitlik Modeli (SEM) yardımıyla ülkelerin eğitim performansları karşılaştırılmaktadır. Öğrencilerin "Matematik", "Türkçe" ve "Fen" test skorları çıktı değişkenleri olarak kullanılırken, "öğrenci-öğretmen oranı" ve "eğitime yapılan harcamaların gayri safi yurtiçi hasıla (GSYİH) içindeki payı" değişkenleri girdi değişkenlerini temsilen analizde kullanılmıştır. SEM modeli sonucuna göre eğitim performansı üzerinde en etkili girdi değişkeni, eğitime yapılan kamu harcamalarının GSYİH içindeki payıdır. En etkili çıktı değişkeni ise fen bilgisi test skorlarıdır. Çalışmada, Türkiye'nin potansiyel olarak en fazla iyileşmeyi bu iki değişkende yapması gerektiği ortaya konulmaktadır. Ele alınan ülkeler arasında en etkin olanlar Litvanya, Finlandiya, Belçika, Portekiz ve Danimarka'dır.

Santín vd.(2015), Uruguay üzerine yaptığı çalışmasında 2009 ve 2012 PISA veri tabanlarını kullanarak 169 devlet okulunun eğitim performansını ve performansına etki eden faktörleri araştırmaktadır. Çalışmanın birinci aşamasında okulların etkinlik skorları Veri Zarflama Analizi ile ölçülürken, ikinci aşamada performansın belirleyicileri regresyon analizi ile tahmin edilmektedir. Çalışmada, mevcut girdilerin yanı sıra eğitim otoriteleri ve okullar tarafından yeterli düzeyde eğitim politikasının planlanması koşuluyla başarı skorlarının ortalama % 11,6 oranında artacağı sonucuna ulaşılmıştır. İkinci aşamada tahmin edilen regresyon bulgularına göre, sadece eğitim kaynaklarını artırmanın (örneğin, daha fazla öğretmen işe alarak sınıfın büyüklüğünün azaltılması) okul etkinliği üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı, bu nedenle uygun bir politika olarak görülemeyeceği sonucuna ulaşılmıştır. Buna karşılık yazarlar, yeni öğrenme tekniklerinin geliştirilmesine yönelik politikaların eğitim sisteminin etkinliğini artırmada daha etkili olacağı savunulmaktadır.

Arias ve Torres (2017), çalışmasında gelişmiş ve gelişmekte olan 37 ülkede orta öğretim düzeyindeki okulların eğitim harcamalarının etkinliğini iki aşamalı yarı-parametrik DEA yöntemi ölçmektedir. Çalışmada 2012-2015 dönemleri ve ülkeler arası farklı iki sınır modeli ile etkinlik skorları tahmin edilmektedir. Birinci sınır modeli fiziksel girdi miktarlarını (öğretmen-öğrenci oranı) dikkate alırken, ikinci sınır modeli parasal girdi (öğrenci başına düşen kamu ve özel harcama miktarlarının gayrisafi yurtiçi hasılaya oranı) değişkenlerini kullanmaktadır. DEA eşleşme sonuçlarına göre, gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin eğitim üretme süreçlerinin birbirine benzediği görülmektedir. Çalışmada, tahmin edilen etkinlik skorlarına incelendiğinde, gelişmekte olan ülkelerin aynı girdi miktarı ile PISA skorlarını %21 oranında artırabileceği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca her iki sınır modelinde etkin bulunan ülkeler, Avusturalya, Belçika, Finlandiya ve Japonya'dır. Dirençli tahmin sonuçları gelirin ve ebeveyn eğitiminin her iki modelde etkinlik üzerinde negatif etkisini olduğunu göstermektedir. Yazarlara göre, fiziksel girdilerle tahmin edilen sınır modeli gelişmekte olan ülkeleri önemli ölçüde desteklemekte ve bu ülkeleri etkinlik sınırına yakınlıktırarak iken; gelişmiş ülkeleri olumsuz yönde etkilemektedir.

Agasisti ve Zoido (2018), yüksek eğitim harcamasına sahip (OECD ve OECD olmayan) 30 ülkede ve 8.500 okul üzerinde, 2012 PISA verilerini kullanarak okulların etkinliğini ölçmeye çalışmıştır. Çalışmada tahmin edilen etkinlik analizi sonuçlarına göre, okulların kullandığı girdi miktarları sabit kalmak kaydıyla okul başarısının ortalama %27 oranında artırılabilirliğini görülmektedir. Ayrıca, etkinsizliğin %32 ile en yüksek Slovenya'da, %16 ile en düşük Singapur'da olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yazarlar parametrik ve parametrik olmayan tekniklerle elde edilen etkinlik skorları aralarında yüksek korelasyonun olduğunu, bu nedenle güvenilir sonuçlara ulaşıldığını belirtmektedir. Yazarlar, iki- aşamada regresyon kullanarak etkinlik skorları ile korelasyonlu faktörleri araştırmış ve öğrenci popülasyonunun özelliklerinin yanı sıra bazı okul uygulamalarının (örneğin ders dışı etkinliklerin) etkinlik üzerinde pozitif ve anlamlı değişkenler olduğunu ortaya koymuştur.

3. Yöntem ve Veri Seti

3.1. Yöntem

Çalışmada etkinlik skorlarının hesaplanmasında kullanılan temel yaklaşım Veri Zarflama Analizi (DEA) yöntemidir. DEA, çok girdili ve çok çıktılı etkinlik analizlerinin yapılmasına olanak veren bir model olup, amacı her j 'inci birimin (bizim örneğimizde, okul) etkinlik skorunu hesaplamaktır. Analizde her bir okul i ($i = 1, \dots, m$) için x_i girdileri ve r ($r = 1, \dots, s$) için y_r çıktıları göstermek üzere; x_i girdi ve y_r çıktı bileşenleri $(x_{0i}; y_{0r})$ şeklinde tanımlanmaktadır. Buradan, her bir j 'inci okulun etkinlik skoru (ağırlıklandırılmış) çıktıların (ağırlıklandırılmış) girdilere oranı şeklinde tanımlanabilir (Banker vd.,1984):

$$\max \left\{ b_0 = \frac{\sum_{r=1}^s u_r y_{rj}}{\sum_{i=1}^m v_i x_{ij}} \mid \frac{\sum_{r=1}^s u_r y_{rj}}{\sum_{i=1}^m v_i x_{ij}} \right. \\ \left. j=1, \dots, n \quad u_r, v_i \geq 0 \right\} \quad (1)$$

Eşitlik 1'de u_r ve v_i sırasıyla kullanılan çıktı ve girdilere karşılık gelen ağırlıkları göstermektedir. Söz konusu ağırlıklar b_0 etkinlik skorlarının doğrusal programlama yoluyla hesaplanmasıyla oluşmaktadır. Dolayısıyla "optimal" düzeyde belirlenmektedir. Başlangıç tanım itibarıyla b_0 etkin olan okulları gösterirken, $b_0 < 1$ etkin olmayan okullar anlamına gelmektedir. Her bir okulun b_0 değeri ve 1 arasındaki fark, ilgili okulun etkinsizliğinin derecesini gösterir (Thanassoulis vd, 2008).

Simar ve Wilson (1998, 2000, 2008)'a göre yukarıdaki DEA tahminicileri başlangıç itibarıyla sapmalıdır. Yazarlar sapmalı etkinlik skorlarını düzeltmek ve tahmin etmek amacıyla bootstrap tekniğine (Eflon, 1979) dayalı bir yaklaşım geliştirmiştir.

Orijinal DEA tahmincisinden $\hat{\theta}_{DEA}(x, y)$ hareketle, bootstrap sapma tahmin değerleri aşağıdaki gibi hesaplanmaktadır:

$$\widehat{BIAS}_B(\hat{\theta}_{DEA}(x, y)) = B^{-1} \sum_{b=1}^B \hat{\theta}_{DEA,b}^*(x, y) - \hat{\theta}_{DEA}(x, y) \quad (2)$$

Eşitlikte $\hat{\theta}_{DEA,b}^*(x, y)$ bootstrap değerini, B ise bootstrap tekrar sayısını göstermektedir. Tahminlerimizde bu değer 2000 olarak belirlenmiştir. Buradan hareketle sapması-düzeltilmiş tahminci $\theta(x, y)$, aşağıdaki gibi hesaplanabilir:

$$\hat{\theta}_{DEA}(x, y) = \hat{\theta}_{DEA}(x, y) - \widehat{BIAS}_B(\hat{\theta}_{DEA}(x, y)) = 2\hat{\theta}_{DEA}(x, y) - B^{-1} \sum_{b=1}^B \hat{\theta}_{DEA,b}^*(x, y) \quad (3)$$

Simar ve Wilson (2008)'a göre uygulanan bu sapma düzeltme işlemi ilave bir hataya neden olabilmektedir. Bu nedenle tahmin edilen bootstrap değerlerine $\hat{\theta}_{DEA,b}^*(x, y)$ ait örneklem varyansının aşağıdaki şekilde hesaplanması gerekmektedir:

$$\hat{\sigma}^2 = B^{-1} \sum_{b=1}^B [\hat{\theta}_{DEA,b}^*(x, y) - B^{-1} \sum_{b=1}^B \hat{\theta}_{DEA,b}^*(x, y)]^2 \quad (4)$$

Birinci aşamada sapması düzeltilmiş etkinlik skorları elde edildikten sonra ikinci aşamaya geçilmektedir. Burada etkinliği etkileyen faktörlerin araştırılmasında parçalı probit yaklaşımından yararlanılmaktadır. Parçalı probit yaklaşımının tercih edilme nedeni, birinci aşamada tahmin edilen bootstrap etkinlik skorlarının 0 ve 1 arasında değer almasıdır. Dolayısıyla, sadece 0 ve 1 değerlerinden oluşan ikili tercih modelleri için geliştirilen geleneksel logit ve probit modellerinden farklı olarak bu çalışmada 0 ve 1 arasındaki değerleri de dikkate alabilen parçalı probit modeli kullanılmaktadır (Ramalho, vd., 2011). Bağımlı değişkendeki bilgi kaybını engelleyen bu yaklaşım tahmin edilen katsayıların güvenilirliğini artırarak çalışmanın bulgularını güçlendirmektedir. Çalışma bu haliyle yöntemsel açıdan daha önce iki aşamalı çalışmalarda kullanılan Tobit yaklaşımına alternatif bir yaklaşım ortaya koymaktadır.

Modelin temel ekonometrik gösterimi şu şekilde açıklanabilir:

$$y_i^* = \Phi(x_i' \beta + u_i) \quad (5)$$

$$z_i = 1(\omega_i' \gamma + \varepsilon_i > 0) \quad (6)$$

$$y_i = z_i y_i^*,$$

Eşitlikte $i = 1, \dots, n$ karar alma birimlerini (burada okullar) gösteren indeksleri, y_i^* standart normal birikimli dağılım fonksiyonuna (cdf) dayanan parçalı probit modelinin $\Phi(\cdot)$ oluşturduğu veri işleme sürecinden gelen örtük bağımlı değişkeni (latent), z_i karar alma birimlerinin "eksik" çıktı ($z_i = 0$) veya eksik olmayan çıktı ($z_i = 1$) değerlerinin olup

olmadığını gösteren gözlemlenen ikili değişkeni, y_i ise gözlemlenen bağımlı değişkeni ifade etmektedir. x_i ve w_i vektörleri gözlemlenen açıklayıcı değişkenleri içerirken, β ve γ değerleri tahmin edilen parametre vektörlerine karşılık gelmektedir. Son olarak, u_i ve ε_i gözlenmeyen değişkenlerin toplam etkisini yakalayan hata terimlerini göstermektedir. Hata terimlerinin (koşullu) iki değişkenli dağılım gösterdikleri varsayılmaktadır (Papke ve Wooldridge, 1996):

$$\begin{pmatrix} u_i \\ \varepsilon_i \end{pmatrix} | x_i, w_i \sim N \left(\begin{pmatrix} 0 \\ 0 \end{pmatrix}, \begin{pmatrix} 1 & \rho \\ \rho & 1 \end{pmatrix} \right), \quad i = 1, \dots, n \quad (7)$$

Burada $\rho \in (-1,1)$ korelasyon parametrelerini göstermektedir. Parametrelerin belli bir skalaya kadar ölçeklendirilmesinden dolayı, normalleştirmelerde varyans parametresi bir olarak seçilmektedir. Hata teriminin ε_i (koşullu) normal dağılım göstermesi nedeniyle z_i değişkenine ait veri işleme sürecinin probit modeliyle $E[z_i|w_i] = \Phi(\omega_i'\gamma)$ belirlendiği varsayılmaktadır (Papke ve Wooldridge, 2008)

3.2. Veri Seti

Çalışmada OECD tarafından ölçülen ve güncel 2015 yılı Uluslararası Öğrenci Başarılarını Değerlendirme Projesi-PISA verileri kullanılmıştır. Ortaöğretim okul düzeyinde toplam 187 gözlemden oluşan veri seti çalışmanın örneklemini oluşturmaktadır. Girdi ve çıktılar seçimi okulların etkinliği konusunda yapılan çalışmalar (De Witte ve López-Torres, 2015) ve veriye ulaşılabilirlik kriterleri dikkate alınarak belirlenmiştir. Mikro düzeyde veriler iki aşamalı yaklaşım izlenerek analiz edilmektedir. İlk aşamada, Türkiye'deki her bir okul için etkinlik skorları Bootstrap Veri Zarflama Analizi ile hesaplanmıştır. İkinci aşamada ise, parçalı Probit modelleri kullanılarak okulların etkinliğine etki eden faktörler araştırılmıştır. Etkinlik analizlerinde en önemli aşamayı girdi ve çıktılar seçimi oluşturmaktadır. Literatürden hareketle belirlenen girdi ve çıktılar şu şekildedir:

Tablo 2. Analizde Kullanılan Girdi ve Çıktı Değişkenleri

Girdiler	Çıktılar
Öğrenci/Öğretmen oranı (tersi)	Matematik test skoru ortalaması
Öğrenci başına düşen bilgisayar sayısı	Türkçe test skoru ortalaması
Öğrencilerin ortalama ESCS indeksi	

Etkinlik analizinde kullanılan ve Tablo 2'de tanımlanan girdi ve çıktı değişkenleri aşağıdaki gibi açıklanabilir (I ve O sırasıyla girdi ve çıktıları göstermektedir):

ESCS (I₁), PISA'da bir öğrencinin sosyoekonomik statüsü PISA ekonomik, sosyal ve kültürel durum endeksi (ESCS) ile tahmin edilmektedir. Bu endeks, ailenin eğitimi, mesleği, zenginlik olarak görülen bir dizi ev eşyası ve evdeki kitap sayısı ve diğer eğitim kaynakları gibi öğrencilerin aile geçmişleri hakkında bilgi veren çeşitli değişkenlerden türetilmiştir. Bu endeks, ülkelerin karşılaştırılabilmesi adına önemlidir..(OECD, 2016:205) Öğrencilerin kalitesini kontrol etmek için OECD tarafından hesaplanan bu endeks, öğrencilerin ekonomik, sosyal ve kültürel durum hakkında bilgi veren göstergedir. ESCS indeksi, ebeveynlerin mesleği, eğitim durumu ve ev sahipliği olmak üzere birçok faktörü içine alacak şekilde hesaplanmaktadır. Uluslararası karşılaştırmalarda kullanılabilirliği açısından, endeks değeri ortalaması 0, varyansı 1 olacak şekilde ölçeklendirilmiştir.

Öğrenci/Öğretmen oranı (tersi) (I₂), Öğrenci – öğretmen oranının tersi olan bu gösterge, her okul tarafından istihdam edilen insan kaynağı miktarının ölçüsüdür

Öğrenci başına bilgisayar sayısı (I₃), Okul düzeyinde her bir öğrenci başına düşen bilgisayar sayısını göstermektedir. Okullardaki mevcut maddi kaynakların (ve tesislerin) miktarını temsilen kullanılan vekil değişkendir.

Matematik test skoru (O₁), Okulların matematik dersinde gösterdikleri ortalama başarı skoru. Kabul edilebilir başarı ortalaması, uluslararası başarı ortalaması olup 500'e eşittir. Standart sapması ise 100'dür.

Matematik test skoru (O₂), Okulların matematik dersinde gösterdikleri ortalama başarı skoru.

Etkinlik analizinde kullanılan girdi ve çıktı değişkenleri ve ikinci aşamada kullanılan açıklayıcı değişkenlere ait tanımlayıcı istatistikler Tablo 3'de yer almaktadır.

Tablo 3. Tanımlayıcı İstatistikler

Değişkenler	Gözlem	Ortalama	Std-Sapma	Min	Max
Girdi ve çıktılar					
Matematik test skorları	181	407.025	59.386	270.421	583.713
Türkçe test skorları	181	414.334	61.526	264.185	560.287
Öğrenci/Öğretmen oranı (tersi)	181	0.064	0.042	0.027	0.380
Öğrenci başına bilgisayar sayısı	181	0.202	0.244	0.002	1.204
ESCS indeksi	181	-1.563	0.108	-3.817	0.785
İkinci Aşama Değişkenler					

Okul Büyüklüğü	181	839.989	578.191	59.00	2836.00
Sınıf Büyüklüğü	181	45.237	12.183	13.00	53.00
Sertifika	181	0.930	0.170	1.00	0.00
Materyal Eksikliği	181	0.259	1.296	-1.254	3.610
Eğitmen Eksikliği	181	0.600	1.154	-1.682	3.722
Büyük Şehir	181	0.392	0.489	1.00	0.00
Özel Okul	181	0.038	0.193	1.00	0.00
Kadın/Erkek Oranı	181	0.476	0.287	1.00	0.00

Matematik ve Türkçe dersi test skorları ortalamaları sırasıyla 407.25 ve 414.33'tür. Her iki dersin de başarı ortalaması PISA ortalamasının (490 ve 493) altındadır. Öğretmen başına ortalama öğrenci sayısı 15 iken, öğrenci başına düşen ortalama bilgisayar sayısı ise 0.202'dir. Öğretmen başına düşen öğrenci sayısı PISA ortalamasının üzerinde iken, öğrenci başına düşen bilgisayar sayısı PISA ortalamasının altında kalmaktadır. Ortalama ESCS indeksi ise -1.563'tir.

4. Ampirik Bulgular

Çalışmada Veri Zarflama Analizinden yararlanılmıştır. Veri Zarflama Analizinin en önemli üstünlüğü stokastik olmamasıdır. Dolayısıyla stokastik modellerin varsayımlarına ihtiyaç duymamaktadır. Sapmalı etkinlik skorları Simar ve Wilson (2000)'nin bootstrap süreci izlenerek 2000 tekrarlı ile düzeltilmiştir. Yorumlama kolaylığı açısından, tahmin edilen etkinlik skorları 0 (minimum etkinlik) ve 1 (maksimum etkinlik) arasında değer alacak şekilde normalize edilmiştir. Etkinlik skorlarının tahmin edilmesinde çıktı eksenli ve ölçeğe göre değişen getiri varsayımları kullanılmıştır.

Tablo 4. Bootstrap Etkinlik Skorları (Okul bazlı)

Sıra	Okul_id	eff	bc_eff	sapma	varyans	97.50%	2.5%
1	79200001	0.812	0.781	-0.050	0.001	0.754	0.808
2	79200003	0.897	0.878	-0.024	0.002	0.812	0.960
3	79200004	0.860	0.838	-0.030	0.000	0.816	0.855
4	79200008	0.800	0.791	-0.015	0.000	0.779	0.799
5	79200009	0.904	0.860	-0.056	0.001	0.827	0.894
.....
.....
.....
.....
.....
.....
183	79200226	0.908	0.871	-0.047	0.000	0.840	0.901
184	79200227	0.660	0.648	-0.029	0.000	0.635	0.658
185	79200228	0.731	0.719	-0.023	0.000	0.706	0.728
186	79200229	0.737	0.711	-0.050	0.001	0.688	0.733
187	79200231	0.863	0.848	-0.021	0.000	0.829	0.860

Not: Tabloda eff, geleneksel etkinlik skorlarını; bc_eff, sapması-düzeltilmiş etkinlik skorlarını göstermektedir. Ortalama teknik etkinlik skorları (eff): 0.815 ve sapması-düzeltilmiş etkinlik skorları (bc_eff): 0.785'tir.

Tablo 4'e göre 187 okul için normal etkinlik skorları ile bootstrap etkinlik skorları yer almaktadır. Ayrıca parametre olarak etkinlik skorlarındaki sapma ile bunlara ait varyanslar ve güven aralıkları bulunmaktadır. Elde edilen Bootstrap sonucuna göre ortalama etkinlik skoru 0,81 iken, sapması düzeltilmiş etkinlik skoru 0,78'dir. Bu sonuç; ele alınan okulların eğitim sürecinde kullandığı girdiler sabit kalmak koşuluyla öğrencilerin Matematik ve Türkçe'de başarı skorlarında oransal olarak yaklaşık yüzde 22'lik bir potansiyel iyileşme yapabilecekleri anlamına gelmektedir.

Tablo 5. Bölge Bazında Etkinlik Skorları

Bölge	bölge id	bc_eff	sıra
İstanbul	TR1	0.801	4
Batı Marmara	TR2	0.812	3
Ege	TR3	0.792	5
Doğu Marmara	TR4	0.782	7
Batı Anadolu	TR5	0.815	1
Akdeniz	TR6	0.813	2
Orta Anadolu	TR7	0.766	8
Batı Karadeniz	TR8	0.784	6
Doğu Karadeniz	TR9	0.713	12

Kuzeydoğu Anadolu	TRA	0.738	11
Ortadoğu Anadolu	TRB	0.741	10
Güneydoğu Anadolu	TRC	0.758	9

Tablo 5’de bölge bazında hesaplanan etkinlik skorları sonuçları yer almaktadır. Elde edilen etkinlik skorları sıralamaları son sütunda gösterilmektedir. Bu sonuçlara göre, eğitimde en etkin bölge TR5 ile Batı Anadolu bölgesi olup Düzey 3 sınıflandırmasında Ankara, Konya ve Karaman illerine karşılık gelmektedir. Tabloda en etkinsiz bölge olarak ise TR9 Doğu Karadeniz alt bölgesi tespit edilmiştir.

Tablo 6. Okul Türü Bazında Etkinlik Skorları

Okul Türü	bc_eff	sıra
Özel	0.778	2
Devlet	0.785	1

Tablo 7’de okul türü ve nüfus bazında elde edilen Bootstrap etkinlik skorları yer almaktadır. Özel ve devlet okulları etkinlik skorları birbirine yakın olmakla birlikte devlet okullarının daha etkin olduğu sonucu elde edilmiştir.

Tablo 7. Okul Türü Bazında Etkinlik Skorları

Nüfus	bc_eff	sıra
N> 1.000.000	0.789	2
100.000< N <1.000.000	0.804	1
N<100.000	0.772	3

Nüfus bazında elde edilen etkinlik skorları değerlendirildiğinde ise nüfusu 100.000 ile 1.000.000 arasında olan illerdeki okulların en etkin okullar olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bunları sırasıyla nüfusu 1.000.000 dan fazla iller ile 100.000’in altında olan illerdeki okullar takip etmektedir.

Tablo 8. Parçalı Probit Modeli Tahmin Sonuçları

Bağımlı Değişken: Sapması Düzeltilmiş-Etkinlik Skorları (bc_eff)			
Açıklayıcı Değişkenler	Katsayılar	Dirençli-Std Hata	z-değeri
Okul Büyüklüğü	4.64e-06	0.00003	0.12
Sınıf Büyüklüğü	0.001	0.001	0.75
Sertifika	0.215**	0.103	2.09
Materyal Eksikliği	0.015	0.018	0.86
Eğitmen Eksikliği	-0.035*	0.021	-1.66
Büyük Şehir	0.006	0.050	-0.12
Özel Okul	-0.082	0.106	-0.77
Kadın/Erkek Oranı	0.065	0.069	0.95
TR1	0.349***	0.096	3.61
TR2	0.448**	0.223	2.00
TR3	0.298***	0.076	3.91
TR4	0.540***	0.065	8.29
TR5	0.270***	0.063	4.26
TR6	0.406***	0.107	3.79
TR7	0.230	0.144	1.59
TR8	0.256**	0.109	2.34
TR9	0.101	0.086	1.18
TRA	0.343***	0.096	3.57
TRB	0.091	0.085	1.07
TRC	0.217***	0.078	2.77
Sabit	0.388	0.121	2.77
Log-Olabilirlik	-92.756		
Wald Testi (ki-kare)	130.22		
Wald Testi (Olasılık)	0.000		

***, **, * sırasıyla %1, %5 ve %10 önem düzeyinde anlamlılıkları göstermektedir.

Tablo 8’de parçalı Probit sonuçları yer almaktadır. Çalışmanın birinci aşamasında elde edilen sapması düzeltilmiş etkinlik skorları burada bağımlı değişken olarak modele dahil edilmiştir. Parçalı Probit Modelinin tahmin yöntemi olarak seçilme

nedeni birinci aşamada elde edilen etkinlik skorlarının 0 ile 1 arasında değer alacak şekilde modele dahil etmesi ve yatay kesitler arasındaki heterojenliği dikkate almasıdır. Bu nedenle, çalışmadan elde edilen katsayı tahminlerine ait en güvenilir sonuçları ortaya koyan yöntem olarak bu çalışmada kullanılmıştır. Tablo 8 de yer alan parçalı Probit modeli sonuçları değerlendirildiğinde modelin açıklama gücünün yüksek olduğu söylenebilir. Zira, Wald testine ait olasılık değeri yüzde 5 önem düzeyinde anlamlı olduğu için model katsayıları bir bütün olarak yorumlanabilir. Katsayılara ait daha güvenilir yorumlar yapabilmek amacıyla parçalı Probit modelinden tahmin edilen katsayılara ait marjinal etkiler hesaplanmış ve Tablo 9’da sunulmuştur.

Tablo 9. Marjinal Etkiler Tahmin Sonuçları

Bağımlı Değişken: Sapması Düzeltilmiş-Etkinlik Skorları (bc_eff)			
Açıklayıcı Değişkenler	Katsayılar	Dirençli-Std Hata	z-değeri
Okul Büyüklüğü	1.33e-06	0.00001	0.12
Sınıf Büyüklüğü	0.0004	0.0005	0.75
Sertifika	0.062**	0.029	2.10
Materyal Eksikliği	0.004	0.005	0.85
Eğitmen Eksikliği	-0.010*	0.006	-1.65
Büyük Şehir	-0.001	0.014	-0.12
Özel Okul	-0.024	0.032	-0.75
Kadın/Erkek Oranı	0.018	0.019	0.95
TR1	0.088***	0.020	4.26
TR2	0.105**	0.041	2.57
TR3	0.076***	0.017	4.42
TR4	0.123***	0.011	10.40
TR5	0.069***	0.014	4.70
TR6	0.099***	0.021	4.61
TR7	0.060*	0.033	1.77
TR8	0.066**	0.025	2.63
TR9	0.028	0.022	1.23
TRA	0.085***	0.020	4.17
TRB	0.025	0.022	1.11
TRC	0.057***	0.019	3.02

***, **, * sırasıyla %1, %5 ve %10 önem düzeyinde anlamlılıkları göstermektedir.

Tablo 9’da yer alan marjinal etki tahmin sonuçları incelendiğinde aşağıdaki sonuçlara ulaşmak mümkündür:

- Etkinliğin belirleyeni olarak kullanılan okul büyüklüğü ve sınıf büyüklüğü değişkenlerinin istatistiksel olarak anlamsız oldukları görülmektedir.
- Etkinliğin diğer bir belirleyeni öğretmenlerin katıldığı sertifika programlarına ait göstergedir. Bu değişken literatürde öğretmenlerin sahip olduğu donanım ve kalitesinin bir göstergesi olarak kabul edilmektedir. Değişkenin işareti pozitif olup istatistiksel olarak anlamlıdır. Buna göre okulda çalışan öğretmenlerin niteliğindeki yüzde 1 oranında ilave bir artış okulun etkinliği üzerinde yüzde 0,062 oranında bir artış sağlamaktadır.
- Okullardaki malzeme ve ekipman donanımına ait değişkenin katsayısı anlamsızdır. Dolayısıyla bu değişken doğrudan eğitim performansını etkileyen bir gösterge olarak değerlendirilmemektedir.
- Bunun yanında okullardaki öğretmen sayısındaki eksikliği yansıtan öğretmen açığı değişkeni ise negatif olup yüzde 10 önem düzeyinde anlamlıdır. Bu durum öğretmen açığındaki yüzde 1 oranındaki artışın başarı performansını üzerinde yüzde 0,01 oranında azaltıcı bir etki oluşturduğu anlamına gelmektedir.
- Etkinliğe etki eden okul türü, kent nüfusu ve kadın-erkek oranı değişkenlerine ait marjinal etki katsayıları istatistiksel olarak anlamsız olup etkinlik üzerinde bu değişkenlerin doğrudan bir etkisi yoktur.
- Etkinliğe etki eden bölgesel kukla değişkenlerine ait marjinal etki katsayıları değerlendirildiğinde TR9 ve TRB değişkenleri dışında kalan bütün değişkenler pozitif ve etkinlik üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.
- Marjinal etki katsayıları incelendiğinde etkinlik üzerinde en büyük etkiye sahip bölgenin TR4 Doğu Marmara olduğu görülmektedir. Etkinlik üzerinde en etkili ikinci bölge ise TR2 ile Batı Marmara alt bölgesi gelmektedir.
- Etkinlik üzerinde en az etkiye sahip bölgeler ise TRC Güneydoğu Anadolu ve TR7 ile Orta Anadolu alt bölgeleridir.
- TR9 ve TRB alt bölgelerine ait marjinal etki katsayıları ise anlamsız olup etkinlik üzerinde doğrudan bir etkisi görülemez.

5. Sonuç

Bu çalışmada Türk eğitim sisteminin performansının ölçülmesi ve performansına etki eden faktörlerin ortaya konularak politika önerilerinin geliştirilmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla çalışmada 5.895 öğrenci üzerinden yapılan toplulaştırma ile elde edilen 187 ortaöğretim düzeyinde okul verisi kullanılmıştır. Veriler OECD tarafından hazırlanan ve 2015 güncel veri tabanından sağlanmıştır. İlk aşamada okul bazında etkinlik skorlarının elde edilmesinde Bootstrap Veri Zarflama Analizi kullanılmıştır. İkinci aşamada ise tahmin edilen saptması düzeltilmiş etkinlik skorları parçalı probit modelinde bağımlı değişken yerine kullanılmıştır. Parçalı Probit modelinde bağımlı değişken 0 ile 1 arasında değerler alan etkinlik skorları iken bağımsız değişkenler etkinliğe etki eden okul ve öğrenci düzeyindeki değişkenlerdir.

Yapılan bootstrap etkinlik analizine göre okulların ortalama etkinlik skorları 0,815 iken; saptması düzeltilmiş etkinlik skorları 0,785'tir. Standart ve saptması düzeltilmiş etkinlik skorları değerlerinin birbirine yakın olması kullanılan girdi ve çıktı tercihlerinin tutarlı olduğu anlamına gelmektedir. Bölge bazında etkinlik skorlarında ise en etkin bölge TR5 Batı Anadolu ike en etkinsiz bölge TR9 Doğu Karadeniz alt bölgesidir. Okul türü açısından devlet okulu, kent nüfusu açısından ise 100.000 ile 1.000.000 nüfuslu illerde yer alan okullar en etkin okullardır. Parçalı Probit modeli tahmin sonuçları ise tutarlı olup marjinal etkiler katsayıları yorumlanabilir. Marjinal etkiler sonucuna göre öğretmenin niteliğini gösteren sertifika değişkeni pozitif ve anlamlı olup etkinliği artırmaktadır. Okullardaki öğretmen açığını temsil eden değişken ise etkinliği azaltan bir faktördür. Bölgesel bazda eğitim etkinliğine en büyük katkıyı sağlayan bölge TR4 Doğu Marmara, en az katkıyı sağlayan bölge TRC Güneydoğu Anadolu bölgesidir.

Analiz sonucunda elde edilmiş olan bulgulardan hareketle Türk eğitim sistemine yönelik şu değerlendirmeler yapılabilir:

- Eğitim sisteminde bölgeler arasındaki karşılaştırmada önemli göstergeler arasında yer alan öğretmen başına öğrenci ve derslik başına öğrenci oranları sırasıyla (MEB 2017-2018 istatistik raporu) en etkin bölge olarak bulunan Batı Anadolu için 11 ve 20 ve en etkinsiz olarak elde edilen Doğu Karadeniz için 11 ve 18 şeklindedir
- OECD raporları, MEB istatistikleri ve yapmış olduğumuz analiz sonuçları birlikte değerlendirildiğinde eğitim politikalarında niceliksel olarak yapılan politika değişikliklerinin etkili olmadığı, Türk eğitim sisteminde niteliksel değişimlerin yapılması gerektiği çıkarımı yapılabilir.
- Yani, Doğu Karadeniz'in etkinsizliğini azaltmak için yapılması gereken öğretmen sayısını artırmak değil sertifikalı yani nitelikli öğretmen sayısının artırılması veyahut var olan öğretmenlerin hizmet içi eğitimlere tabi tutularak sertifikalandırılması şeklinde politikalar izlenmelidir.
- Bölgeler arasında kaynak dağılımının dengelenmesi ve teknolojik altyapının dengeli bir şekilde geliştirilmesi gerekmektedir. Bu politikaların yerel düzeyde doğru bir şekilde uygulanabilmesi için bölgesel eşitsizliklerin ayrıntılı bir şekilde ortaya konulması gerekmektedir.

KAYNAKÇA

- Afonso, A., Aubyn, M.S. 2006. "Cross-country efficiency of secondary education provision: a semi-parametric analysis with non-discretionary inputs.", *Economic Modeling*, 23, 476-491
- Agasisti, T., 2011a, 'The effect of competition on schools' performance: preliminary evidence from Italy through OECD-PISA data', *European Journal of Education*, 46(4), 549-565.
- Agasisti, T., 2011b, 'How competition affects schools' performances: does specification matter?' *Economics Letters*, 110(3), 259-261.
- Agasisti, T., & Zoido, P. 2018. "Comparing the efficiency of schools through international benchmarking: results from an empirical analysis of OECD PISA 2012 data." *Educational Researcher*, 47, 352-362.
- Aristovnik, A. 2013. "Relative efficiency of education expenditures in Eastern Europe: A non-parametric approach." *Journal of Knowledge Management, Economics and Information Technology*, 3(3), 1-4.
- Arias, J.C., & Garcia, A.T. 2017. "Economic efficiency of public secondary education expenditure: how different are developed and developing countries?," *Documentos de Trabajo CIEF 015919*, Universidad EAFIT.
- Banker, D.R., Charnes, A., & Cooper, W.W. 1984. "Some Models for Estimating Technical and Scale Inefficiencies in Data Envelopment Analysis." *Management Science*, 30, 1078-1092.
- Cebada, E. C., Chaparro, F. P., & Gonzales, D. S. (2009). Comparing public-private school management through a new educational malmquist index approach. Retrieved from <http://2010.economicsofeducation.com/user/pdfsiones/120.pdf>
- Cooper, W.W., Seiford, L.M., & Tone, K. 2007. "Data Envelopment Analysis: A Comprehensive Text with Models, Applications, References And DEA-Solver Software." Second Edition: *Springer*, doi: 10.1007/978-0-387-45283-8
- Demir, İ., & Depren, Ö. (2010). Assessing Turkey's secondary schools performance by different region in 2006. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 2, 2305-2309.
- Depren, Ö. (2008). Veri zarflama analizi ve bir uygulama (Yüksek lisans tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul). <http://tez2.yok.gov.tr/adresinden edinilmiştir>.
- De Witte, K., & Lopez-Torres, L. 2015. "Efficiency in education: A review of literature and a way forward." *Journal of the Operational Research Society*, 68(4), 1-33.
- EACEA(2009), National Testing of Pupils in Europe: Objectives, Organisation and Use of Results, Brussels: Education, Audiovisual and Culture Executive Agency, *European Commission*, <http://www.eurydice.org>.
- Ferrera, J. M. C., Cebada, E. C., Chaparro, F. P., & González, D. S. (2011). Exploring educational efficiency divergences across Spanish regions in PISA 2006. *Revista de Economía Aplicada*, 57, 117-145.
- Johnes, J., Portela, M., & Thanassoulis, E. 2017. "Efficiency in education." *Journal of the Operational Research Society*, 68(4), 331-338.
- Lorcu, F., & Bolat, B.A. 2015. "Comparison of Secondary Education Pisa Results in European Member States and Turkey Via Dea and Sem", *Journal of WEI Business and Economics*, 4(3), 7-17.
- Mancebón, M. J., Calero, J. Choi, A., & Perez, D. (2010). The efficiency of public and publicly-subsidized high schools in Spain. Evidence from PISA-2006. *Munich Personal RePEc Archive*.
- Mancebón, M.J., Choi, A.C., & Ximénez-de-Embún, D.P. 2012. "The efficiency of public and publicly subsidized high schools in Spain: Evidence from PISA-2006", *Journal of the Operational Research Society*, 63(11), 1516-1533.
- MEB, PISA 2015 Ulusal Raporu, Ankara, 2016.
- OECD, PISA 2015 Results Excellence and Equility In Education (Volume 1), OECD Publishing, Paris, 2016.
- Papke, L.E. & Wooldridge, J.M. (1996). "Econometric methods for fractional response variables with an application to 401(k) plan participation rates", *Journal of Applied Econometrics*, 11, 619-632.
- Papke, L.E. & Wooldridge, J.M. (2008). "Panel data methods for fractional response variables with an application to test pass rates", *Journal of Econometrics*, 145, 121- 133.
- Ponzo, M., 2011, 'The effects of school competition on the achievement of Italian students', *Managerial and Decision Economics*, 32(1), 53-61.
- Ramalho, E.A., Ramalho, J.J.S. & Murteira, J.M.R. (2011). "Alternative estimating and testing empirical strategies for fractional regression models", *Journal of Economic Surveys*, 25, 19-68.
- Santín, D.& Sicilia, G. 2015. "Measuring the efficiency of public schools in Uruguay: main drivers and policy implications," *Latin American Economic Review*, 24(1), 1-28.
- Simar, L., & Wilson, P.W. 1998. "Sensitivity Analysis of Efficiency Scores: How to Bootstrap in Non-parametric Frontier Models." *Management Science*, 44, 49-61.
- Simar, L., & Wilson, P.W. 2000. "A general methodology for bootstrapping in non-parametric frontier models." *Journal of Applied Statistics*, 27, 779 -802.
- Simar, L., & Wilson, P.W. 2008. "Statistical Interference in Nonparametric Frontier Models: Recent Developments and Perspectives." In: Fried H, Lovell C.A.K., Schmidt S (eds) *The Measurement of Productive Efficiency and Productivity Change*, *Oxford University Press*, New York
- Thanassoulis, E., Portela, M.S.C., & Despic, O. 2008. "Data Envelopment Analysis: The Mathematical Programming Approach to Efficiency Analysis." In H. O. Fried, C. A. Knox Lovell, & S. S. Schmidt (Eds.), *The Measurement of Productive Efficiency and Productivity Change*, *Oxford University Press*, New York.

- Wilson, PW. 2005. "Efficiency in education production among PISA Countries, with emphasis on transitioning economies." *World Bank Working Paper*.
- Yalçın, S., & Tavşancıl, E. 2014. The Comparison of Turkish Students' PISA Achievement Levels by Year via Data Envelopment Analysis, *Educational Sciences: Theory & Practice*, 14(3), 961-698.

Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin İşyeri Mağduriyeti Üzerine Etkisi: Olumsuz Duygulanımın Düzenleyici Rolü

The Effect of Role Conflict and Role Ambiguity on Workplace Victimization: The Moderating Role of Negative Affect

Sahra SAYĞAN TUNÇAY, Kastamonu Üniversitesi, Türkiye, ssaygan@kastamonu.edu.tr

Orcid No: 0000-0002-1555-1054

Nurcan Hakan ÇIRAKLAR, Dokuz Eylül Üniversitesi, Türkiye, n.ciraklar@deu.edu.tr

Orcid No: 0000-0002-2934-1613

Öz: İşyeri mağduriyeti örgüt performansını (ör: çalışanın işe gelmemesi, işgücü devir oranının artması) ve birey performansını (ör: işyeri şiddetinin oluşması, çalışanın stres yaşaması) olumsuz yönde etkilediği için önemli bir konu haline gelmiştir. Emir-komuta zincirinin ve emir-komuta birliği ilkesinin ihlal edildiği durumda ortaya çıkan “rol çatışması” ve çalışanın bulunduğu pozisyonda kendinden ne beklenildiğini ve ilgili pozisyonda yapılması gereken işleri bilememesi durumunda beliren “rol belirsizliği” kavramları örgütte çalışanın “rolüyle” ilgili ortaya çıkabilecek ve farklı sorunların oluşmasına neden olabilecek problemlerdendir. Olumsuz duygulanım ise kişinin negatif duygu durumuna sahip olması anlamına gelmekle birlikte kişinin duygu durumu hali, örgütü ve birey performansını olumsuz etkileyebilmektedir. Yazında işyeri mağduriyetinin nedenlerini araştıran çalışmaların varlığına rağmen, “rol çatışması ve rol belirsizliğinin” direkt olarak “işyeri mağduriyeti” kavramıyla incelenmiş olduğu ve “rol çatışması ve rol belirsizliğinin” “işyeri mağduriyetine” etkisinde “olumsuz duygulanım”ın düzenleyici rolünün sorgulandığı bir çalışmaya rastlanmamış olması çalışmanın önemini oluşturmaktadır. Çalışmanın amacı rol belirsizliği ve rol çatışmasının işyeri mağduriyeti üzerindeki etkisini ve bu etkide olumsuz duygulanımın düzenleyici rolünü incelemektir. Bu amaç doğrultusunda kolayda örneklem yoluyla seçilen 137 banka çalışanı üzerinde bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Veri toplama aracı olarak soru formunun (anket) kullanıldığı bu çalışmada, çalışmanın amacına uygun olarak hiyerarşik regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda rol çatışması ve rol belirsizliğinin işyeri mağduriyeti üzerine etkisinde olumsuz duygulanımın hem bağımsız değişken hem de kısmi düzenleyici değişken etkisi gösterdiği bulgulanmıştır. Bu bulgu, gelecekte işyeri mağduriyeti konusunda çalışacak olan araştırmacılara, işyeri mağduriyetinin nedenlerinden birinin “rol çatışması ve rol belirsizliği” olmayabileceğini göstermekle birlikte, bağımsız bir değişken etkisi de gösteren “olumsuz duygulanım”ın işyeri mağduriyetinin bir nedeni olduğunu yazındaki görgül çalışmalardaki bulgulara paralel olarak güçlendirmiştir. Bu noktada çalışma, rol çatışması ve rol belirsizliği kavramlarının işyeri mağduriyetine etkisinin ve bu etkide olumsuz duygulanımın düzenleyici etkisinin, daha geniş örneklerde sınanması için kuramsal bir bulgu niteliğine sahiptir.

*Anahtar Sözcükler: İşyeri Mağduriyeti, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği, Olumsuz Duygulanım
JEL Sınıflandırması: M12, M54, M59*

Abstract: Workplace victimization has been an important phenomenon because it effects organizational performance (ex: employee absenteeism, increasing employee turnover) and personal performance (ex: appearance of workplace violence, stress) negatively. “Role conflict” appears when chain of command principle and unity of command principle are violated in an organization. When the employee doesn’t know how he/she will perform his/her duties according to his/her position and what should be done in that position, “role ambiguity” appears. These are the problems which can arise about employee’s role in the organization. Negative affect can be defined as one’s having negative mood and it can effect personel and organizational performance negatively. Although there are researches which investigate reasons or resources of workplace victimization in literature, a research which focuses on the relationship of “role conflict and ambiguity” and “workplace victimization”and searches the moderating role of “negative affect” on the effect of “role conflict and ambiguity” on “workplace victimization” couldn’t be reached which can be characterized as the importance of this research. The aim of this study is to examine the effect of role ambiguity and role conflict on workplace victimization and determine the moderating role of negative affect on this effect. For this purpose a research is made on 137 bank employee which were chosen by convenience sampling. Data is collected by questionnaires and according to the aim of the study hierarchical regression analysis is done. It is found that negative affect has an independent variable and partial moderating variable role on the effect of role conflict and role ambiguity on workplace victimization. This finding can show that “role conflict and ambiguity” may not be one of the reasons of “workplace victimization” whereas “negative affect” as an independent variable may be. This finding (negative affect is one of the reasons of workplace victimization) runs in with the emprical researches in the present literature by struggling them. Also this study can be a start point for evaluating the moderating role of negative affect on the effect of role ambiguity and role conflict on workplace victimization in larger samples by demonstrating a finding which has a theoretical background by this study.

*Keywords: Workplace Victimization, Role Conflict, Role Ambiguity, Negative Affect
JEL Classification: M12, M54, M59*

Makale Geçmişi / Article History

Başvuru Tarihi / Date of Application : 8 Ekim / October 2019

Kabul Tarihi / Acceptance Date : 19 Kasım / November 2019

1. Giriş

İnsanların birbirlerini neden incittikleri, rencide ettikleri, insafsızca davrandıkları ve saldırgan davranışlarda buldukları yönetim biliminde önemli bir araştırma konusu haline gelmiştir. İşyeri mağduriyeti, meslektaşları tarafından sıklıkla zarar gören çalışanların yüksek düzeyde korku ve kaygı yaşamalarına neden olduğu için bilim insanları ve yöneticilerin dikkatini çekmiştir (Aquino ve Bommer, 2003: 374; Barling vd., 2009: 672). İşyeri mağduriyeti, örgütteki bir veya daha fazla birey tarafından işlenen ve hedef alınan kişide psikolojik, duygusal veya fiziksel zarara neden olan saldırı hareketleri olarak tanımlanabilir (Aquino ve Thau, 2009). İşyeri mağduriyeti, bir çalışanın iyi olma durumunun, örgütteki bir veya daha fazla kişi tarafından gerçekleştirilen saldırı davranışı ile zarar görmesiyle ortaya çıkmaktadır (Aquino ve Thau, 2009: 718). İşyeri mağduriyetinin maliyeti oldukça yüksektir. Saldırgan davranışlara maruz kalan mağdurlar, psikolojik olarak zarar görerek, bitkinleşmekte, hastalanmakta, stres yaşamakta ve hatta bazı durumlarda travma dahi geçirebilmektedirler. Dolayısıyla “işyeri mağduriyeti”, birey (işyeri stresi, stres vb.), grup ve örgüt performansını (işgücü devir oranının artması, çalışanın işe gelmemesi vb.) olumsuz yönde etkilediği için önem taşıyan bir konu haline gelmiştir (Aquino ve Thau, 2009: 719).

Örgüt içinde çalışanın işgal ettiği pozisyonundan kaynaklanan “rol”üyle ilgili yaşanabilecek “rol çatışması” ve “rol belirsizliği” (Rizzo vd., 1970) örgütte ortaya çıkabilecek problemlerdendir. Rizzo vd. (1970), rol çatışmasının, emir-komuta zinciri ve emir-komuta birliği ilkesinin ihlal edilmesi ile ortaya çıktığını belirtmiştir. Hiyerarşiden kaynaklanan ve yukarıdan aşağıya ya da aşağıdan yukarıya doğru ilerleyen tipik zincir yönetiminin bozulması veya astın birden fazla üstten emir alması ve emir-komuta birliği ilkesinin ihlal edilmesi rol çatışmasını ortaya çıkarmaktadır. Rol belirsizliği ise belirli bir pozisyonu işgal eden çalışanın, rolünün gereklilikleri ile ilgili yeterli bilgiye sahip olmaması durumunda ortaya çıkmaktadır (Rizzo vd., 1970). Rol çatışması ve rol belirsizliği çalışanın gerginlik yaşamasına neden olduğu için örgüt açısından önem taşımakta, bireyi ve örgütü olumsuz düzeyde etkileyebilmektedir.

Olumsuz duygulanım ise bireyin olumsuz ruh haline sahip olması ve yaşama, olaylara ve insanlara olumsuz bir bakış açısıyla bakması olarak tanımlanabilir. Olumsuz duyguların deneyimlenmesini içeren ve kişinin korku, kaygı, depresif bir hal ve telaş içerisinde olmasına neden olabilen bu kavram (Aquino ve Bradfield, 2000; Aquino vd., 1999) bireylerin hayata olumsuz bakmalarından ve bu bakış açılarını çalıştıkları örgüte de yansıtabileceklerinden dolayı önem taşımakta ve örgüt faaliyetlerinin etkilenmesine neden olabilmektedir.

Mağduriyet çalışan bilim insanları, mağduriyetin oluşma nedenlerini üç temel başlıkta tasnif etmektedirler. Suçlunun suç işlemeye meyilli özellikleri, mağduriyetin nedenlerinden biri olarak ele alındığında, işyerinde gerçekleşen saldırgan davranışlarının nedeni saldırganın kişisel özelliklerine bağlanmaktadır. Bu anlayışa göre saldırgan davranışlar, saldırganların belirli bir takım özelliklere sahip olmaları nedeniyle ortaya çıkmaktadır (Aquino vd., 1999: 260-261; Aquino, 2000: 172-173; Aquino ve Bradfield, 2000: 525-526; Aquino ve Lamertz, 2004: 1023; Barling vd., 2009: 674). Durumsal faktörler üzerine vurgu yapan mağduriyet kuramları ise düzenleyici hatalar veya yapısal güçler üzerinde durmaktadır. Düzenleyici hatalar, toplumun suçu kontrol etmeye çalışırken kullandığı kural ve uygulamalardaki yetersizliklerdir. Yapısal güçler ise saldırıya neden olan ekonomik, sosyal veya bürokratik koşullardır. Yapısal güçler, kısmi olarak, bireylerin yapısal kısıtlamalar nedeniyle mağdur olduğunu ileri sürmektedir (Aquino vd., 1999: 260-261; Aquino, 2000: 172-173; Aquino ve Bradfield, 2000: 525-526). Bu doğrultuda rol çatışması ve rol belirsizliği, bireyin mağduriyete uğramasına neden olabilecek durumsal faktörler arasında nitelendirilebilir. Bireyin işgal ettiği pozisyon ve pozisyonun gerektirdiği rolde yaşanabilecek problemler, yapısal problemlerden kaynaklı olarak işyeri mağduriyetinin ortaya çıkmasına neden olabilir. Bunun nedeni rol çatışması ve rol belirsizliğinin, işyerinde strese neden olarak faktörler olduğu (Keashly vd., 1997) ve stresten kaynaklanabilecek gerginlik ve stresli tutum ve davranışların kişiyi mağduriyete uğratma ihtimalinin olabildiğidir.

Üçüncü olarak mağdurun mağdur olmaya meyilli özelliklerini, mağduriyet kaynağı ya da nedeni olarak kabul eden kuramcılara göre, bireylerin özellikleri, onların mağduriyete uğramasına neden olmaktadır. Olumsuz duygulanım, bu özelliklerden biri olarak adlandırılabilir (Aquino vd., 1999: 260-261; Aquino, 2000: 172-173; Aquino ve Bradfield, 2000: 525-526). Olumsuz duygulanıma sahip çalışanların iş çevresinin stresli olmasına neden olan durumsal faktörlerden biri olarak nitelendirilebilecek “rol çatışması ve rol belirsizliği” yaşamaları, onların mağduriyete uğramasında değişikliğe neden olabilir. Olumsuz duygulanımlı bireylerin, hayata bakış açılarından dolayı, olayları tehdit olarak algılamaları ve bunun karşılığında tepkili bir şekilde ve düşmanca tavırlarla karşılık vermeleri (Aquino ve Bradfield, 2000), bir mağduriyetin yaşanmasına neden olabilir ya da rol çatışması ve rol belirsizliğinin işyeri mağduriyetine etkisinin kuvvetini belli ölçüde değiştirebilir.

Yazında mağduriyet davranışlarını açıklamak için farklı kavramlar kullanılmaktadır (Aquino ve Byron, 2002). Aquino'nun önderlik ettiği bazı çalışmalarda (Bknz: Aquino ve Byron, 2002; Aquino ve Thau, 2009; Aquino ve Lamertz, 2004) mobbing, zorbalık (bullying), işyeri tacizi (workplace harassment), küçük zorbalık (petty tyranny), işyeri kabalığı

(workplace incivility), duygusal istismar (emotional abuse), istismarcı yönetim (abusive supervision), sosyal baltalama (social undermining) şeklinde sıralanabilen sekiz kavramın “işyeri mağduriyeti” başlığı altında toplanmış oldukları görülmüştür. Bu çalışmada söz konusu sınıflama temel alınarak, ilgili araştırma modeli oluşturulurken, bu sekiz kavram işyeri mağduriyeti kapsamında ele alınmış ve hipotezlerin oluşturulması kısmında tek tek her bir kavramın “rol çatışması” ve “rol belirsizliği”yle ilişkisi ile ilgili yazın taraması yapılarak kuramsal altyapı oluşturulmuş ve hipotezlere ulaşılmıştır. Yazındaki “işyeri mağduriyeti” çalışmalarında bu şekilde bütünleştirici bir perspektiften yola çıkarak araştırma modeli kurgulanmış bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu açıdan çalışmanın önem taşıdığı düşünülmektedir.

Yerel yazındaki “işyeri mağduriyeti” çalışmaları irdelendiğinde, bu çalışmalarda “mağduriyet” kavramının çoğunlukla “intikam niyeti” (Bknz: Yılmaz, 2014; Yıldırım, 2019; Karacaoğlu vd., 2018) ve “affetme eğilimi” (Bknz: Yılmaz 2014; Yıldırım, 2019) kavramlarıyla ilişkilendirilmiş olduğu görülmüş ve sınırlı sayıda çalışmaya rastlanmıştır. Yabancı yazında ise “işyeri mağduriyeti” kavramının çoğunlukla “kişilik özellikleri” (Bknz: Bowling vd., 2010; Aquino ve Bradfield, 2000) ile birlikte incelenmiş olduğu çalışmalara ulaşılmıştır. “Olumsuz duygulanım”ın ise “işyeri mağduriyeti”nin oluşma nedenlerinden biri olarak nitelendirildiği çalışmalar bulunmaktadır (Bknz: Aquino vd., 1999: 260-261; Aquino, 2000: 172-173; Aquino ve Bradfield, 2000: 525-526; Aquino ve Lamertz, 2004: 1023).

“Rol çatışması” ve “rol belirsizliği” kavramlarının ise yerel yazında çoğunlukla “iş tatmini” (Bknz: Tolay-Sabuncuoğlu, 2008; Akar ve Yıldırım, 2008; Ceylan ve Ulutürk, 2006) ve “tükenmişlik” (Bknz: Ok, 2004; Doğan vd., 2016; Tolay-Sabuncuoğlu, 2008) kavramlarıyla birlikte incelendiği görülmüştür. Yabancı yazında ise benzer bir tabloya ulaşılmış ve “rol çatışması ve rol belirsizliği” kavramlarının birlikte incelendiği, “tükenmişlik” (Bknz: Schwab ve Iwanicki, 1982; Barber ve Iwai, 1996) ve “iş tatmini” (Bknz: Keller, 1975; Acker, 2004) çalışmalarına rastlanmıştır. Yazında “işyeri mağduriyeti”nin “rol çatışması” ve “rol belirsizliği” kavramlarıyla birlikte irdelenmiş olduğu herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır.

Bu çalışmanın amacı rol belirsizliği ve rol çatışmasının işyeri mağduriyeti üzerindeki etkisini ve bu etkide olumsuz duygulanımın (bireylerin olumsuz duygu durumlarının) düzenleyici rolünü incelemektir. Dolayısıyla çalışmada “rol çatışması ve rol belirsizliğinin işyeri mağduriyeti üzerine etkisinde olumsuz duygulanımın düzenleyici rolü var mıdır?” sorusuna yanıt aranmıştır. Bu doğrultuda ilk olarak kavramlar açıklanmış, ardından kuramsal altyapının oluşturulduğu “kuramsal çerçeve ve araştırma modeli” kısmına yer verilmiştir. Daha sonra sırasıyla araştırma metodolojisi açıklanmış, analiz ve bulgular anlatılmış, ulaşılan bulgular ışığında sonuç ve değerlendirme yapılmıştır.

2. Kavramsal Çerçeve

2.1. İşyeri Mağduriyeti

İşyeri mağduriyeti, bir örgütteki bir veya daha fazla birey tarafından işlenen ve hedef alınan (saldırımın kastedildiği) kişide psikolojik, duygusal veya fiziksel zarara neden olan saldırı hareketleridir (Aquino ve Thau, 2009: 717). İşyeri mağduriyeti, işyerinde gerçekleşen bir saldırının hedefi (kurbanı) olma şeklinde de tanımlanmaktadır. Saldırı, bir bireye ya da bireylere yönelik olarak yapılan ve zarar verme amacı taşıyan davranıştır ve doğrudan ve dolaylı olarak ikiye ayrılmaktadır. Doğrudan saldırı, doğrudan hedefe yönelik olarak fiziksel nitelikte olan zarar verici davranışlardan oluşmaktadır. Dolaylı saldırı ise daha çok sözlü ve incitici ve kırıcı tarzda, fiziksel olmayan saldırı davranışlarını içermektedir (Aquino ve Thau, 2009: 718; Aquino, 2000: 172; Aquino ve Bradfield, 2000: 526).

Mağduriyet, bir veya daha fazla kişi tarafından geçici veya sürekli olarak saldırgan davranışlara maruz kalan bir bireyin bu durumu algılaması şeklinde de tanımlanabilir. Bu tanım, bireyin saldırgan bir davranışı algılaması üzerine kurgulanmıştır. Dolayısıyla bir bireyi mağdur olarak nitelendirmek, algılamaya dayalı olduğu için subjektiflik içermektedir (Aquino vd., 1999: 260; Aquino, 2000: 172; Aquino ve Bradfield, 2000: 526; Aquino ve Bommer, 2003: 374; Lamertz ve Aquino, 2004: 796; Aquino ve Byron, 2002: 71; Aquino ve Lamertz, 2004: 1023; Salin, 2003: 1217). Aquino ve Lamertz (2004: 1023), bir bireyin mağdur olarak adlandırılabilmesi için, saldırının ya da zarar verme eyleminin kasıt içermesi ya da zarar verme amacını ve niyetini taşıması gerektiğini ileri sürmüştür. Bireyin kasıtlı olmadan (kazayla) incinmiş olması, bu durumu mağduriyet olarak adlandırmamızı engellemektedir. İşyerindeki mağduriyet davranışları, çok küçük düzeylerdeki kötü içerikli davranışlarından (minor abuse) başlayarak, kaba yorumlamalara ve fiziksel şiddete kadar ilerleyebilmektedir (Bowling vd., 2010:141; Barling vd., 2009: 673).

Viano'a (1989: 10) göre işyeri mağduriyeti 4 aşamadan oluşmaktadır. İlk aşamada, birey, başka biri veya örgüt tarafından zarar görmektedir. İkinci aşamada zarara uğrayan birey, bu durumun adil olmadığını, bu davranışı hak etmediğini ve kendisine insafsızlık yapıldığını düşünmektedir. Kendisine yapılan davranışın haksızlık olduğunu düşünerek, kendini mağdur olarak algılayan birey, üçüncü aşamada uğradığı davranışı başka insanları (ailesini, arkadaşlarını veya örgütteki yetkili kişileri) ikna ederek doğrulamaya ve tasdik ettirmeye çalışmaktadır. Dördüncü

aşamada ise kendisini mağdur olarak algılayan birey, diğer insanları ikna ederek bu mağduriyeti tasdik ettirmekte ve iddiasını doğrulamaktadır.

Viano'nun (1989) tanımından yola çıkıldığında, bir bireyi mağdur, olayı da mağduriyet olarak adlandırabilmek için başka bir kişinin ya da kurumun, o durumu onaylaması ve doğrulaması gerekmektedir. Dolayısıyla bireyin, bir sraya ya da engele takılarak dűřmesi ve incinmesi durumu, diğer başka kişiler tasdik etmediği sűrece mağduriyet olarak adlandırılmaz. Sinirli bir patron tarafından incinen biri, bu olayı başkaları tarafından tasdik ettirebildiği takdirde, mağdur olarak adlandırılır (Aquino ve Byron, 2002: 71).

Yazında işyeri mağduriyeti davranışlarını açıklamak için farklı terimler kullanılmaktadır. Bunları, *mobbing* (psikolojik taciz), *zorbalık* (bullying), *işyeri tacizi* (workplace harassment), *kűuk zorbalık* (petty tyranny), *işyeri kabalığı* (workplace incivility), *duygusal istismar* (emotional abuse), *istismarcı yűnetim* (abusive supervision) ve *sosyal baltalama* (social undermining) şeklinde sıralanabilir. Bu terimlerin ortak noktası, hepsinde planlanan hedefe yűnelik itici ve zarar verici olarak gűzlemlenebilecek saldırgan nitelikli bir davranışın bulunmasıdır. Bu kavramları “işyeri mağduriyeti” (workplace victimization) başlığı altında toplamak olanaklıdır (Aquino ve Thau, 2009: 720-722; Aquino ve Byron, 2002: 71; Bowling vd., 2010: 140; Aquino ve Lamertz, 2004: 1023; Barling vd., 2009: 672-673; Hershcovis, 2011: 499). Aşağıda bu terimler sırasıyla açıklanmaktadır.

a) Mobbing: “Mobbing” terimi, etolojist olan Konrad Lorenz tarafından, hayvan grubu davranışlarını açıklamakta kullanılmıştır (Leymann, 1996: 167; Einarsen vd., 2003: 4). Lorenz, kűuk hayvanlardan oluşan bir grubun, saldırlarıyla bűyűk bir hayvanı tehdit etmeye çalışmasını mobbing olarak adlandırmıştır. Ardından okulda eğitim gűren çocukların, ders saatlerinde birbirlerine karşı nasıl davrandıklarıyla ilgilenen İsveç'li bir hekim olan Olweus, Lorenz tarafından geliştirilen “mobbing” terimini űdűn olarak, kavramı çocuklardan oluşan kűuk grupların, bir bireye karşı geliştirdiği yıkıcı davranışlar olarak tanımlamıştır (Leymann, 1996: 167; Estes ve Wang, 2008: 226). 1982 yılında ise kavram Heinz Leymann tarafından, işyerinde gerçekleşen benzer davranış tűrlerini açıklamak için kullanılmıştır (Leymann, 1996: 167; Zapf, 1999: 70; Einarsen vd., 2003: 4; Estes ve Wang, 2008: 226). Kavram, çok eski bir olgu olmasına rağmen, 1980'lere kadar sistematik olarak araştırılmamış ve tanımlanmamıştır (Leymann, 1996: 165).

Mobbing, bir veya daha fazla kiři tarafından, bařka bir bireye karřı sistematik olarak gerçekleřtirilen dűřmanca (muhalif) ve etik-dıřı *iletifim davranıřlarından* oluřmaktadır. Çaresiz ve korumasız bir duruma itilerek mobbinge uđrayan birey, bu tűr zarar verici davranıřa, sıklıkla ve uzunca bir sűre maruz kalmaktadır. Sık sık ve uzun sűreli meydana gelen bu tűr muhalif davranıřlar, psikolojik, psikosomatik ve sosyal ızdıraba (mutsuzluk) neden olmaktadır. Tanımda belirtildiđi űzere, geçici olarak ortaya çıkan çatıřmalar, mobbing kapsamına girmemektedir (Leymann, 1990: 120; Leymann, 1996: 168; Zapf, 1999: 70). Mobbing olgusu, “birine karřı birlik olmak (cephe oluřturmak)”, “ruhsal veya psikolojik terűr (korkutma)” kavramlarıyla da ifade edilebilmektedir (Leymann, 1990: 119).

b) Zorbalık (Bullying): Leymann (1996) ve Zapf (1999) tarafından kullanılan “mobbing” kavramı, Einarsen (1999) tarafından “zorbalık” (bullying) olarak adlandırmaktadır. Einarsen (1999), “zorbalık” kavramını tanımlarken, Leymann'ın (1996) ve Zapf (1999) “mobbing” tanımlamasına atif yaparak, “zorbalık” kavramını, “mobbing” ile aynı anlamda kullanmakta ve aynı şekilde tanımlamaktadır (Einarsen, 1999: 16-19; Einarsen vd., 2003: 3; Einarsen vd., 2009: 25; Hansen vd., 2006: 63; Mikkelsen ve Einarsen, 2002: 88; Einarsen, 2000: 381; Salin, 2003: 1215-1217; Rayner ve Hoel, 1997: 185; Einarsen vd., 1994: 383; Einarsen ve Raknes, 1997: 249). Olgu, ortaya çıktığı yıllar itibariyle Almanca konuşulan űlkelerde, Hollanda'da ve Akdeniz űlkelerinde daha çok “mobbing” kelimesiyle ifade edilirken; Avustralya, İngiltere, İrlanda ve Kuzey Avrupa'da (genellikle İngilizce konuşulan űlkelerde) “zorbalık” olarak kullanılmıştır.

Leymann (1990) mobbing ile gerçekleşen psikolojik taciz davranışını aıklarırken, İngiliz ve Avustralyalı araştırmacılar tarafından kullanılan “zorbalık” (bullying) kelimesini űzellikle kullanmamıştır. Nedeni ise “zorbalık” kavramının, fiziksel saldırganlık ve tehdit davranışlarını içermesidir. Halbuki mobbing davranışlarında, fiziksel şiddete pek rastlanmamaktadır. Mobbing genellikle kişiyi dışlamak (kişinin sosyal olarak izole edilmesine neden olmak) gibi daha karmaşık davranışlarla nitelendirilmektedir (Leymann, 1996: 167). Bu nedenle Leymann, ocuklar ve gençler arasında geçekleşen zarar verici davranışların “zorbalık” olarak adlandırılmasının daha doğru olduğunu ileri sűrerken; yetişkin insanlar arasında gerçekleşen zarar verici davranışların “mobbing” olarak adlandırılmasının daha doğru olduğunu ifade etmiştir. Dolayısıyla “mobbing” ile “zorbalık” terimleri arasındaki asıl fark, zorbalığın, fiziksel bir saldırganlık davranışı içermesi iken; mobbing'in psikolojik dűzeyde bir saldırgan davranışı kapsamasıdır (Leymann, 1996: 167; Rayner, 1997: 199).

c) İřyeri Tacizi (Workplace Harassment): İřyeri tacizi, farklı formlarda ortaya çıkabilmektedir. İřyerinde ortaya çıkan ve uygunsuz davranıř olarak nitelendirilebilecek olan “taciz” olgusu, kendi içerisinde ikiye ayrılmakta ve psikolojik taciz ve cinsel taciz olarak tasnif edilebilmektedir. Cinsel taciz, istenmeyen (hoř karřılanmayan) cinsel içerikli davranıř olarak tanımlanabilmektedir. Psikolojik taciz ise “tekrar eden ve uzun sűreli olarak gerçekleřen sűzel ya da sűzel olmayan dűřmanca davranıřlardan” oluřmaktadır ve farklı yazarlar tarafından farklı řekilde adlandırılmaktadır. Örneđin, Leymann

ve Zapf, psikolojik taciz olgusunu “mobbing” şeklinde ifade etmektedir. Psikolojik taciz, genellikle fiziksel şiddet davranışları içermemektedir. Taciz, her ne kadar, “psikolojik taciz” ve “cinsel taciz” olarak sınıflandırılrsa da, yazında özellikle “psikolojik taciz” davranışı üzerinde durulmaktadır (Salin, 2009: 27-29).

d) Küçük Zorbalık (Petty Tyranny): Küçük zorbalık, bir bireyin gücünü, diğer insanlara hakim olmak ve onların efendisi olmak için kullanması eğilimi olarak tanımlanabilir. “Petty tyrant” kavramı, bu tür yöneticileri tanımlamak için kullanılan günlük konuşma diline ait bir terimdir. Gücünü ve otoritesini zalimce, kaprisli ve kinli bir şekilde kullanan bir kişiyi ima etmektedir. “Küçük zorbalık” kavramında “petty/küçük” kelimesinin kullanılmasının nedeni, üstün, keyfe dayalı olarak dar görüşlü bir şekilde davranmasıdır. Yönetim, sosyal psikoloji ve siyaset bilimi yazını, bu terimi, “otoriter kişilik”, “diktatör” ve “büropatik (gücünü bürokrasiden/otoritesinden alan fakat bunu kişilere zarar vermek için kullanan) kişi” gibi kavramlarla adlandırmaktadır. Bu kavramların ortak noktası, hepsinin, yakından ve zorlayıcı kontrolü içermeleri, üstün (yöneticinin) keyfi olarak (plansız/rastgele seçilmiş) belirlenmiş faaliyetler çerçevesinde davranması, otorite ve statü farklılıklarına vurgu yapılması (üst ve astın mevcudiyeti), astlara şiddetli ve cezalandırıcı bir şekilde davranılması ve astların girişim çabalarının üstler tarafından caydırılmaya çalışılması ve onların fikirlerine muhalif bir şekilde karşı çıkılmasıdır (Ashforth, 1997: 126-127).

Ashfort (1997: 126-127) “küçük zorbalık” olgusunun, altı önemli davranış grubundan oluştuğunu ileri sürmüştür. Bunlar, 1) üstün keyfi olarak hareket ettiği ve kendi kendine abarttığı davranışlardan oluşması (ör: kişisel kazanç ve çıkar için otorite ve statüsünü kullanması; örgüt politikalarını adaletsiz bir şekilde yönetmesi); 2) astların küçümsenip aşağılanması (ör: astları utandırmak ve aşağılamak; astını diğer insanların önünde küçük düşürmek ve eleştirmek); 3) astlara önem verilmemesi (ör: üstün arkadaş canlısı ve cana yakı olmaması; üstün, grup çıkarlarından ziyade kişisel çıkarını düşünmesi); 4) üstün, çatışma çözümünde zorlayıcı bir şekilde davranması (ör: üstün, kendi düşüncesini zorla kabul ettirmeye çalışması ve astlardan kendi istediği şekilde hareket etmelerini talep etmesi); 5) astların inisiyatif kullanmalarına ve girişimlerde bulunmalarına engel olunması ve onların bu konudaki cesaretlerinin kırılması (ör: astların, önemli kararlara katılmalarını engelleme ve işletmede daha fazla söz hakkı elde etmelerine engel olma); 6) nedensiz olarak ya da mantıklı bir nedene dayandırmadan astları cezalandırma (ör: üstün, astın yaptığı işi nedensiz olarak beğenmemesi; astın üstten nedenini bilmeden azar işitmesi) şeklinde sıralanabilir.

e) İşyeri Kabalığı (Workplace Incivility): Kabalık, örgüt içinde karşılıklı saygının oluşturulmasını sağlayan işyeri normlarının ihlal edilmesi şeklinde gerçekleşmektedir. İşyeri kapsamındaki normlar, bireylerin toplumun bir ferdi olarak uymaları gereken kurallardan oluşur. Bu normlar, kültürün ve geleneklerin oluşturduğu ahlaki standartlardan oluşmaktadır (Pearson vd., 2000: 125). Her ne kadar belirli bazı kurallar, farklı örgütler, endüstriler ve kültürler açısından değişiklik gösterse de, tüm örgütlerde bireylerin birbirlerine saygılı olmalarını sağlayan ve birlikte işbirliği içinde çalışmalarına izin veren evrensel ahlaki kurallar bulunmaktadır. Kabalık, bu kuralların ihlal edilmesi anlamına gelmektedir (Pearson vd., 2000: 126; Estes ve Wang, 2008: 226). Örgütte bireylerin birbirlerine kaba bir şekilde davranmaları, birbirlerine karşı küçük düşürücü şekilde konuşarak, aşağılayıcı jest ve mimikler sergilemeleri, üstü kapalı sözler söyleyerek hoş olmayan imalarda bulunmaları, örgütte karşılaştığınız biriyle selamlaşmaktan kaçınmak ya da selam vermeyi ihmal etmek; bireyleri, bir şeyler söylerken bölmeye çalışmak ve konuşmalarını kesmek; çöp kovasına fırlatılan bir çöpün ıskalanarak, çöp kovasının dışına atılması ve çöpün, toplanma ve çöp kovasının içine atılması işleminin başka birine bırakılması (Pearson vd., 2000: 123-126), bireylere lakap takılması, önemli bilgilerin saklanması (Felblinger, 2008: 236), geribildirim bekleyen telefon görüşmelerine ve maillere geri dönmek, randevuları kayıt etmemek, toplantı yapılırken toplantıyı bölmek; kişilerin arkasından konuşarak dedikodu yapmak ve insanları umursamadan onları görmezden gelmek (Estes ve Wang, 2008: 227) bu tür kaba davranışlara örnek olarak verilebilir.

İşyeri kabalığının, diğer benzer kavramlardan ayrılmasının nedeni “belirsizlik” içermesidir. Bu “belirsizlik”, olaya azmettirici kişi, hedef alınan kişi ya da gözlemleyenler tarafından bakıldığında, kişinin, başka bir bireye zarar verme kastının belirsiz olması anlamına gelmektedir (Pearson vd., 2000: 126-127; Estes ve Wang, 2008: 227; Lim ve Lee, 2011: 96; Cortina vd., 2001: 64). Bu nedenle zarar verme kastının açık ve net olduğu “zorbalık”, “işyeri tacizi” ya da “küçük zorbalık” gibi saldırgan davranışlardan farklılaşmaktadır. Birey, başka bir kişiye, zarar verme kastıyla, kaba bir şekilde davranabileceği gibi; kasıtsız bir şekilde yeterli bilgiye sahip olmamasından ya da önemsememesinden dolayı nezaketsizlik yapabilir. Örneğin bir üstün, astını, diğer çalışma arkadaşlarının önünde alaylı bir şekilde iğnelemeye çalışması, kasıtlı bir davranış iken; aynı üstün, yoğunluğundan ya da dalgınlığından dolayı astına iletmesi gereken bilgiyi aktarmayı unutmaması kasit içermemektedir. Dolayısıyla bireyler, dikkatsizlikten dolayı bazı şeyleri gözden geçirerek kaba bir davranışta bulunabilirler (Pearson vd., 2000:126-127).

f) Duygusal İstismar (Emotional Abuse): Duygusal istismar terimi, açıkça cinsel ve ırksal içeriğe sahip olmayan, sözel ve sözel olmayan düşmanca davranışlardan oluşmaktadır. İnsanlara bağırarak, bireylere karşı aşağılayıcı ve hakaret içeren kelimeler kullanmak, bazı durumlar karşısında sessiz kalmak ya da sessiz kalmayı tercih etmek, aktarılması gereken zorunlu bilgileri aktarmamak ve kişileri gerekli bilgilerden alıkoymak, öfkeli göz kontaklarında bulunmak, dedikodu

yapmak ve kişiler hakkında hoş olmayan olumsuz söylentiler yaymak, öfke patlamaları yaşamak, başka insanların önünde birileriyle alay etmek ve kişiyi işini kaybetmekle tehdit ederek gözünü korkutmak duygusal istismar davranışlarına örnek olarak verilebilir. Bu davranışların ortak noktası, bir bireye karşı gerçekleştirilen fiziksel olmayan (fiziksel temas içermeyen) davranışlardan oluşması ve bu davranışa maruz kalan bireyi olumsuz olarak etkilemesidir (Keashly, 1998: 85-87). Duygusal istismar teriminde, “duygusal” kelimesinin kullanılmasının amacı, fiziksel, cinsel ya da ırksal olarak gerçekleştirilen istismar davranışlarından farklılaşması ve duygular ve düşüncelerden oluşan duygusal öge üzerinde durmasıdır (Keashly, 1998: 88).

g) İstismarcı Yönetim (Abusive Supervision): Üstün, astına yıkıcı nitelikli davranışlarda bulunması istismarcı yönetim olarak adlandırılmaktadır. Bu yıkıcı davranışların en genel özelliği, fiziksel faaliyetler içermemesidir. Üstün, öfke patlamaları yaşamaması, astını küçümsemeye ve aşağılamaya çalışması ve astın günah keçisi haline getirilerek, başkalarının cezasını çekmesi bu davranışlara örnek olarak verilebilir (Tepper, 2007: 261-262).

Tepper (2000: 178; 2007: 264), istismarcı yönetimi “astların, fiziksel temasa girmeden sözel ve sözel olmayarak düşmanca davranış sergileyen üstlerini algılamaları” şeklinde tanımlamaktadır. Tanımda üzerinde durulduğu gibi, istismarcı yönetim, astların algısal değerlendirmesine dayandığı için sübjektiflik içermektedir. Aynı ast, üstün her hangi bir davranışını bir bağlamda istismar içerikli bir davranış (istismarcı yönetim) olarak değerlendirebileceği gibi, başka bir bağlamda aynı şekilde değerlendirmeyebilir. Her hangi iki ast, bir üstün aynı davranışını değerlendirmeleri açısından farklılaşabilmektedirler (Tepper, 2000: 178; Wu ve Hu, 2009: 146). İstismarcı yönetimin diğer bir özelliği, üstün, fiziksel şiddet içermeyen düşmanlık davranışlarının süreklilik göstermesidir (Tepper, 2000:178; Tepper, 2007:265; Wu ve Hu, 2009:146). Hiyerarşik olarak kötü davranışa maruz kalma durumunun süreklilik göstermesi şu örnekle ifade edilebilir: Kötü bir gün geçirmiş olan bir üstün, yaşadığı gerginlik neticesinde astına kötü bir şekilde davranması, her gün gerçekleşen ve süreklilik gösteren bir davranış olmaması nedeniyle istismarcı yönetim kapsamında değerlendirilemez. Tepper’in (2007: 265) istismarcı yönetim kavramıyla ilgili üzerinde durduğu bir diğer nokta, üstün asta karşı sergilediği düşmanca davranışın kasıt içermesi ve bir nedene bağlı olmasıdır. Fakat kasıt içermeye, karşı tarafa zarar verme anlamı taşımamalıdır. İstismar içeren davranışın kasıt içermesi, amaçların başarılması ve hedeflere ulaşılması amacıyla böyle bir davranışın sergilenmesi anlamına gelmektedir. Örneğin üst, astlarının yüksek performansını ortaya çıkarmak ve yapılan hataların tolere edilmeyeceğini göstermek için bu tür bir davranışta bulunabilir. İstismarcı yönetim davranışının, saldırgan içerikli davranışlardan ayrışmasının nedeni, karşı tarafa zarar verme amacı taşımamasıdır.

h) Sosyal Baltalama (Social Undermining): Bireyler arası ilişki ve etkileşimler oldukça karmaşık yapıdadır fakat bireylerin mutlu olmaları ya da hayal kırıklığı yaşamaları gibi farklı duygular edinmelerine neden oldukları için işyerinde oldukça önem taşımaktadırlar (Duffy vd., 2002: 331; Gant vd., 1993: 159). Gerek sosyal yaşantıda gerekse iş hayatında bireyler tarafından gerçekleştirilen amaçların birçoğu, birden fazla insanın ya da grubun katılımıyla gerçekleşmektedir. Bu ilişkilerde problem yaşanılması durumunda ise yaşanan stres bireylere yansımaktadır. Sosyal baltalama, bireyler arasında gerçekleşen olumsuz ilişkilerin oluşturduğu “maliyetler” olarak tanımlanabilir. Rook (1984) bu eylemi, “olumsuz sosyal değişimler”, “problemlili sosyal bağlar” ve “olumsuz sosyal etkileşimler” olarak ifade etmiştir (Duffy vd., 2002: 332).

Duffy vd. (2002: 332; 2006: 105) “sosyal baltalama” terimini, bir üstün ya da çalışanın, başka bir çalışanın pozitif bireyler arası ilişkiler kurma, işte başarı elde etme ve olumlu itibar yaratma becerisini engellemeye çalışma davranışı şeklinde tanımlamışlardır. Bu tanımda üzerinde durulması gereken iki önemli nokta bulunmaktadır. İlk olarak, gerçekleştirilen davranış, hedef (bu davranışa maruz kalan kişi) tarafından “kasıtlı” olarak gerçekleştirilmiş şeklinde algılanmıyorsa, bu durumda bu davranışı “baltalama” olarak adlandırmak doğru değildir. Örneğin kişi hasta olduğundan dolayı, söz verdiği görevi (iş) yerine getiremiyorsa ya da birileri tarafından tehdit edildiği için iletmesi gereken önemli bilgileri ilgili yere aktarmıyorsa ve bu durum, ilgili kişi tarafından biliniyorsa, bu davranışı “baltalama” olarak ifade etmek olanaklı değildir. İkinci olarak, sosyal baltalama davranışı, sinsi bir şekilde kademeli ve derece derece gerçekleştirilen haince bir eylemdir. Adam öldürme ve fiziksel saldırı gibi fiziksel davranışlar, kasıtlı olarak gerçekleştirilmelerine rağmen, “sosyal baltalama” kapsamında değildir. Ciddi fiziksel yaralamalarla sonuçlanan saldırgan davranışlar, her ne kadar bireyler arası ilişkilere zarar verse de, baltalama kapsamında ele alınamaz. Baltalama davranışları, bireyler arası ilişkileri yok etmekten ziyade, bireysel itibarı zedeler veya kişinin işte başarıya ulaşma yetisine geri dönülemez biçimde engel olur. Baltalama davranışları, mevcut olan ilişkiye tamamen ve kalıcı bir şekilde zarar vermektense ziyade, affedilebilir eylemlerden oluşmaktadır. Bu nedenle az sayıda gerçekleştiği takdirde kalıcı ve önemli etkilere neden olmamaktadırlar. Baltalama davranışlarının etkileri, zamanla (yavaş yavaş, sinsi sinsi) gelişme göstermektedir. Sıklıkla meydana gelmeleri durumunda önemli sonuçlara neden olurlar.

2.2. Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği

Rolü, sosyal bir yapıda bir pozisyon için beklenen davranışlar olarak tanımlamak olanaklıdır (Rizzo vd., 1970: 155; Tubre ve Collins, 2000: 155). Beklentiler, role atfedilen davranışsal gereklilikleri ve sınırlamaları içermektedir (Rizzo vd., 1970: 155). Sosyal bir pozisyona (statüye) atfedilen rol, o rolü yerine getiren kişinin sergilemesi gereken bir takım faaliyetlerden ve kişiden beklenen davranışlardan oluşur (Walker vd., 1975: 33).

Klasik örgüt kuramındaki emir-komuta zinciri ve komuta birliği ilkesi, rol çatışması açısından önem taşıyan ilkelerdir. Rol çatışması, emir komuta zinciri ve emir-komuta birliği ilkesinin ihlal edilmesi ile ortaya çıkmaktadır. Emir-komuta zinciri ilkesine göre işletmelerde otorite, yukarıdan aşağıya doğru ilerlemektedir ve basamaklar arasında hiyerarşik ilişkiler bulunmaktadır. Yukarıdan aşağıya doğru ilerleyen bir zincirin bulunması, üst yönetimin kontrol ve koordinasyon işlevini daha etkili bir şekilde yerine getirmesini sağlar. Emir-komuta birliği ilkesine göre ise bir ast yalnızca bir üstten emir almalıdır. Bunun nedeni, farklı emirlere maruz kalarak, hangi emri yerine getireceği ile ilgili kargaşa yaşamasının önlenmeye çalışılmasıdır. Astın, birden fazla üstten emir alması (komuta birliği ilkesinin ihlal edilmesi) ve yukarıdan aşağıya doğru ilerleyen otorite zincirinin birden fazla olması (emir-komuta zincirinin ihlal edilmesi) durumunda, rol çatışması ortaya çıkmaktadır (Rizzo vd., 1970: 150-151). Dolayısıyla kişinin yüzleştiği taleplerin uyumsuzluğu, rol çatışmasını ortaya çıkarmaktadır (Tubre ve Collins, 2000: 155).

Klasik örgüt kuramına göre resmi örgüt yapısındaki her pozisyon, belirli görevlerden ve pozisyon sorumluluklarından oluşmaktadır. Herhangi bir pozisyonun gerektirdiği görevlerin belirli olması ve rol gereklerinin resmi olarak tanımlanmış olması, yönetimin, astları belirli performans çıktıları için sorumlu tutmasına olanak sağlamaktadır. Çalışan, karar vermek için nasıl bir yetkiye sahip olduğunu, kendisinden neyi yapmasının ve yerine getirmesinin beklendiğini ve nasıl değerlendirileceğini bilmemesi durumunda karar vermekte tereddüt yaşayacak ve üstünün beklentilerini deneme-yanılma yöntemine başvurarak yerine getirmeye çalışacaktır. Rol kuramı, rol belirsizliğini, belirli bir örgütsel pozisyonu yürütmek için ihtiyaç duyulan gerekli bilginin eksik olması ya da yokluğu şeklinde tanımlamaktadır (Rizzo vd., 1970: 151). Rol belirsizliği, işgörenin işini yerine getirmesi için gerekli bilgiye sahip olmadığını hissettiği ve kendinden nasıl davranılmasının istendiğinin belirsiz olduğu durumda ortaya çıkmaktadır (Walker vd., 1975: 33).

2.3. Olumsuz Duygulanım

Olumsuz duygulanım, öfke, düşmanlık, korku, kaygı, telaş, üzüntü, öfke ve depresif hal gibi yüksek düzeydeki üzücü (acı veren) duyguların deneyimlenmesini içeren tek boyutlu ve yaygın bir eğilimdir. Olumsuz duygulanım aynı zamanda öfke, hor görme, tikslenme, suçluluk, bireysel olarak tatmin olamama, reddetme ve üzüntü gibi duyguları da içermektedir. Yüksek düzeyde olumsuz duygulanıma sahip olan bireylerin, olaylar karşısında olumsuz ruh hallerine ve duygulara büründükleri ileri sürülmektedir. Olumsuz duygulanıma sahip olan bireyler, kendilerinin ve diğer insanların olumsuz özelliklerine odaklanırlar ve yaşadıkları hayattan ve kendilerinden tatmin olmazlar. Bu kişiler, daha başına buyruk ve toplum kurallarına uyum sağlamayan bireylerdir. Tüm bu özellikler, olumsuz duygulanıma sahip olan bireylerin, daha muhalif, talepkar ve mesafeli (uzak/soğuk) olarak algılanmasına neden olmaktadır (Aquino ve Bradfield, 2000: 528; Aquino vd., 1999: 261-262).

Olumsuz duygulanıma sahip olan bireyler, duygusal açıdan sıkıntı yaşayan, itaat ve uyum ilgili kuralları ihlal edebilen ve diğer çalışanlar tarafından münasebetsiz, saygısız veya muhalif olarak algılanabilen bireylerdir. Bu kişiler, kendilerine karşı yönelmiş olan belirsiz davranışları tehdit olarak algılayabilir ve bu tür davranışlara düşmanca karşılık verebilirler. Olumsuz duygulanıma sahip olan bireylerin bu tür eğilimleri, bu kişilerin neden çalışma arkadaşlarına ya da üstlerine karşı zayıf ilişkiler geliştirdiklerini göstermektedir (Aquino ve Bradfield, 2000: 528; Aquino vd., 1999: 262). Olumsuz duygulanıma sahip olan çalışanların sık sık duygusal üzüntü yaşamaları, onların işle ilgili görevlerde veya sosyal ilişkilerde yeterli performans gösterememelerine neden olmaktadır (Aquino ve Bradfield, 2000: 528).

3. Kuramsal Çerçeve ve Araştırma Modeli

Yerel ve yabancı yazın yazarların bilgisi dahilinde araştırıldığında “rol çatışması” ve “rol belirsizliği”nin, “işyeri mağduriyeti”ne etkisinde “olumsuz duygulanım”ın düzenleyici rolünü inceleyen herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. “Rol çatışması” ve “rol belirsizliği”nin direkt olarak “işyeri mağduriyeti”ne etkisini ya da ilişkisini irdeleyen herhangi bir araştırmaya da ulaşılamamıştır. Yabancı yazın taramasında “rol çatışması” ve “rol belirsizliği” kavramlarının, “işyeri mağduriyeti” altında toplanabilen (Aquino ve Thau, 2009: 720-722; Aquino ve Byron, 2002: 71; Bowling vd., 2010: 140; Aquino ve Lamertz, 2004: 1023; Barling vd., 2009: 672-673; Hershcovis, 2011: 499) ve kavramsal kısımda açıklanan “mobbing”, “zorbalık”, “işyeri tacizi”, “küçük zorbalık”, “işyeri kabalığı”, “duygusal istismar”, “istismarcı yönetim” ve “sosyal baltalama” başlıkları altında yapılan araştırmalarda “rol çatışması ve rol belirsizliği”nin “işyeri mağduriyeti”

üzerine dolaylı yönden etkili olduğuna işaret eden çalışmalara rastlamak olasıdır. Bu çalışmada, “rol çatışması ve rol belirsizliğinin işyeri mağduriyeti üzerine etkisinde olumsuz duygulanımın düzenleyici rolü var mıdır?” sorusuna yanıt aranmaya çalışılacaktır.

3.1. “Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği” ve “İşyeri Mağduriyeti” İlişkisi

Aquino ve Thau'nun (2009) “işyeri mağduriyeti” başlığı altında topladığı sekiz kavram (“mobbing”, “zorbalık”, “işyeri tacizi”, “küçük zorbalık”, “işyeri kabalığı”, “duygusal istismar”, “istismarcı yönetim” ve “sosyal baltalama”) ile rol çatışması ve rol belirsizliği kavramlarının ilişki ya da etkisini araştıran çalışmalar incelendiğinde, sınırlı sayıda çalışmaya rastlanmış olup, zorbalık (bullying), duygusal istismar (emotional abuse) ve işyeri tacizi (workplace harassment) ile ilgili bazı çalışmaların (Bknz: Keashly vd., 1997; Hoel ve Salin, 2003; Matthiesen ve Einarsen, 2007; Bowling ve Beehr, 2006; Aquino ve Thau, 2009) bu olgulara neden olan ortamsal faktörleri araştırdığı ve işte strese neden olan unsurları ortaya çıkarmaya çalıştığı görülmüştür. Bu çalışmalarda, “rol çatışması ve rol belirsizliği” kavramlarının iş ortamında stres yaratan ortamsal faktörler olduğu belirtilmiştir.

Keashly vd. (1997: 175-183), duygusal istismarın (emotional abuse) ilişkili olduğu örgütsel stres faktörlerini ortaya çıkarmaya çalışmış ve duygusal istismarın rol stresine (rol çatışması, rol belirsizliği ve aşırı rol yükü/role overload) ilişkili olup olmadığına araştırmıştır. Kanada'daki bir üniversite örneğinde gerçekleşen anket çalışması neticesinde, rol çatışmasının, örgütte strese neden olan unsurlardan biri olduğuna ve rol çatışmasının duygusal istismar olgusuyla ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Hoel ve Salin (2003), rol çatışması ve rol belirsizliğini “iş çevresi” kapsamındaki faktörler (ortamsal faktörler) arasında ele alarak, zorbalığa neden olan öncülleri ortaya çıkarmaya çalışmışlardır. Çalışma sonucunda rol çatışması ve rol belirsizliğinin, zorbalığa neden olduğunu belirtmişlerdir. Matthiesen ve Einarsen (2007: 738-749), yüksek düzeydeki rol çatışmasının ve rol belirsizliğinin mikropolitik davranışa neden olduğunu ve zorbalık olgusunun, yüksek düzeydeki mikropolitik davranışlardan oluştuğunu ifade etmişlerdir. İşyerindeki duygusal istismarın, rol çatışmasıyla ilişkili olduğunu öne süren yazarlar, yüksek düzeydeki rol çatışmasının zorbalığa neden olan mikropolitik davranış ile sonuçlandığına işaret etmişlerdir. Matthiesen ve Einarsen (2007: 735) yüksek düzeydeki rol çatışmasının işyeri zorbalığına neden olan ortamsal faktörlerden biri olduğunu bulmuşlardır.

Aquino ve Thau (2009: 727), 1990 ve 2005 yılları arasındaki “işyeri mağduriyeti” başlığında topladıkları “mobbing”, “zorbalık”, “işyeri tacizi”, “küçük zorbalık”, “işyeri kabalığı”, “duygusal istismar”, “istismarcı yönetim” ve “sosyal baltalama” kavramlarıyla ilgili araştırmaları incelemişlerdir. Yapılan derleme çalışmasında, rol çatışması ve rol belirsizliğinin işyeri mağduriyetine neden olan faktörlerden biri olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bowling ve Beehr'in (2006), “işyeri tacizi” (workplace harassment) konulu araştırmaları meta-analiz ile inceledikleri çalışma da Aquino ve Thau'nun (2009) bulgusunu desteklemektedir. Bowling ve Beehr (2006) rol çatışması ve rol belirsizliğinin, “işyeri tacizi” davranışlarının ortaya çıkmasında öncül niteliğinde olduğunu ileri sürmüştür.

“Zorbalık” (bullying) ile ilgili bazı çalışmalarda (Rayner ve Hoel, 1997; Hauge vd., 2007) ise “rol çatışması” ile “zorbalık” arasında bir ilişki olduğu ileri sürülmüştür. Rayner ve Hoel (1997: 185) İskandinavya menşeli araştırmacılar tarafından yapılan çalışmaların çoğunda, “zorbalık” olgusu ile iş çevresinin kalitesi arasında ilişki kurulduğunu belirtmişlerdir. Yaptıkları derleme çalışmasında, “zorbalık” kavramının, “rol çatışması” ile ilişkilendirilmiş olduğu ve yüksek düzeydeki rol çatışmasının, “zorbalık” olgusunun ortaya çıkmasına neden olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Hauge vd. (2007: 220-239), strese neden olan iş değişkenleriyle, zorbalık olgusu arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Zorbalığın stresli iş çevrelerinde ortaya çıktığını ileri süren çalışmanın amacı strese neden olan hangi değişkenlerin zorbalık ile ilişkili olduğunu bulmaya yöneliktir. 2539 örneklem sayısındaki Norveçli işgücü üzerinde yapılan anket çalışması sonucunda rol çatışmasının zorbalık olgusuyla yüksek derecede ilişkili olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

“İşyeri tacizi ve “zorbalık” ile ilgili bir çalışmada (Einarsen vd., 1994) ise “zorbalık” ve örgütteki ortamsal faktörlerden biri olan “rol çatışması” arasında bir ilişki olduğu ileri sürülmüştür. Einarsen vd. (1994: 381), örgütsel iş koşulları ile “işyeri tacizi” ve “zorbalık” olguları arasında ilişki olup olmadığını araştırmışlardır. 2215 kişiden elde edilen anket sonuçlarına göre, rol çatışmasının, zorbalık ile kısmi korelasyona sahip olduğu bulgusuna ulaşılarak, rol çatışması ve zorbalık olgularının birbirleriyle ilişkili oldukları belirtilmiştir.

“Zorbalık” ile ilgili ulaşılan bir çalışmada (Jennifer vd., 2003) ise zorbalığa neden olan sosyal ve iş çevresi faktörleri araştırılmış ve zorbalık ve “rol belirsizliği” arasında bir ilişki bulgulanmıştır. Beş farklı iş alanından, 677 çalışan üzerinde yapılan anket çalışması sonuçlarına göre rol belirsizliği ve iş ilişkileri çatışması gibi sosyal ve örgütsel iş çevresi faktörlerinin, zorbalık olgusunun ortaya çıkmasına zemin hazırladığı bulgusuna ulaşılmıştır (Jennifer vd., 2003: 489-494).

3.2. “Olumsuz Duygulanım” ve “İşyeri Mağduriyeti” İlişkisi

Mağduriyetin kaynakları ya da oluşma nedenlerini üç temel başlıkta tasnif etmek olanaklıdır. Bunlar, suçlunun (saldırganın) suç işlemeye meyilli özellikleri, durumsal faktörler ve mağdurun mağdur olmaya meyilli (victim precipitation) özellikleridir (Aquino vd., 1999: 260-261; Aquino, 2000: 172-173; Aquino ve Bradfield, 2000: 525-526; Aquino ve Lamertz, 2004: 1023; Barling vd., 2009: 674). “Suçlunun suç işlemeye meyilli özellikleri” ile kastedilen, saldırganın kişisel özellikleri nedeniyle hedefi mağdur etmiş olmasıdır. Durumsal faktörler üzerine vurgu yapan mağduriyet kuramları ise toplumun suçu kontrol etmeye çalışırken kullandığı kural ve uygulamalardaki yetersizlikler ya da saldırıya neden olan ekonomik, sosyal veya bürokratik koşullar üzerinde durmaktadır. Mağdurun mağdur olmaya meyilli özelliklerini, mağduriyet kaynağı olarak kabul eden kuramlara göre ise mağdurun özellikleri, onun mağduriyete uğramasına neden olmaktadır ve mağdurlar, mağdur olmalarına neden olacak şekilde davrandıkları için mağduriyete uğramaktadırlar. Dolayısıyla belirli davranış türleri, saldırgan davranışları çağırarak ve saldırgan davranışların ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Aquino vd., 1999: 260-261; Aquino, 2000: 172-173; Aquino ve Bradfield, 2000: 525-526; Smith vd., 2003: 176; Bowling vd., 2010: 141; Lamertz ve Aquino, 2004: 796; Aquino ve Byron, 2002: 72; Aquino ve Lamertz, 2004: 1023). Olweus’a (1978) göre, “olumsuz duygulanım” bu özelliklerden biridir. Olweus (1978) tarafından “kuram” olarak adlandırılan bu durum “Olweus’un mağdur olma” kuramı olarak ifade edilmektedir.

Olweus (1978), okula giden çocuklar üzerinde yaptığı ve zorbalığı ele alan çalışmasında, mağduriyete uğrayan çocukların, diğer çocuklara göre daha kaygılı olduklarını ileri sürmüştür. Bu çocuklar, daha tedbirli, daha duygusal, daha sessiz ve sosyal olarak dışlanmış bireylerden oluşmaktadır. Kendileri ve yaşadıkları olaylar hakkında olumsuz yönelimli düşünen bu öğrencilerin, kendilerine olan öz-saygıları düşüktür. Olweus’un (1978) eğitim bilimleri alanında yaptığı bu araştırmada, olumsuz duygu durumlarına sahip olan öğrencilerin, daha fazla mağduriyete uğradıkları bulgusuna ulaşılmıştır (Olweus, 1978). Olumsuz duygulanımı yüksek olan bireylerin, olumsuz duygulanımı düşük olan bireylere kıyasla olumsuz olayları geri çağırma eğilimlerinin daha yüksek olması (Aquino ve Thau, 2009: 722-723) bunun nedenini açıklamaktadır.

Aquino ve Bradfield’in (2000: 528-532) olumsuz duygulanımın işyeri mağduriyeti ile ilişkili olup olmadığını sorguladıkları ve 181 kişi üzerinde anket çalışması uyguladıkları makalede mağdurun olumsuz duygulanımının, işyeri mağduriyeti olgusuyla pozitif yönde bir ilişkiye sahip olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Aquino vd. (1999: 267) çalışmalarında mağdurun olumsuz duygulanımı, özerklik (öz-belirleme/self-determination) ve hiyerarşik statünün, işyeri mağduriyeti olgusu ile ilişkisini araştırmışlardır. Çalışmada olumsuz duygulanımın, işyeri mağduriyeti ile pozitif ilişkili olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Olumsuz duygulanıma sahip bireyler daha muhalif, talepkar ve bireysel açıdan zor kişilerdir. Bu özellikler, bu kişilerin saldırıya uğrama ihtimalini arttırmaktadır. Bu tür belirli kişisel özelliklere sahip olan bireyler, sosyal normları ihlal etme ve diğer çalışanların kimliklerini tehdit etme eğiliminde olmaktadır. Dolayısıyla bu bireyler, bireysel ilişkilerdeki işbirliğini, saygıyı ve hürmeti belirleyen normları zorlaştırma veya tehdit etme eğiliminde oldukları için saldırılara maruz kalmaktadırlar (Aquino ve Thau, 2009:722-723).

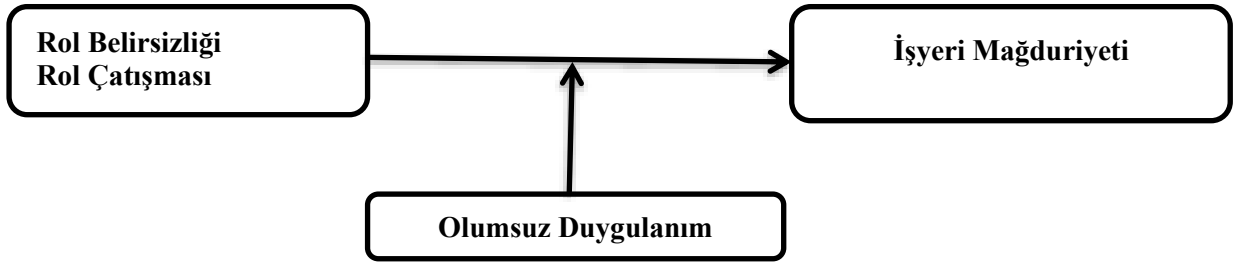
3.3. “Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği”, “Olumsuz Duygulanım” ve “İşyeri Mağduriyeti” İlişkisi

Yüksek olumsuz duygulanıma sahip olan bireyler, kendilerinin, işlerinin ve genel olarak dünyanın olumsuz özelliklerine odaklanırlar (Aquino ve Bradfield, 2000: 528; Aquino vd., 1999: 262). Çalışanın örgütte sahip olduğu pozisyonun kaynaklanan rolünde kendisinden istenen beklentilerin çatışma içermesi ve beklentilerin farklılaşması halinde yaşayabileceği rol çatışması (Keller, 1975: 57; Walker vd., 1975: 33) veya kendisine duyulan beklentilerin net olmaması ve belirsizlik içermesi durumunda yaşayabileceği rol belirsizliği (Keller, 1975: 57), bireyin örgüt içinde işiyle ilgili yaşayabileceği problemlerdendir. Yüksek olumsuz duygulanıma sahip olan bireyler, işlerinde yaşayabileceği rol çatışması ya da rol belirsizliği şeklindeki problemleri (Walker vd., 1975: 33), genel olarak her şeyin olumsuz yönüne odaklanmalarından dolayı, tehdit olarak algılamaktadırlar (Aquino vd., 1999: 262). Yüksek olumsuz duygulanımlı bu bireyler belirsizliklerle karşılaştıklarında, yaşadıkları olayları daha en baştan önyargılı olarak değerlendirdikleri için, gerek rol çatışması gerekse de rol belirsizliği doğrultusunda kendilerine karşı yönelebilecek davranışlara farklı ve düşmanca tavırlarla karşılık verebilirler (Aquino ve Bradfield, 2000: 528). Düşük olumsuz duygulanımlı bireylere kıyasla, olumsuz olayları geri çağırma eğilimleri yüksek olan bu bireylerin bu türdeki tutumları ise rol çatışması ve rol belirsizliği yaşadıklarında mağduriyete uğramalarına neden olabilmekte ve rol çatışması ve rol belirsizliği yaşayan düşük olumsuz duygulanımlı bireylere kıyasla mağduriyete uğramalarını arttırmaktadır (Aquino ve Thau, 2009: 722-723). Yukarıdaki açıklamalar ışığında çalışmanın hipotezlerini aşağıdaki gibi geliştirmek olasıdır:

H1: Rol belirsizliğinin işyeri mağduriyeti üzerine etkisinde olumsuz duygulanımın düzenleyici rolü vardır.

H2: Rol çatışmasının işyeri mağduriyeti üzerine etkisinde olumsuz duygulanımın düzenleyici rolü vardır.

Çalışmanın amacı doğrultusunda oluşturulan şematik kavramsal araştırma modeli Şekil 1’deki gibi oluşturulmuştur.



Şekil 1. Kavramsal Araştırma Modeli

4. Araştırma Metodolojisi

4.1. Veri Toplama Tekniği ve Örneklem

Çalışmada veri toplama aracı olarak yapılandırılmış soru formu (anket) kullanılmıştır. Sırasıyla 8 ve 6 maddeden oluşan “rol çatışması ve rol belirsizliğinin” ölçümü için Rizzo vd. (1970) tarafından geliştirilmiş ölçek kullanılmıştır. Ölçek, çalışmanın araştırmacıları tarafından İngilizce’den Türkçe’ye çevrilmiş, ardından İngilizce’den Türkçe’ye çevrilerek çevirinin doğruluğu kontrol edilmiştir. Ölçeğin anlaşılabilirliği ve güvenilirliği açısından araştırma öncesinde pilot çalışma yapılmıştır. “İşyeri mağduriyeti”ni ölçmek için Aquino vd.’nin (1999) iki boyutlu ve 8 maddeli doğrudan ve dolaylı işyeri mağduriyeti ölçeğinin Ülbeği vd. (2014) tarafından Türkçeye uyarlanmış oldukları ölçek kullanılmıştır. “Olumsuz duygulanım”ının ölçümü için ise Watson vd. (1988) tarafından geliştirilen ve Türkçe’ye uyarlanması ve geçerlilik ve güvenilirlik analizi Gençöz (2000) tarafından yapılan ve yaygın olarak kullanılan 10 maddelik ölçekten yararlanılmıştır. Anketler, 5’li likert ölçek düzenindedir ve sırasıyla (1) Kesinlikle Katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, (4) Katılıyorum ve (5) Kesinlikle Katılıyorum ifadelerini içermektedir.

Ölçeklerin yapısal geçerliliğine ilişkin faktör analizi sonuçları Tablo 1’de gösterilmektedir. Tablo 1 incelendiğinde, işyeri mağduriyetine ilişkin faktör yüklerinin ,904-,724 aralığında değiştiği, rol belirsizliğinin ise ,750-,611 aralığında değerlere sahip olduğu gözlenmektedir. Rol çatışmasına ilişkin ifadelerin faktör yükleri diğer değişkenlere göre düşük olmasına karşın (,726-,515) kabul edilebilir düzeydedir. Olumsuz duygulanım değişkeninin Türkçe uyarlamasına yönelik geçerlilik çalışması Gençöz (2000) tarafından gerçekleştirilmiş ve araştırmacılar tarafından sıklıkla kullanılması nedeniyle tekrar geçerlilik analizine tabi tutulmamıştır. Faktör analizi sonuçlarına göre, işyeri mağduriyetinin toplam açıklanan varyansı % 65,016, KMO ,827 ve Barlett Test değeri sonucu 524,074 $p < ,01$ önem düzeyinde anlamlıdır. Rol belirsizliğinin toplam açıklanan varyansı % 43,340, KMO değeri ,660 ve Barlett Test sonucu 172,532 $p < ,01$ önem düzeyinde anlamlıdır. Rol çatışmasının toplam açıklanan varyans değeri ise % 34,644, KMO ,679 ve Barlett test değeri 132,722 $p < ,01$ önem düzeyinde anlamlıdır.

Geçerlilik analizi sonucunda, işyeri mağduriyeti tek boyutlu bir kavramsal yapı göstermiştir. Doğrudan mağduriyet ifadelerinden 2’si (İM5 ve İM6 ifadeleri) Dolaylı Mağduriyet ifadeleriyle birlikte işyeri mağduriyeti değişkenini oluşturmuşlardır. Doğrudan mağduriyetin 2 ifadesi güvenilirlik analizinin kararlı bir cronbach alfa değerine ulaşması için çıkarılmıştır. Aynı şekilde, rol çatışmasının 1 ifadesi de güvenilirlik analizi sonucunda güvenilirliği düşürdüğü için çıkarılmıştır.

Tablo 1. Faktör Analizi Sonuçları

İfadeler	Faktör Yükleri	Faktör Yükleri	Faktör Yükleri
<i>İşyeri Mağduriyeti</i>			
İM3	,904		
İM2	,863		
İM4	,819		
İM5	,765		
İM6	,748		
İM1	,724		
<i>Rol Belirsizliği</i>			
B9		,750	
B2		,701	

B5		,638	
B12		,623	
B1		,614	
B6		,611	
Rol Çatışması			
C10			,726
C13			,627
C7			,576
C6			,560
C5			,559
C14			,531
C12			,515

Çalışmada her bir değişkene ilişkin elde edilen verilerin iç tutarlılıklarını ölçmek üzere Cronbach Alfa katsayıları hesaplanmış ve Tablo 3’de gösterilmiştir. Buna göre, güvenilirlik katsayısı en yüksek $\alpha=,891$ değeri ile işyeri mağduriyetine en düşük $\alpha=,699$ ile rol çatışması aittir.

Çalışma verileri kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak elektronik ortamda 350 banka çalışanına gönderilmiştir. 144 formdan geri dönüş alınmıştır. Formlardan yedi tanesi hatalı veya eksik doldurulmuş olduğu için kullanıma uygun 137 anket elde edilmiştir. Katılımcıların demografik özellikleri Tablo 2’de gösterilmektedir. Cinsiyet dağılımı açısından katılımcıların çoğunluğunun kadın (%62) olduğu ve heterojen bir dağılımın olduğu söylenebilir. Yaş değişkeni açısından da heterojen bir dağılımın olduğu ve 20-29 yaş aralığındaki genç katılımcıların çoğunlukta olduğu ulaşılan tanımsal bulgular arasındadır. Medeni durum açısından homojen bir dağılımın olduğu ve evli ve bekar katılımcıların hemen hemen yarıyarıya olduğu söylenebilir. Kurumdaki çalışma süresi incelendiğinde ise heterojen bir dağılımın olduğu ve 5 yıl ve daha az süredir çalışmakta olan katılımcıların çoğunluğu oluşturduğu ulaşılan bulgular arasındadır. Gelir durumu açısından ise 1000-2999 tl gelir aralığına sahip kişilerin (%66,4) çoğunlukta olduğu söylenebilir.

Tablo 2. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Değişken	Sıklık	Yüzde (%)
Cinsiyet		
Kadın	85	62
Erkek	52	38
Toplam	137	100
Yaş		
20-29	75	54,7
30-39	47	34,3
40-49	13	9,5
50-59	2	1,5
Toplam	137	100
Medeni Durum		
Evli	68	49,6
Bekar	69	50,4
Toplam	137	100
Kurumdaki Çalışma Süresi		
5 yıl ve daha az	87	63,5
6-10 yıl	31	22,6
11-15 yıl	11	8
16-20 yıl	6	4,4
21 yıl ve üzeri	2	1,5
Toplam	137	100
Gelir Durumu		
1000 tl'den az	6	4,4
1000-1999	46	33,6

2000-2999	45	32,8
3000-3999	19	13,9
4000-4999	10	7,3
5000 tl ve üzeri	11	8
Toplam	137	100

4.2. Analiz

Çalışmada, rol belirsizliği ve çatışması ile işyeri mağduriyeti ilişkisinde olumsuz duygulanımın düzenleyici rolünü ortaya koymak üzere öncelikle veriler, tanımlayıcı istatistiksel analizlere ve korelasyon analizine, daha sonra hiyerarşik regresyon analizine tabi tutulmuştur. Bu istatistiksel analizler için SPSS 20 paket programından yararlanılmıştır. Ayrıca, regresyon bulgularından hareketle, düzenleyici etkilerin grafiksel gösterimi için Jose'nin (2013) excel tabanlı modgraph 3.0 programı kullanılmıştır.

4.3. Bulgular

Aşağıda verilen Tablo 3, araştırma modelinde yer alan değişkenler arasındaki ortalama, standart sapma, korelasyon ve cronbach alfa katsayılarını göstermektedir. Özellikle bağımsız değişkenler arasında korelasyon katsayıları çok yüksek bir ilişkinin varlığını ortaya koyması durumunda bağımsız değişkenler arasında çoklu bağlantılık ya da çoklu varyanslılık sonucu göstermesi bakımından önemlidir. Bu kapsamda rol belirsizliği ve rol çatışması arasında korelasyon değerinin düşük olması ($r=,018$) çoklu varyanslılık gibi bir durumun olmadığını göstermektedir. Tablo 3'deki diğer önemli bulgu, rol çatışması ile işyeri mağduriyeti arasında bir ilişkinin olmamasıdır. Bunun yanında, rol belirsizliği ile işyeri mağduriyeti arasında negatif bir ilişkinin varlığı da ilginç bir bulgudur. Bunun anlamı çalışanların işyerindeki rol bilgisi ve ne iş yapacağını belirli olmamasının onlarda mağduriyet algısını azalttığı ifade edilebilir.

Tablo 3. Değişkenlere Ait Tanımlayıcı İstatistikler, Korelasyon ve Cronbach Alfa Katsayıları

Değişken Adı	Ortalama	s.s.	1	2	3	4
1.İşyeri Mağduriyeti	14,2044	5,89384	(,891)			
2.Rol Belirsizliği	22,8540	3,85117	-,370**	(,737)		
3.Rol Çatışması	21,2117	4,43819	-,108	,018	(,699)	
4.Olumsuz Duygulanım	18,6934	6,00069	,722**	-,012	-,378**	(,865)

**Korelasyon Katsayıları $P < ,01$ önem düzeyinde anlamlıdır.
Parantez içi değerler Cronbach Alfa katsayılarını göstermektedir.

Tablo 4. Rol Belirsizliğinin İşyeri Mağduriyeti Üzerine Etkisinde Olumsuz Duygulanımın Düzenleyici Rolüne İlişkin Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları

MODEL		Standardize Olmayan Katsayılar		Standardize Katsayılar	R ²	F
		B	Standart Hata			
1	(Sabit)	14,204	,470		,137	21,358*
	Rol Belirsizliği	-2,178	,471	-,370*		
2	(Sabit)	14,204	,347		,532	76,203*
	Rol Belirsizliği	-,665	,376	-,113		
	Olumsuz Duygulanım	4,004	,376	,679*		
ΔR ² : ,396						
ΔF : ,113,283*						
3	(Sabit)	13,923			,547	53,528**
	Rol Belirsizliği	-,538	,376	-,091		
	Olumsuz Duygulanım	4,038	,372	,685*		
	Rol Belirsizliği*	-,751	,360	-,123**		

Olumsuz Duygulanım					
ΔR^2 : ,015					
ΔF : 4,358**					

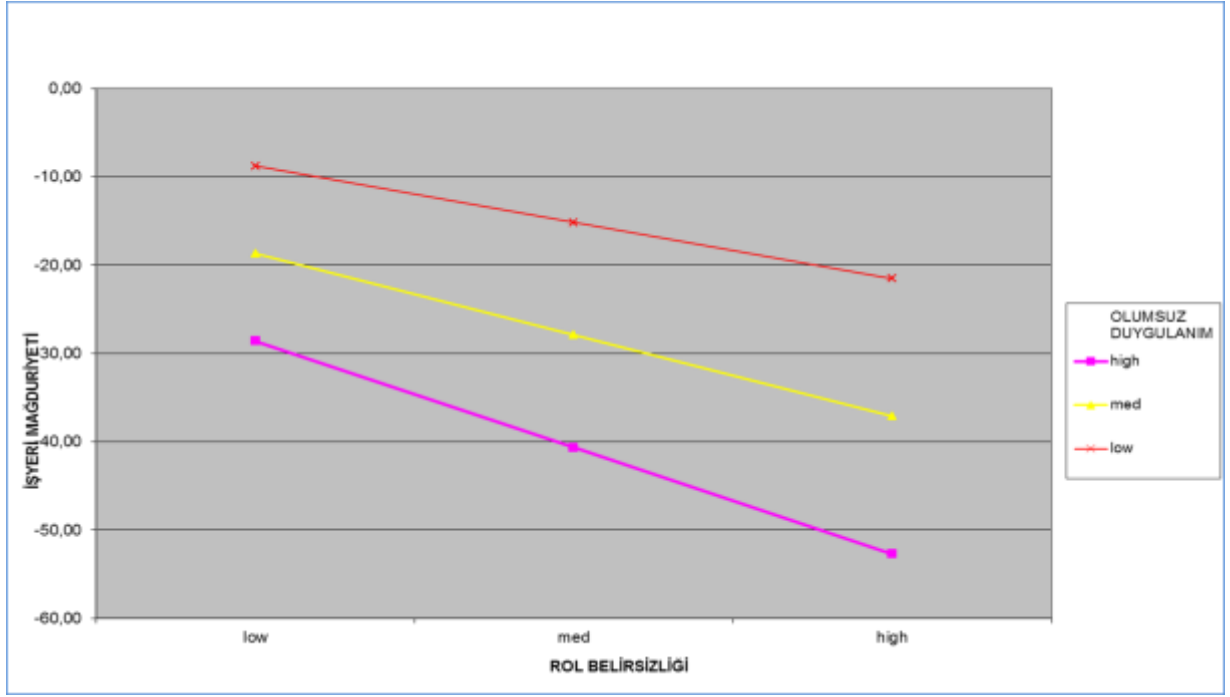
* $P < ,01$, ** $P < ,05$ önem düzeyinde anlamlıdır.

Not: Bağımlı değişken İşyeri Mağduriyeti

Tablo 4 ve Tablo 5, rol belirsizliği ve rol çatışmasının işyeri mağduriyeti üzerine etkisinde olumsuz duygulanımın düzenleyici rolüne ilişkin hiyerarşik regresyon analizi sonuçlarını vermektedir. Tablo 4'deki Model 3 incelendiğinde rol belirsizliği ve olumsuz duygulanımın standardize edilmiş değerlerinin çarpımından oluşan etkileşim değişkeninin işyeri mağduriyetine istatistiksel olarak anlamlı negatif bir etkisinin olduğu standardize $\beta = -,123$ değerinden anlaşılmaktadır. Model 3'ün Model 2'ye göre açıklayıcılık gücünün arttığı $R^2 = ,547$ ve $\Delta R^2 = ,015$ değerlerinden bulgulanmaktadır. Aynı zamanda bu değerlerin F test ve F değişim değerlerinin de istatistiksel olarak anlamlı oldukları Tablo 4 göstermektedir. Bu bulgu, rol belirsizliği ve işyeri mağduriyeti ilişkisinde olumsuz duygulanımın düzenleyici bir rol oynadığını ifade etmektedir. Ancak Model 2'den, olumsuz duygulanımın aynı zamanda bir bağımsız değişken olarak da işyeri mağduriyeti üzerinde etkili olduğu anlaşılmaktadır ($\beta = -,679$, $p < ,05$). Ayrıca Model 2'nin açıklama gücü ve F test ve F değişim değerleri de istatistiksel olarak anlamlıdır. Bu regresyon bulgularına göre, olumsuz duygulanımın işyeri mağduriyeti bir bağımsız değişken etkisi gösterdiği gibi aynı zamanda yarı (quasi) düzenleyici bir değişken etkisi gösterdiği Model 3 den anlaşılmaktadır. Başka bir ifade ile, olumsuz duygulanım işyeri mağduriyetinin hem bir öncülü hem de rol belirsizliği ilişkisinde yarı düzenleyici bir etkiye sahip olduğu söylenebilir.

Şekil 2, regresyon bulgularından hareketle olumsuz duygulanımın düzenleyici değişken etkisinin grafiğini göstermektedir. Buna göre, olumsuz duygulanımı yüksek çalışanların rol belirsizliğinin işyeri mağduriyeti üzerindeki negatif etkisini arttırdığı söylenebilir.

Tablo 5, rol çatışmasının işyeri mağduriyeti üzerine etkisinde olumsuz duygulanımın düzenleyici rolüne ilişkin hiyerarşik regresyon analizi sonuçlarını vermektedir. Tablo 5'deki model 3 incelendiğinde rol çatışması ve olumsuz duygulanımın standardize edilmiş değerlerinin çarpımından oluşan etkileşim değişkeninin işyeri mağduriyetine istatistiksel olarak anlamlı negatif bir etkisinin olduğu standardize $\beta = -,129$ değerinden anlaşılmaktadır. Model 3'ün Model 2'ye göre açıklayıcılık gücünün arttığı $R^2 = ,547$ ve $\Delta R^2 = ,016$ değerlerinden bulgulanmaktadır. Aynı zamanda bu değerlerin F test ve F değişim değerlerinin de istatistiksel olarak anlamlı oldukları Tablo 5 göstermektedir. Bu bulgu, rol çatışması ve işyeri mağduriyeti ilişkisinde olumsuz duygulanımın düzenleyici bir rol oynadığını ifade etmektedir. Ancak Model 2'den, olumsuz duygulanımın aynı zamanda bir bağımsız değişken olarak da işyeri mağduriyeti üzerinde etkili olduğu anlaşılmaktadır ($\beta = -,721$, $p < ,01$). Ayrıca Model 2'nin açıklama gücü ve F test ve F değişim değerleri de istatistiksel olarak anlamlıdır. Bu regresyon bulgularına göre, olumsuz duygulanım işyeri mağduriyeti üzerinde bir bağımsız değişken etkisi gösterdiği gibi aynı zamanda yarı(quasi) düzenleyici bir değişken etkisi gösterdiği anlaşılmaktadır. Başka bir ifade ile, olumsuz duygulanım işyeri mağduriyetinin hem bir öncülü hem de rol çatışması ilişkisinde yarı düzenleyici bir etkiye sahip olduğu ifade edilebilir.



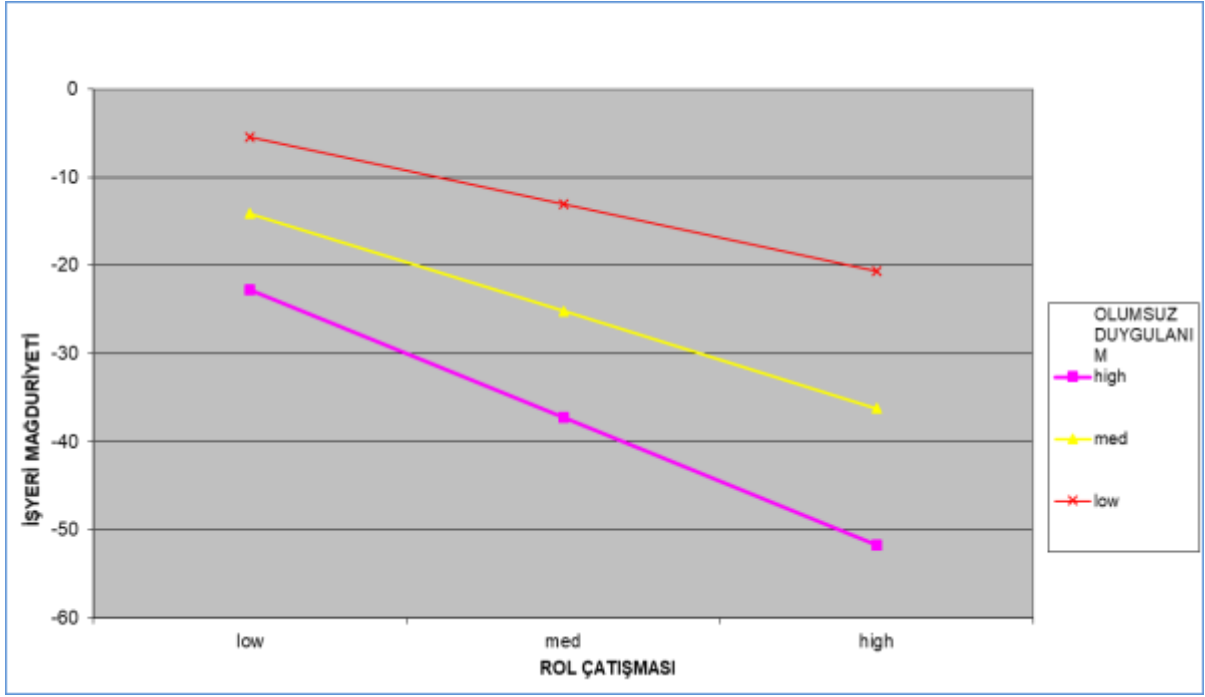
Şekil 2. İşyeri Mağduriyetinin Üzerinde Rol Belirsizliğinin etkisinde Olumsuz Duygulanımın Düzenleyici Rolünün Grafik Gösterimi

Tablo 5. Rol Çatışmasının İşyeri Mağduriyeti Üzerine Etkisinde Olumsuz Duygulanımın Düzenleyici Rolüne İlişkin Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları

MODEL		Standardize Katsayılar		Olmayan	Standardize Katsayılar	R ²	F
		B	Standart Hata		β		
1	(Sabit)	14,204	,502				
	Rol Çatışması	-,639	,504		-,108	,012	1,608
2	(Sabit)	14,204	,347				
	Rol Çatışması	-,590	,349		-,100		
	Olumsuz Duygulanım	4,248	,349		,721*	,531	75,933*
	ΔR^2 : ,519						
	ΔF : ,148,502*						
3	(Sabit)	14,196	,343				
	Rol Çatışması	-,465	,349		-,079		
	Olumsuz Duygulanım	4,229	,344		,718		
	Rol Çatışması *	-,764	,351		-,129**	,547	53,615*
	Olumsuz Duygulanım						
	ΔR^2 : ,016						
	ΔF : 4,740**						

* $P < ,01$, ** $P < ,05$ önem düzeyinde anlamlıdır.

Olumsuz duygulanımın düzenleyici etkisi Şekil 2'deki grafikte daha iyi görülmektedir. Buna göre, olumsuz duygulanımı yüksek çalışanların düşük olan çalışanlara göre rol çatışmasının işyeri mağduriyeti üzerindeki negatif etkisini artırmaktadır.



Şekil 3. İşyeri Mağduriyetinin üzerinde Rol Çatışmasının etkisinde Olumsuz Duygulanımın Düzenleyici Rolünün Grafik Gösterim

5. Tartışma ve Sonuç

Bu çalışma, rol belirsizliği ve rol çatışmasının iş yeri mağduriyeti üzerine etkisinde olumsuz duygulanımın düzenleyici rolünü incelemeyi amaçlamıştır. Analiz bulguları olumsuz duygulanımın hem bağımsız hem de yarı düzenleyici rol oynadığı göstermiştir. Rol belirsizliği ve rol çatışması çalışanlarda genellikle gerilim yaratan ve verimliliklerini olumsuz etkileyen faktörlerdir. Rol belirsizliği ve rol çatışması karşısında kalan çalışanların mağduriyet algısı içinde olmamaları ve hatta bu algıyı azaltması ilginç bulgulardan biri olarak değerlendirilebilir. Bunun en önemli sebeplerinden biri rol belirsizliği ve çatışması karşısında kalan çalışanların performanslarının üstü tarafından objektif ölçütlere göre değerlendirilmesinin güç olacağı düşüncesi çalışanlarda oluşabilir. Bu ve bunun çalışanlardan tarafından olumlu karşılanması olabilir. Kim tarafından verildiğinden ziyade, bir işin yerine getirilmesinin önemsenmesi çalışan tarafından kendi çıkarına da görülebilir. Bu durum, çalışanların üstü tarafından yakından denetlenmelerini azaltan bir faktör olarak algılanabilir ya da işten kaytarmanın bir yolu olarak düşünebilir.

Diğer taraftan kültür de rol çatışması ve belirsizliği ile mağduriyetin algılanmasında ciddi rol oynayabilir. Örneğin toplulukçu kültür üyesi toplumlarda bireyci toplumlara göre rol çatışması ve belirsizliği sıklıkla karşılaşılan bir durumdur. Çalışanlar yaygın olarak emir-komuta zinciri dışındaki üstlerinden emir almakta ve bunu kanıksamış durumda olabilirler.

Ayrıca, mağduriyet algısı bir bireyin başka bir bireye sistematik bir biçimde husumet ya da düşmanca davranışlar sergilemesini gerektirir. Örneğin işyerinde bir işi nasıl yapacağı konusunda bilgisi eksik olan ve ne yapacağını bilmeyen bir çalışan içsel gerilim yaşayabilir, ancak mağdur eden biri olmadıkça mağduriyet algısının oluşması güçtür. İşyeri mağduriyeti kavramının ölçüm ifadelerinde çalışanı hor görme, aşağılama, kötü söz söyleme arkalarından konuşma ve hatta fiziksel şiddet gibi sert ifadeler mevcuttur. Örneğin bu çalışmada fiziksel şiddete yönelik ifadeler iç tutarlılıkları düşük bulunduğundan mağduriyet kavramı içinde algılanmamıştır. Bu bağlamda, kültürel değerler, toplumdaki öğrenmeler mağduriyet algısı üzerinde etkili olması olasıdır. Tablo 3’de görüldüğü gibi işyeri mağduriyeti ortalama değeri diğer değişkenlere göre oldukça düşüktür. Rol belirsizliği ve çatışmasının işyeri mağduriyeti arasında negatif bir etkinin bulunması makro düzeydeki istihdam verileri dikkate alındığında normal bir durum olarak da görülebilir.

Öte yandan olumsuz duygulanıma sahip bireylerin yani öfkeli, sinirli vb. mizaca sahip bireylerin mağdur edilme olasılıkları artmaktadır. Başka bir anlatımla, bireyi başka bireylerden ayıran ve doğuştan gelen özellikler kümesini ifade eden olumsuz duygulanım durumu bireyin mağduriyet algısını arttıran bir faktör olarak bu çalışmanın önemli sonuçlardan biridir. Diğer bir deyişle, olumsuz duygulanıma sahip bireylerde mağduriyet algısı daha yüksektir. Bu çalışmanın özgün bulgularından biri de olumsuz duygulanımın hem düzenleyici hem de bağımsız değişken etkisi göstermesidir. Olumsuz duygulanıma sahip, düşmanca bir tavır karşısında kaldığını düşünen bireyler de mağduriyet algısı daha yüksek olacaktır. Örneğin işe alma politikaları ile uzun dönemde pozitif duygu durumuna sahip bireylerin işyerine kazandırılması ve mevcut çalışanlara eğitim programları ile mağdur edici tutum ve davranışlardan kaçınılması ve aynı zamanda olumsuz

duygu durumunu yönetilmesi öğretilir. Sonuç olarak, mağduriyet, çalışanın işyerinde yaşadığı olumsuz deneyim/deneyimleri sonucu çalıştığı firmaya karşı olumsuz bir imaja sahip olmasına yol açacaktır. Başta İK'nın işe alma, seçme ve yerleştirme fonksiyonları olmak üzere insan kaynaklarının tüm işlevlerindeki deneyimleri sonucu çalışanın oluşturacağı algı bakımından "çalışan deneyimi yönetimi" gibi uygulamalara yönelmek insan kaynağının verimli, etkili ve mutlu çalışması firmaların da uzun dönemde sürdürülebilir rekabet üstünlüğü sağlamaları bakımından önem olacaktır.

Bu çalışma özgün bulguları yanında, bir takım kısıtlara da sahiptir. Bunlardan en önemlisi çalışmanın bankacılık endüstrisi çalışanları ile sınırlı kalması ve katılımcı sayısının sınırlı olmasıdır. Bu nedenle, çalışma bulgularından hareketle, endüstri düzeyinde bir genelleme yapma olanağı yoktur. Farklı endüstrilerde uygulamaların yapılması ve katılımcı sayısının artırılması yoluyla bu kısıt aşılabılır. Diğer taraftan önemli bir başka kısıt olarak katılımcıların sosyal beğenilirlik yanıtlılığıdır. Sosyal beğenilirlik araştırma konularına katılımcıların gerçek duyguları yansıtan cevapları seçmek yerine sosyal olarak istenen cevapları verme eğilimini ifade eder. Sosyal beğenilirlik etkisine karşı hassas olan tanımlanmış ifadelerin ve seçeneklerin oluşturulması bu kısıtı aşmanın en önemli yollarından biridir.

Bir diğer kısıt mağduriyet ve diğer değişkenlerin ölçümündeki metod yanıtlılığı olabilir. Buna göre ölçümler belirli bir zaman noktasında tüm katılımcılara soru ya da ifadelerin yöneltilmesi sonucunda ortaya çıkmaktadır. Farklı zamanlarda katılımcılardan veri ve bilgi almak bu yanıtlılığın önüne geçebilir.

Bu alanda araştırma yapacak yazarlar daha büyük örneklerle ve özellikle örgüt kültürünün de dikkate alındığı işyeri mağduriyeti kavramının öncüllerine yönelik olumsuz duygulanım yanında, olumlu duygulanım ve kişilik gibi bireysel faktörlerin etkisini ortaya koyacak araştırmalar tasarlamaları ilgili yazına katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Acker, Gila M. 2004. "The Effect of Organizational Conditions (Role Conflict, Role Ambiguity, Opportunities for Professional Development and Social Support) on Job Satisfaction and Intention to Leave among Social Workers in Mental Health Care." *Community Mental Health Journal*, 40(1): 65-73.
- Akar, Cneyt ve Y. Tansoy Yıldırım. 2008. "Yneticilerin rgtsel Bağlılık, İş Tatmini ve Rol Stres Kaynakları Arasındaki İlişkiler: Yapısal Denklem Modeliyle Beyaz Et Sektöründe Bir Alan Uygulaması." *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 97-113.
- Aquino, Karl ve Kai Lamertz. 2004. "A Relational Model of Workplace Victimization: Social Roles and Patterns of Victimization in Dyadic Relationships." *Journal of Applied Psychology*, 89(6): 1023-1034.
- Aquino, Karl ve Kristin Byron. 2002. "Dominating Interpersonal Behavior and Perceived Victimization in Groups: Evidence for A Curvilinear Relationship." *Journal of Management*, 28(1): 69-87.
- Aquino, Karl ve Murray Bradfield. 2000. "Perceived Victimization in the Workplace: The Role of Situational Factors and Victim Characteristics." *Organization Science*, 11(5): 525-537.
- Aquino, Karl ve Stefan Thau. 2009. "Workplace Victimization: Aggression from the Target's Perspective." *Annual Review of Psychology*, 60: 717-741.
- Aquino, Karl ve William H. Bommer. 2003. "Preferential Mistreatment: How Victim Status Moderates the Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Workplace Victimization." *Organization Science*, 14(4): 374-385.
- Aquino, Karl, Steven L. Grover, Murray Bradfield, ve David G. Allen. 1999. "The Effects of Negative Affectivity, Hierarchical Status, and Self-Determination on Workplace Victimization." *Academy of Management Journal*, 42(3): 260-272.
- Aquino, Karl. 2000. "Structural and Individual Determinants of Workplace Victimization: The Effects of Hierarchical Status and Conflict Management Style." *Journal of Management*, 26(2): 171-193.
- Ashforth, Blake E. 1997. "Petty Tyranny in Organizations: A Preliminary Examination of Antecedents and Consequences." *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 14(2), 126-140.
- Barber, Clifton E. ve Mieko Iwai. 1996. "Role Conflict and Role Ambiguity as Predictors of Burnout among Staff Caring for Elderly Dementia Patients." *Journal of Gerontological Social Work*, 26(1/2): 101-116.
- Barling, Julian, Kathyryne E. Dupre ve E. Kevin Kelloway. 2009. "Predicting Workplace Aggression and Violence." *Annual Review of Psychology*, 60: 671-692.
- Bowling, Nathan A. ve Terry A. Beehr. 2006. "Workplace Harassment from the Victim's Perspective: A Theoretical Model and Meta-Analysis." *Journal of Applied Psychology*, 91(5): 998-1012.
- Bowling, Nathan A., Terry A. Beehr, Misty M. Bennett ve Connie P. Watson. 2010. "Target Personality and Workplace Victimization: A Prospective Analysis." *Work & Stress*, 24(2): 140-158.
- Ceylan, Adnan ve Yıldırım Hüseyin Ulutürk. 2006. "Rol Belirsizliği, Rol atışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler." *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7(1): 48-58.
- Cortina, Lilia M., Vicky J. Magley, Jill Hunter Williams ve Regina Day Langhout. 2001. "Incivility in the Workplace: Incidence and Impact." *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1): 64-80.
- Doğan, Altan, Rıza Demir ve Erman Türkmen. 2016. "Rol Belirsizliğinin, Rol atışmasının Ve Sosyal Desteğin Tükenmişliğe Etkisi: Devlet Ve Vakıf niversitelerinde alışan Akademik Personelin Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması." *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 30(1): 37-67.
- Duffy, Michelle K., Daniel C. Ganster ve Milan Pagon. 2002. "Social Undermining in the Workplace." *Academy of Management Journal*, 45(2): 331-351.
- Duffy, Michelle K., Daniel C. Ganster, Jason D. Shaw, Jonathan L. Johnson ve Milan Pagon. 2006. "The Social Context of Undermining Behavior at Work." *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 101(1): 105-126.
- Einarsen, Stale ve Bjorn Inge Raknes. 1997. "Harassment in the Workplace and the Victimization of Men." *Violence and Victims*, 12(3): 247-263.
- Einarsen, Stale, Bjorn Inge Raknes ve Stig Berge Matthiesen. 1994. "Bullying and Harassment at Work and Their Relationships to Work Environment Quality: An Exploratory Study." *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 4(4): 381-401.
- Einarsen, Stale, Helge Hoel ve Guy Notelaers. 2009. "Measuring Exposure to Bullying and Harassment at Work: Validity, Factor Structure and Psychometric Properties of The Negative Acts Questionnaire-Revised." *Work & Stress*, 23(1): 24-44.
- Einarsen, Stale, Helge Hoel, Dieter Zapf ve Cary L. Cooper. 2003. "The Concept of Bullying at Work: The European Tradition." İçinde *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice*, Editr: Stale Einarsen, Helge Hoel, Dieter Zapf ve Cary L. Cooper, 3-30. London: Taylor & Francis.
- Einarsen, Stale. 1999. "The Nature and Causes of Bullying at Work." *International Journal of Manpower*, 20(1/2): 16-27.
- Einarsen, Stale. 2000. "Harassment and Bullying at Work: A Review of the Scandinavian Approach." *Aggression and Violent Behavior*, 5(4): 379-401.
- Estes, Brad ve Jia Wang. 2008. "Integrative Literature Review: Workplace Incivility: Impacts on Individual and Organizational Performance." *Human Resource Development Review*, 7(2), 218-240.

- Felblinger, Dianne M. 2008. "Incivility and Bullying in the Workplace and Nurses' Shame Responses." *Journal of Obstetric, Gynecologic & Neonatal Nursing*, 37(2): 234-242.
- Gant, Larry M., Biren A. Nagda, Howard V. Brabson, Sirinika Jayaratne, S., Wayne A. Chess ve Anup Singh. 1993. "Effects of Social Support and Undermining on African American Workers' Perceptions of Coworker and Supervisor Relationships and Psychological Well-Being." *Social Work*, 38(2): 158-164.
- Genoz, Tlin. 2000. "Pozitif ve Negatif Duygu leği: Geerlik ve Güvenirlik alışması." *Türk Psikoloji Dergisi*, 15(46): 19-26.
- Hansen, Ase Marie, Annie Hogh, Roger Persson, Bjrn Karlson, Anne Helene Garde ve Palle rbaek. 2006. "Bullying at Work, Health Outcomes and Physiological Stress Response." *Journal of Psychosomatic Research*, 60(1): 63-72.
- Hauge, Lars Johan, Anders Skogstad ve Stale Einarsen. 2007. "Relationships Between Stressful Work Environments and Bullying: Results of A Large Representative Study." *Work & Stress*, 21(3): 220-242.
- Hershcovis, M. Sandy. 2011. "Incivility, Social Undermining, Bullying... Oh My!": A Call to Reconcile Constructs within Workplace Aggression Research." *Journal of Organizational Behavior*, 32(3): 499-519.
- Hoel, Helge ve Denise Salin. 2003. "Organisational Antecedents of Workplace Bullying." İçinde *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice*, Editr: Stale Einarsen, Helge Hoel, Dieter Zapf ve Cary L. Cooper, 203-218. London: Taylor & Francis.
- Jennifer, Dawn, Helen Cowie ve Katerina Ananiadou. 2003. "Perceptions and Experience of Workplace Bullying in Five Different Working Populations." *Aggressive Behavior: Official Journal of the International Society for Research on Aggression*, 29(6): 489-496.
- Jose, Paul.E.2013. ModGraph-I: A programme to compute cell means for the graphical display of moderational analyses:The internet version, Version 3.0. Victoria University of Wellington, Wellington, New Zealand. <https://psychology.victoria.ac.nz/modgraph/>, Erişim tarihi: 05.09.2019
- Karacaoğlu, Korhan, Suat Aksoy ve Serhan şahin. 2018. "rgtlerde Algılanan Mağduriyetin İntikam Niyetine Etkisinde İşyeri Arkadaşlığının Düzenleyici Rolü: Kayseri'de Bir İşletme Uygulaması." 6. *rgtsel Davranış Kongresi Bildirileri Kitabı*, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- Keashly, Loreleigh, Sean Hunter ve Steve Harvey. 1997. "Abusive Interaction and Role State Stressors: Relative Impact on Student Residence Assistant Stress and Work Attitudes." *Work & Stress*, 11(2): 175-185.
- Keashly, Loreleigh. 1998. "Emotional Abuse in the Workplace: Conceptual and Empirical Issues." *Journal of Emotional Abuse*, 1(1): 85-117.
- Keller, Robert T. 1975. "Role Conflict and Ambiguity: Correlates with Job Satisfaction and Values." *Personnel Psychology*, 28(1): 57-64.
- Lamertz, Kai ve Karl Aquino. 2004. "Social Power, Social Status and Perceptual Similarity of Workplace Victimization: A Social Network Analysis of Stratification." *Human Relations*, 57(7): 795-822.
- Leymann, Heinz. 1990. "Mobbing and Psychological Terror at Workplaces." *Violence and Victims*, 5(2): 119-126.
- Leymann, Heinz. 1996. "The Content and Development of Mobbing at Work." *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2): 165-184, doi: 10.1080/13594329608414853.
- Lim, Sandy ve Alexia Lee. 2011. "Work and Nonwork Outcomes of Workplace Incivility: Does Family Support Help?." *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(1): 95-111.
- Matthiesen, S. B. ve Stale Einarsen. 2007. "Perpetrators and Targets of Bullying at Work: Role Stress and Individual Differences." *Violence and Victims*, 22(6): 735-753.
- Mikkelsen, Eva Gemzoe ve Stale Einarsen. 2002. "Basic Assumptions and Symptoms of Post-Traumatic Stress among Victims of Bullying at Work." *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(1): 87-111.
- Ok, Sibel. 2016. "Banka alışanlarının Tkenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol atışması, Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel zelliklere Göre İncelenmesi." *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(21): 57-67.
- Olweus, Dan. 1978. *Aggression in Schools: Bullies and Whipping Boys*. Washington: Hemisphere.
- Pearson, Christine M., Lynne M. Andersson ve Christine L. Porath. 2000. "Assessing and Attacking Workplace Incivility." *Organizational Dynamics*, 29(2): 123-137.
- Rayner, Charlotte ve Helge Hoel. 1997. "A Summary Review of Literature Relating to Workplace Bullying." *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 7(3): 181-191.
- Rayner, Charlotte. 1997. "The Incidence of Workplace Bullying." *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 7: 199-208.
- Rizzo, John R., Robert J. House ve Sidney I. Lirtzman. 1970. "Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations." *Administrative Science Quarterly*, 15(2): 150-163.
- Rook, Karen S. 1984. "The Negative Side of Social Interaction: Impact on Psychological Well-Being." *Journal of Personality and Social Psychology*, 46(5): 1097-1108.
- Salin, Denise. 2003. "Ways of Explaining Workplace Bullying: A Review of Enabling, Motivating, and Precipitating Structures and Processes in the Work Environment." *Human Relations*, 56(10): 1213-1232.
- Salin, Denise. 2009. "Organisational Responses to Workplace Harrasment: An Exploratory Study." *Personnel Review*, 38(1): 26-44.
- Schwab, Richard L. ve Edward F. Iwanicki. 1982. "Perceived Role Conflict, Role Ambiguity, and Teacher Burnout." *Educational Administration Quarterly*, 18(1): 60-74.

- Smith, Peter K., Monika Singer, Helge Hoel ve Cary L. Cooper. 2003. "Victimization in the School and the Workplace: Are There Any Links?." *British Journal of Psychology*, 94(2): 175-188.
- Tepper, Bennett J. 2000. "Consequences of Abusive Supervision." *Academy of Management Journal*, 43(2): 178-190.
- Tepper, Bennett J. 2007. "Abusive Supervision in Work Organizations: Review, Synthesis, and Research Agenda." *Journal of Management*, 33(3): 261-289.
- Tolay-Sabuncuoğlu, Ebru. 2008. "Rol Çatışmasının ve Rol Belirsizliğinin Tükenmişlik ve İş Doyumu Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi." *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(1): 35-49.
- Tubre, Travis C. ve Judith M. Collins. 2000. "Jackson and Schuler (1985) Revisited: A Meta-Analysis of the Relationships Between Role Ambiguity, Role Conflict, and Job Performance." *Journal of Management*, 26(1): 155-169.
- Ülbeği, İlksun Didem, Hande Mimaroğlu Özgen ve Hüseyin Özgen. 2014. "Algılanan Mağduriyet Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Güvenirlilik ve Geçerlik Analizi." *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23(2): 101-112.
- Viano, Emilio C. 1989. "Victimology Today: Major Issues in Research and Public Policy." İçinde *Crime and Its Victims: International Research and Public Policy Issues*, Editör: Emilio C. Viano, 3-14. Hemisphere: New York.
- Walker, Orville C., Gilbert A. Churchill ve Neil M. Ford. 1975. "Organizational Determinants of the Industrial Salesman's Role Conflict and Ambiguity." *Journal of Marketing*, 39(1): 32-39.
- Watson, David, Lee Anna Clark, ve Auke Tellegen. 1988. "Development and Validation of Brief Measure of Positive and Negative Affect: The PANAS Scales." *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(6): 1063-1070.
- Wu, Tsung-Yu ve Changya Hu. 2009. "Abusive Supervision and Employee Emotional Exhaustion: Dispositional Antecedents and Boundaries." *Group & Organization Management*, 34(2): 143-169.
- Yıldırım, Mehmet Halit. 2019. "Algılanan Mağduriyet, Örgütsel İntikam Niyeti ve Affetme Eğilimi Üzerine Kavramsal Bir Araştırma." *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, 54(1), 514-530.
- Yılmaz, Ö. Devrim. 2014. "Algılanan Mağduriyetin Affetme Eğilimi ve İntikam Niyeti Üzerindeki Etkisi: Konaklama İşletmeleri Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma." *AKÜ İİBF Dergisi*, 16(1): 87-105.
- Zapf, Dieter. 1999. "Organisational, Work Group Related and Personal Causes of Mobbing/Bullying at Work." *International Journal of Manpower*, 20(1/2): 70-85.

İstismarcı Yönetici Algısı ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkide İşin Anlamlılığı, İşyeri Arkadaş Desteği ve Sorumluluk Kişilik Özelliğinin Düzenleyicilik Rolü

Role of Meaning of Work, Coworker Support, Conscientiousness on the Relationship between Abusive Supervision and Organizational Citizenship Behavior

Ali ACARAY, Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi, Türkiye, aliacaray@hotmail.com
Orcid No: 0000-0002-1002-9937

Öz: Bu çalışmanın temel amacı, istismarcı yönetici algısı ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi ve bu ilişkide işin anlamlılığı, işyeri arkadaş desteği ve sorumluluk kişilik özelliğinin düzenleyicilik rollerini incelemektir. Araştırmanın verileri, perakende sektöründe faaliyet gösteren bir kurumdaki 213 satış ve pazarlama çalışanından toplanmıştır. Araştırma sonuçları, istismarcı yönetici algısının hem bireye yönelik hem de örgüte yönelik örgütsel vatandaşlık davranışlarını olumsuz olarak etkilediğini ortaya koymuştur. Ayrıca işin anlamlılığı, işyeri arkadaş desteği ve sorumluluk kişilik özelliğinin istismarcı yönetici algısı ile bireye yönelik örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkide düzenleyicilik rolü ortaya çıkmıştır. Ulaşılan bu sonuçlar, hem ilgili yazının gelişmesi ve çeşitlenmesine katkı sağlaması hem de insan kaynakları yöneticilerine istismarcı yönetici davranışının etkilerinin yönetilmesinde çözümler sunması açısından önemlidir.

Anahtar Sözcükler: İstismarcı Yönetici, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, İşin Anlamlılığı, İşyeri Arkadaş Desteği, Sorumluluk Kişilik Özelliği
JEL Sınıflandırması: M10, M12, M20

Abstract: The main purpose of this study is to examine the relationship between abusive supervision and organizational citizenship behavior, and the moderating role of meaning of work, coworker support, and conscientiousness on this relationship. The data of the study were collected from 213 employees working in the retail sector. The results of the research showed that abusive supervision had negative effect on organizational citizenship behaviors; meaning of work, coworker support, and conscientiousness had a moderator role on this relationship. These conclusions are important both contributing to the development and diversification of the related literature and providing solutions in the management of the effects of abusive supervision for human resources managers.

Keywords: Abusive Supervision, Organizational Citizenship Behavior, Meaning of Work, Coworker Support, Conscientiousness
JEL Classification: M10, M12, M20

1. Giriş

Çalışanların, örgütsel amaçların gerçekleştirilebilmesini kolaylaştıracak tutum ve davranışlar içerisinde olmalarında örgütlerdeki yönetim anlayışı büyük bir öneme sahiptir (Hartline ve Ferrell, 1996: 52). Yönetim anlayışının bir yansıması olarak da çalışan ile yönetici arasında gelişebilecek ilişki, örgütteki en kritik ilişkilerden biri olabilmektedir (Gençay, 2019: 1; Üçok ve Turgut, 2014: 164). Çünkü bu ilişkinin iyi olması, örneğin çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları (ÖVD) göstermesini sağlayabilirken (Poon, 2006: 521), kötü olması ise, sapkın davranışları artırabilmesi gibi olumsuz sonuçları doğurabilmektedir (Üçok ve Turgut, 2014). Ayrıca Gallup'un 80.000'den fazla yöneticiyi incelediği çalışmasında "çalışanların örgütlerinden ayrılmadıklarını, yöneticilerinden ayrıldıklarını" ortaya koyması da (akt., Gençay, 2019: 1) bu düşünceye önemli bir destektir. Bununla birlikte Schyns ve Schilling (2013: 138) de, tüm yöneticilerin iyi olmadığını, hem örgüte hem de çalışana negatif etkileri olan yıkıcı liderlik türlerinin yaygın olduğunu ifade etmişlerdir. İlgili yazında daha fazla örgütsel araştırmacı da örgütlerdeki "kötü davranışa" giderek daha çok ilgi göstermektedir (Harris vd., 2007: 252). Yönetici davranışlarına yönelik toksik liderlik (Goldman, 2011), kötü liderlik (Kellerman, 2004), küçük zorbalık (Ashforth, 1994) gibi çalışmalar, liderliğin yıkıcı yönlerinin de olduğunu ortaya koyan çalışmalardır. İstismarcı yönetici davranışı da bu yıkıcı davranış türlerinden biridir (Tepper, 2007; Tepper, 2000).

Tepper (2000: 178) istismarcı yöneticiyi, "astların uzun bir müddet üstünün fiziksel temas içermeyen sözlü ve sözel olmayan düşmanca davranışları ile karşı karşıya kalması durumunda geliştirdikleri bireysel bir değerlendirmesi" olarak ifade etmiştir. Böyle bir yöneticilik; çalışanların gözünü korkutma, hatalarını yüzüne vurma ve yetersizliklerini dile getirme, onlarla alay etme, onlara kaba davranma ve yalan söyleme, onları sessiz kalarak cezalandırma gibi davranışları içermektedir (Tepper, 2007; Tepper, 2000). Yöneticilik davranışlarının bu karanlık tarafı hem çalışanlar hem de örgütler adına yıkıcıdır (Liu ve Wang, 2013: 1471). İstismarcı yönetim anlayışının çalışanların devamsızlık, sağlık-bakım maliyetleri ve verimlilik kayıplarındaki artışa bağlı olarak Amerikan örgütleri için yılda 23 milyar dolarlık bir maliyete yol açtığı tahminlenmektedir (Tepper vd., 2006: 119). Örgütler açısından neden olduğu maliyetlerin yanısıra yapılan

Makale Geçmişi / Article History

Başvuru Tarihi / Date of Application : 11 Ekim / October 2019

Kabul Tarihi / Acceptance Date : 7 Kasım / November 2019

çalışmalar da istismarcı yönetim anlayışının örgütlerde yaygın bir olgu olduğunu ve astların tutum, duygu ve psikolojik sağlıkları üzerine yıkıcı etkilere sahip olduğunu göstermektedir (Xu vd., 2012: 531). Yöneticilerin istismarcı davranışları çalışanların iş tatmini ve örgütsel bağlılıkları (Tepper vd., 2004; Duffy vd., 2002; Tepper, 2000), bağlamsal (Aryee vd., 2008), görev (Xu vd., 2012) ve iş performansları (Harris vd., 2007), örgütsel vatandaşlık davranışları (Liu ve Wang, 2013; Xu vd., 2012; Tepper vd., 2004; Zellars vd., 2002) ve işe tutkunluklarında (Kirrane vd., 2019) bir azalışa; işten ayrılma niyetleri (Harvey vd., 2007) ve üretkenlik karşıtı iş davranışlarında (Sulea vd., 2013; Duffy vd., 2002) ise bir artışa neden olabilmektedir. İstismarcı yönetici algısı, çalışanlar ile yöneticisi arasında kötü bir değişim ilişkisine (Blau, 1964) yol açarak, çalışanlar söz konusu yönetici davranışlarına kendi tutum ve davranışlarında değişikliklere giderek karşılık verebilmektedir. Başka bir ifadeyle yapılan çalışmaların da gösterdiği gibi istismarcı yöneticilik algısı çeşitli olumsuz sonuçları beraberinde getirebilmektedir. Ancak olumsuz sonuçları ortaya koyabilme kapasitesi yüksek bir istismarcı yöneticiliğin etkilerinin hangi mekanizmalar yoluyla düzenlenebileceğine yönelik yazındaki çalışmaların sayısı ve çeşitliliği problemin mücadele kısmında daha önemli hale gelmektedir. Çünkü istismarcı yöneticiliğin sonuçlarını yönlendirebilmede insan kaynakları yöneticilerine çözüm yolu göstermek önemli bir katkıdır. Lee vd.'nin (2017) istismarcı yönetimin duygusal tükenme ve bilgi paylaşımına etkisinde örgütsel adaletin düzenleyicilik rolünü inceledikleri çalışmada, istismarcı yönetim ile duygusal tükenmenin pozitif, bilgi paylaşımı ile negatif ilişkili olduğu ve bu ilişkide örgütsel adaletin düzenleyicilik rolünün anlamsız olduğu tespit edilmiştir. Qian vd.'nin (2017) istismarcı yönetimin iş tatminsizliği ile ilişkisinde geribildirimden kaçınma ve eleştirel düşünmenin düzenleyicilik rolünü inceledikleri çalışmada, istismarcı yönetimin iş tatminsizliği ile pozitif ilişkili olduğu ve geribildirimden kaçınmanın bu ilişkiyi artırırken ve eleştirel düşünmenin ise zayıflattığı ortaya konulmuştur. Ayrıca Aryee vd.'nin (2008) istismarcı yönetim ile iş performansı arasındaki ilişkide örgütsel yapının düzenleyicilik rolünü inceledikleri çalışmada ise istismarcı yönetimin iş performansı ile negatif ilişkili ve bu ilişkiyi organik yapının tersine mekanik yapının daha da güçlendirdiği bulgulanmıştır. Dolayısıyla istismarcı yönetimin olumsuz etkilerinin çeşitli örgütsel ve bireysel faktörler düzenleyiciliğinde yönlendirilebildiği görülmektedir.

İstismarcı yönetici algısının olumsuz sonuçlarından biri olan ÖVD, çalışanların görev tanımında yer almaması ve görevine direkt bir katkı sağlamamasına rağmen gönüllü olarak gösterdiği ancak örgütün lehine sonuçlar üreten ekstra rol davranışlarıdır (Organ, 1988: 4). Bir çalışanın işiyle ilgili sorun yaşayan arkadaşlarına isteyerek zaman ayırması çalışma arkadaşlarına yönelik vatandaşlık davranışlarına; çalıştığı örgütün ilerlemesi ve gelişmesi için görüş ve fikirler ileri sürmesi de örgüte yönelik vatandaşlık davranışlarına örnek olarak verilebilir (Turgut ve Akbolat, 2017: 358). Bu davranışlar, çalışanın bizzat kendi isteği ve gönüllüğü çerçevesinde icra edilmektedir. Dolayısıyla çalışanın istismarcı yöneticilik davranışlarına maruz kalması halinde ÖVD'yi geri çekmeleri beklenebilir. Yapılan çalışmalar da bu beklentiyi desteklemektedir (Liu ve Wang, 2013; Xu vd., 2012; Tepper vd., 2004; Zellars vd., 2002). Ancak ilgili yazın incelendiğinde istismarcı yönetici algısının ÖVD ile ve daha özelde de bireye ve örgüte yönelik ÖVD ile ilişkisini inceleyen çalışmaların sayısının az olduğu görülmektedir.

İstismarcı yönetici algısı ile çalışanların ÖVD arasındaki ilişkinin yönünün ve gücünün ortaya konulmasının yanısıra, olumsuz sonuçlara (örn, bireye ve örgüte yönelik ÖVD'de azalma) neden olma kapasitesi yüksek bir istismarcı yöneticiliğin etkilerinin hangi mekanizmalar yoluyla düzenlenebileceğinin de ortaya konulması önemlidir. Çünkü çalışanların böyle bir yöneticilik davranışına maruz kalmaları halinde olumsuz etkilenmeleri çeşitli bireysel ve örgütsel faktörlerin de yardımıyla daha düşük seviyelere çekilebilir ya da ortadan kaldırılabilir. Bu çalışma kapsamında işin anlamlılığı, işyeri arkadaş desteği ve sorumluluk kişilik özelliği değişkenlerinin söz konusu ilişkiyi düzenleyebilecekleri düşünülmektedir.

İşin anlamlılığı, bireyin kendi idealleri ya da standartlarına göre bir işin değerini ortaya koymasındır ve bu anlam; işin gereklilikleri ile bireyin inanç, değer ve davranışı arasındaki uyumu içerir (Spreitzer, 1995: 1443). Bu uyumun artması halinde, çalışan için işin anlamı da artacaktır. İşin anlamlılığı, çalışanın işini ne kadar önemseydiği ve işinin ne kadar gerekli olduğunu düşünme düzeyidir. Bununla birlikte işin anlamlılığı, çalışanların psikolojik olarak güçlenmelerini sağlayan dört önemli alt boyuttan birisidir (anlam, yeterlilik, özerklik ve etki) (Spreitzer, 1995: 1443). Söz konusu alt boyutlar psikolojik güçlenmenin motivasyonel yapısını oluşturarak çalışanın yaptığı işin bağlamını ve rolünü kontrol etme yetenek ve arzusunu oluşturur (Mackey vd., 2015: 151). Dolayısıyla işini yüksek düzeyde önemseyen ve benimseyen güçlendirilmiş bir çalışanın istismarcı yöneticilik davranışlarıyla karşılaşması halinde gönüllü olarak sergiledikleri ÖVD'lerinin azalabileceği beklenebilir.

İşyeri arkadaş desteği, bir çalışanın aynı örgüt hiyerarşisindeki diğer çalışma arkadaşlarıyla etkileşimini ve onlara yardım etmeye yönelik istek ve davranışını içermektedir (Kale, 2015: 105). Aynı zamanda işyeri arkadaş desteği, istismarcı maruz kalan çalışan için diğer arkadaşlarının endişelendiğini ve dolayısıyla ona nezaket göstererek ve onun neşelenmesini sağlayarak çalışana dikkate aldığını ifade etmektedir (Xu vd., 2017 :257). Dolayısıyla çalışanın olumsuz ve güç koşullarla karşılaşması halinde (istismarcı yöneticilik) arkadaşlarından önemli düzeyde destek almaları, onun tutum ve davranışlarına yansiyarak olumlu sonuçlara yol açabilir. Çalışanın sosyal ilişkilerinin güçlü olması, karşılaşılan olumsuzlukların yıkıcı etkilerini törpüleyebilir. Dolayısıyla çalışanın güçlü arkadaş desteği algılamasına sahip olması, onun lider desteğinden yoksunluğunu ve bu stres halini yönetmesine yardımcı olabilecek ve böylece istismarcı yönetici algısının ÖVD'yi azaltıcı etkisini tamponlayabilecektir. Ayrıca arkadaşlarının kendisine değer verdiğini ve destek sağladıklarını düşündüğünde, çalışan bu durum karşılığında yükümlülük hissederek bireye yönelik ÖVD sergileyebilecektir.

Sorumluluk kişilik özelliği yüksek olanlar dikkatli ve aynı zamanda öz disiplin ve başarıma duygusuna sahip iken, düşük olanlar ise daha az dikkat, sorumluluk, düzen ve planlı olma özelliklerine sahiptirler (Erkuş ve Tabak, 2009: 217).

Yüksek sorumluluk sahibi çalışanların çalışkan, etkili ve problem çözmede inisiyatif alma özelliklerine bağlı olarak ÖVD göstermeleri beklenmektedir. Ayrıca sorumluluk düzeyi yüksek çalışanların baskı altında kalmaya daha yatkın oldukları ve işlerini başarmalarını engelleyen strese izin vermelerinin düşük ihtimal olduğu ifade edilmektedir (Nandkeolyar vd., 2014). Dolayısıyla sorumluluk kişilik özelliğinin önemli bir güç ve kaynak oluşturabilmesine bağlı olarak çalışan, istismarcı yöneticiliğin ortaya çıkarabileceği stresli durumla daha kolay mücadele edebilir ve ÖVD'yi sürdürmeye devam edebilir. Bu bağlamda istismarcı yönetici algısının ÖVD üzerine olumsuz etkisinin sorumluluk kişilik özelliğiyle azalabileceği beklenebilir.

Çalışmanın temel amacı; istismarcı yönetici algısı ile ÖVD arasındaki ilişkinin ve bu ilişkide işin anlamlılığı, işyeri arkadaş desteği ve sorumluluk kişilik özelliğinin düzenleyici rolünü incelemektir. Çalışmanın verileri perakende sektöründe çalışan uluslararası ölçekli bir kurumun satış ve pazarlama çalışanlarından elde edilmiştir. Bu çalışmada, istismarcı yönetici algısının hem çalışanlar hem de örgütler açısından ortaya koyduğu olumsuz sonuçların (bireye ve örgüte yönelik ÖVD'de bir azalma) söz konusu değişkenlerin yardımıyla düzenlenebileceği ortaya konmaya çalışılmaktadır. Dolayısıyla böyle bir çalışmanın ulaştığı sonuçlar, hem ilgili yazının gelişmesi ve çeşitlenmesine hem de örgütlerin istismarcı yönetici algısının olumsuz sonuçlarını hafifletmek için kullanabilecekleri çeşitli örgütsel ve bireysel faktörlerin neler olabileceğine ilişkin birçok katkı sunabilecektir.

2. Hipotez Geliştirme

2.1. İstismarcı Yönetici Algısı İle ÖVD Arasındaki İlişki

İş ortamının rekabetçiliğinde çalışanların örgütsel faaliyetlere önemli düzeyde katılımı ve istekli çabaları gerekmekte ve bunun sürdürülebilirliğinde ise ÖVD giderek daha önemli bir davranış haline gelmektedir (Rafferty ve Restubog, 2011: 272). Ancak çalışanların gönüllü olarak ve herhangi bir ödülle bağlı olmadan sergiledikleri ÖVD'nin ortaya çıkabilmesinde yöneticileri ile olan nitelikli etkileşimleri önemli öncüdür (Çetin vd., 2012: 16). Çalışanların sık sık yöneticileriyle iletişimde bulunmaları ve bu iletişimde yönetici davranışlarının olumlu mu yoksa olumsuz olarak mı algıladığı onların duygularını ve işe yönelik tutumlarını etkilemektedir (Liu ve Wang, 2013: 1474). Rafferty ve Restubog de (2011: 273) astların yöneticilerinden kötü davranış gördüklerinde gönüllü olarak sergiledikleri davranışları geri çektiklerini ifade etmiştir. Nitekim yapılan çalışmalar, istismarcı yönetici algısı ile ÖVD arasında negatif yönlü bir ilişkinin varlığını desteklemektedir (Liu ve Wang, 2013; Xu vd., 2012; Tepper vd., 2004; Zellars vd., 2002). Bununla birlikte istismarcı yönetici algısı ile ÖVD arasındaki negatif ilişkiyi; lider-üye etkileşiminin ÖVD'yi olumlu bir şekilde etkilediğine dair araştırma sonucu (Çetin vd., 2012) ile çalışanların kaliteli bir lider-üye değişim ilişkisine sahip olduklarında yüksek bir ihtimalle yöneticilerine ve örgütlerine yönelik seslilik davranışında bulunabileceklerine (akt., Rafferty ve Restubog, 2011: 273) ilişkin başka bir sonuç da desteklemektedir.

İstismarcı yönetici algısı ile ÖVD arasındaki ilişkinin gerekçesi sosyal değişim teorisi (Blau, 1964) ile de açıklanabilir. Sosyal değişim teorisine (Blau, 1964) göre, taraflardan birisi diğer tarafın lehine davranış sergilerse, o taraf da karşılıklılık normuna dayanarak olumlu bir dönüşle karşılık verir. Karşılıklılık genellikle olumlu olarak düşünülse de olumsuz durumlarla karşılaşılması halinde olumsuz karşılık da olabilir (Harris vd., 2007: 253). Örgüt içerisinde çalışanlar kendileri lehine uygun çalışma koşulları, adil davranışlarla karşılaştıklarında ona uygun karşılıklarla cevap verirler. Dolayısıyla çalışanlar yöneticilerinin kendilerini istismar ettiklerini değerlendirdiklerinde, buna karşılık olarak olumlu davranışlarını geri çekerek kendilerince bir denge durumu oluşturabilecek ve algıladıkları tutarsızlığı giderebileceklerdir. Diğer bir deyişle, çalışanların istismarcı yönetici algılarına karşılık olarak hem örgüte yönelik ÖVD hem de bireye yönelik ÖVD'lerini azaltabilecekleri muhtemeldir. Bu bağlamda, istismarcı yönetici algısı ile ÖVD arasındaki ilişkiye yönelik hipotez, yazındaki çalışmaların sonuçlarına ve sosyal değişim teorisine dayanarak aşağıdaki şekilde geliştirilmiştir:

H1: İstismarcı yönetici algısının bireye yönelik ÖVD üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H2: İstismarcı yönetici algısının örgüte yönelik ÖVD üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.

2.2. İşin Anlamlılığının İstismarcı Yönetici Algısı İle ÖVD Arasındaki İlişkide Düzenleyici Rolü

İstismarcı yönetici algısı ile ÖVD arasındaki ilişkinin daha önce de ifade edildiği gibi negatif olabileceği ileri sürülmüştür. Bununla birlikte istismarcı yönetici davranışlarının tüm çalışanları aynı şekilde etkileyebileceği ve bu durumun düzenleyici değişkenlerin etkileme mekanizmalarına katılarak etkilerinin test edilmesini Tepper (2000) önermiştir. Düzenleyici değişkenlerden biri olarak anlamlı iş, Hackman ve Oldham (1975: 162) tarafından "çalışanın işini genel olarak anlamlı, değerli ve dikkate değer bulup bulmayacağına ilişkin algılamalarının derecesi" olarak tanımlanmıştır.

Yapılan ilgili çalışmalarda ise Harris vd. (2007), yüksek seviyede anlamlı bir iş algılamasına sahip olmanın istismarcı yönetimin performans üzerine negatif etkilerini düzenlediğini; Kirrane vd. (2019) de takımın psikolojik güçlendirilmesinin istismarcı yönetim ile işe tutkunluk arasındaki negatif ilişkiyi düzenlediğini; Mackey vd. (2015), güçlendirme algılamasının istismarcı yönetici algısı ile arkadaşlara yönelik sapkın davranışlar arasındaki pozitif ilişkiyi düzenlediğini tespit etmişlerdir. Pradhan ve Jena'nın (2016: 244) yaptıkları kavramsal çalışmada işin anlamlılığının istismarcı yönetim ile işten ayrılma niyeti arasındaki pozitif ilişkiyi düzenleyebileceği ileri sürülmüştür. Yüksek seviyede iş anlamlılığına sahip çalışanların işlerine önemli düzeyde yatırım yapmaları nedeniyle iş için harcadıkları kaynaklar değerlidir ve bu sayede yüksek bir uyumu ve işin amacına ulaşmayı deneyimlerler (akt., Harris vd., 2007: 254). Bununla birlikte, işlerini anlamlı bulanların, işlerine karşı derin bir bağlılık geliştirdikleri ifade edilmektedir (Pradhan ve Jena,

2016: 244). Dolayısıyla yüksek bir iş anlamlılığında çalışanların yüksek ÖVD göstermeleri beklenebilir. Ayrıca yüksek bir iş anlamlılığına sahip çalışanların istismarcı yönetici davranışlarına maruz kalması halinde sahip oldukları kaynakları zarar görebileceği için de bir tepki olarak ÖVD'lerini azaltabilirler. Bu bağlamda, istismarcı yönetici algısı ile ÖVD arasındaki ilişkide işin anlamlılığının düzenleyici rolüne sahip olabileceğine yönelik hipotez, yazındaki çalışmaların sonuçlarına dayanarak aşağıdaki şekilde geliştirilmiştir:

H3: İşin anlamlılığı, istismarcı yönetici algısı ile bireye yönelik ÖVD arasındaki ilişkide düzenleyicilik rolüne sahiptir.

H4: İşin anlamlılığı, istismarcı yönetici algısı ile örgüte yönelik ÖVD arasındaki ilişkide düzenleyicilik rolüne sahiptir.

2.3. İşyeri Arkadaş Desteğinin İstismarcı Yönetici Algısı İle ÖVD Arasındaki İlişkide Düzenleyici Rolü

İstismarcı yönetici algısı ile ÖVD arasındaki beklenen negatif ilişkiyi düzenleyebilecek değişkenlerden birisinin de işyeri arkadaş desteğinin olabileceği varsayılmaktadır. Bir örgüt ortamında yöneticiler ve iş arkadaşları çalışanların iyi oluşları üzerine önemli etkiye sahip başlıca sosyal destek kaynakları olarak değerlendirilmektedir (Pradhan ve Jena, 2018). Sosyal destek, çalışana örgüt içerisindeki diğer çalışanlar tarafından yapılan yardımı ifade eder (Çetin ve Alacalar, 2016 :198). İstismarcı yönetici davranışları ile karşı karşıya kalan astın, bu davranışların zararlı etkilerini hafifletebilecek desteği işyeri arkadaşlarından bekleyebileceğine dayanarak işyeri arkadaş desteğinin istismarcı yönetimin zararlı etkisini azaltabileceğini iddia etmişlerdir. İstismarcı yönetici algısına sahip bir çalışanın liderlik desteğinden mahrum kalma (Aryee vd., 2008: 396) ve stres seviyesinin artması (Harris vd., 2007: 261) durumlarına karşılık olarak arkadaşlarından gelen destek bir tamponlama işlevi görebilir. Bu bağlamda, istismarcı yönetici algısı ile ÖVD arasındaki ilişkide işyeri arkadaş desteğinin düzenleyici rolüne sahip olabileceğine yönelik hipotez, yazındaki çalışmaların sonuçlarına dayanarak aşağıdaki şekilde geliştirilmiştir:

H5: İşyeri arkadaş desteği, istismarcı yönetici algısı ile bireye yönelik ÖVD arasındaki ilişkide düzenleyicilik rolüne sahiptir.

H6: İşyeri arkadaş desteği, istismarcı yönetici algısı ile örgüte yönelik ÖVD arasındaki ilişkide düzenleyicilik rolüne sahiptir.

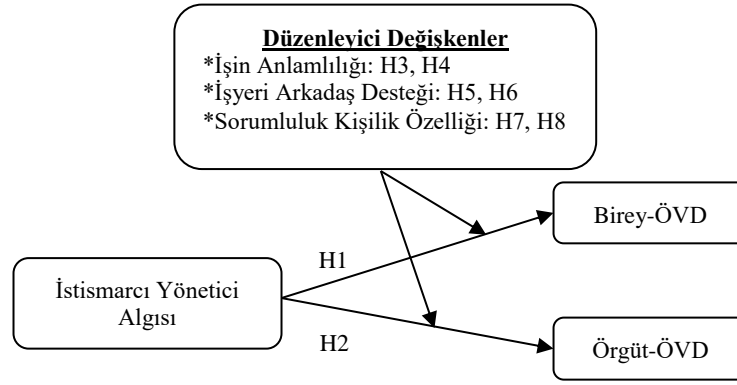
2.4. Sorumluluk Kişilik Özelliğinin İstismarcı Yönetici Algısı İle ÖVD Arasındaki İlişkide Düzenleyici Rolü

İstismarcı yönetici algısı ile ÖVD arasındaki beklenen negatif ilişkiyi düzenleyebilecek değişkenlerden bir diğerinin de sorumluluk kişilik özelliği olabileceği varsayılmaktadır. Sorumluluk kişilik özelliği, çalışanların sorumluluk alma, başarıya duygusuna sahip olma, dikkatli olma alt özelliklerinden oluşmakta olup, bu özelliği yüksek düzeyde gösterenler yüksek seviyeli sorumluluk sahibi, tersi ise düşük seviyeli sorumluluk sahibi çalışanlar olarak isimlendirilmektedir. Yüksek sorumluluğa sahip çalışanlar düşük olanlara göre taşıdıkları özellikleri nedeniyle daha az işyeri engeli algılarlar, çalışma koşullarını daha olumlu görürler, problemlerle daha başarılı mücadele ederler ve daha az iş stresi hissederler (Brees vd., 2014: 405). Dolayısıyla söz konusu özellikler dikkate alındığında sorumlu kişilerin önemli bir güce ve kaynağa sahip oldukları söylenebilir. Nitekim yapılan bir çalışmada, sorumluluk kişilik özelliğine sahip çalışanların diğer beş faktör kişilik özelliklerine göre psikolojik olarak daha dayanıklı, umutlu, iyimser ve özyeterli oldukları tespit edilmiştir (Erdem vd., 2016). Ayrıca sosyal değişim ihlallerini algılayan sorumluluk sahibi çalışanların saldırganlıkla tepki vermelerinin daha düşük olduğu, yöneticileriyle olan ilişkilerini daha sağlıklı biçimde sürdürdükleri ve istismarcı yönetim algılamalarında daha az işlevsiz davranışlar sergiledikleri belirtilmektedir (akt., Brees vd., 2014: 405). Brees vd. (2014) yaptıkları çalışmada, sorumluluk kişilik özelliği ile istismarcı yönetim algılaması arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koymuşlardır. Suela vd. (2013) yaptıkları çalışmada, düşük sorumluluk özelliğine sahip çalışanlarda istismarcı yönetim algılaması ile örgüte yönelik üretkenlik karşıtı iş davranışları arasındaki pozitif ilişkinin daha güçlü olduğunu tespit etmişlerdir. Bu bağlamda, istismarcı yönetici algısı ile ÖVD arasındaki ilişkide sorumluluk kişilik özelliğinin düzenleyici rolüne sahip olabileceğine yönelik hipotez, yazındaki çalışmaların sonuçlarına dayanarak aşağıdaki şekilde geliştirilmiştir:

H7: Sorumluluk kişilik özelliği, istismarcı yönetici algısı ile bireye yönelik ÖVD arasındaki ilişkide düzenleyicilik rolüne sahiptir.

H8: Sorumluluk kişilik özelliği, istismarcı yönetici algısı ile örgüte yönelik ÖVD arasındaki ilişkide düzenleyicilik rolüne sahiptir.

İstismarcı yönetici algısı, örgütsel vatandaşlık davranışı, işin anlamlılığı, işyeri arkadaş desteği ve sorumluluk kişilik özelliği değişkenlerinin araştırmanın amacına ulaşmak için birbirleriyle olan tahmini ilişkilerinin öne sürüldüğü hipotezleri içeren model Şekil 1'dedir.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

3. Yöntem

3.1. Örnekleme Süreci

Araştırmanın evrenini, uluslararası ölçekli bir firmanın genel merkezindeki satış ve pazarlama bölümlerinde çalışan 503 işgören oluşturmaktadır. Firmanın insan kaynakları yöneticisiyle görüşüldükten sonra internet ortamında hazırlanan anket formu bir link aracılığıyla tüm çalışanların (yöneticilik görevi olmayan) e-postalarına gönderilmiştir. Çalışanlara, insan kaynakları yöneticisi tarafından öncesinde e-postalarına bir anketin gönderileceği bilgisini içeren bir not bildirilmiştir. Anketi cevaplayan çalışan sayısı 213'tür. Dolayısıyla geri dönüşüm oranı % 42'dir.

3.2. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Anketin ilk bölümünde, örneklemin demografik bilgilerinin edinilmesi amacıyla cinsiyeti, öğrenim durumu, yaşı, medeni durumu ve çalışma süresine ilişkin sorular; diğer bölümlerinde ise sırasıyla istismarcı yönetici algısı, örgütsel vatandaşlık davranışı, işin anlamlılığı, işyeri arkadaş desteği ve sorumluluk kişilik özelliği değişkenlerini ölçmede kullanılan ifadeler yer almıştır. Demografik sorular dışındaki ifadeler katılımlın ölçülmesi, 1= kesinlikle katılmıyorum ile 5= kesinlikle katılıyorum arasında değişen Likert tipi bir ölçek aracılığıyla gerçekleştirilmiştir.

Çalışanların istismarcı yönetici algılarını ölçmek için Tepper (2000) tarafından geliştirilen 15 ifadeli ölçekteki Harris vd.'nin (2007) çalışmalarında kullandıkları 11 ifadeden yararlanılmıştır. Çalışmada anketin uzun olması nedeniyle tüm ifadelerin kullanılmadığı belirtilmektedir. Ölçek tek boyutludur. Ölçeğin örnek ifadelerinden birisi "Yöneticim/amirim başka bir şeye kızıp, öfkesini benden çıkarır" şeklindedir. Ölçeğin kullanıldığı çalışmada güvenilirliği 0,91 olarak hesaplanmıştır.

Çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarını ölçmek için Lee ve Allen (2002) tarafından geliştirilen 16 ifadeli 2 alt boyutlu ölçek kullanılmıştır. Ölçeğin 8 ifadesi bireye yönelik, diğer 8 ifadesi ise örgüte yönelik örgütsel vatandaşlık davranışları boyutunu ölçmektedir. Bireye yönelik ÖVD boyutunun örnek bir maddesi "İşe yeni başlayanlara, iş ortamına kolay uyum sağlamaları için yardımcı olmaya çalışırım"; örgüte yönelik ÖVD boyutunun örnek bir maddesi ise "Kurumumu toplum içinde temsil etmekten gurur duyuyorum" şeklindedir. İlgili çalışmada bireye yönelik ÖVD boyutunun güvenilirliği 0,83 ve örgüte yönelik ÖVD boyutunun güvenilirliği ise 0,88 olarak hesaplanmıştır.

Çalışanların yaptıkları işin anlamlılığını ölçmek için Spreitzer'in (1995) geliştirdiği 3 ifadeli tek boyutlu ölçekten yararlanılmıştır. Ölçeğin örnek ifadelerinden birisi "İşimle ilgili faaliyetler bireysel bazda benim için anlamlıdır" şeklindedir. Ölçeğin kullanıldığı çalışmada güvenilirliği 0,87 olarak hesaplanmıştır.

Çalışanların örgütlerindeki işyeri arkadaş desteği algılarını ölçmek için Staw vd.'nin (1994) çalışmalarında kullandıkları 5 ifadeli ölçeğin 3 ifadesinden yararlanılmıştır. Ölçek tek boyutlu olup, örnek ifadelerinden birisi "İş arkadaşlarım işimi yapmam için bana gereken yardımı veriyor" şeklindedir. İlgili çalışmada iki farklı zamanda kullanılan ölçeğin güvenilirliği sırasıyla 0,76 ve 0,68 olarak hesaplanmıştır.

Çalışanların sorumluluk kişilik özelliklerinin ölçülmesinde John vd. (1991) tarafından düzenlenen Beş Kişilik Envanterindeki ilgili 9 ifadeden faydalanılmıştır. Ölçeğin örnek ifadelerinden birisi "Görevimi tamamlamaya kadar sebat edebilen birisiyim" şeklindedir. İlgili ölçek Aydoğmuş'un (2011) çalışmasında kullanılmış olup, sorumluluk kişilik özelliğinin güvenilirliği 0,76 olarak hesaplanmıştır.

4. Bulgular

4.1. Örneklem İlişkin Tanımlayıcı Bilgiler

Ankete katılan 213 satış ve pazarlama çalışanının; % 51,5'i erkek (110) ve % 48,5'i kadın (103), % 4,7'si lise (10), % 93,5'i üniversite (199), % 1,8'i yüksek lisans (4) mezunu, yaşları 24 ile 54 arasında değişmekte olup yaş ortalaması 32,79 (ss: 6,13), % 50,9'u evli (108) ve % 49,1'i bekar (105), kurumdaki kıdem süreleri 1 ile 26 yıl arasında değişmekte olup ve ortalaması 6,88 yıl (ss: 5,14) olarak ortaya çıkmıştır.

4.2. Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenilirlik Bulguları

Keşfedici (EFA) faktör analizi aracılığıyla ölçeklerin geçerlilik ve Cronbach alfa analizleri aracılığıyla ise güvenilirlik testleri gerçekleştirilmiştir. Söz konusu geçerlilik ve güvenilirlikler SPSS v23 istatistik programından yararlanılarak test edilmiştir. Araştırmada kullanılan örneklem büyüklüğünün faktör analizi için yeterli olup olmadığı Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değerlerine bakılarak karar verilmiştir. Ölçeklerin hesaplanan KMO değerleri için asgari sınır 0,50 (Field, 2000) alınmış olup; kullanılan ölçeklerin tamamının bu değer üzerinde olduğu görülerek faktör analizi yapılmasına geçilmiştir. EFA; temel bileşenler analizi ve Varimax eksen döndürmesi kullanılarak yapılmıştır. EFA neticesinde bireye yönelik ÖVD ölçeğindeki 1 ifade, sorumluluk kişilik özelliği ölçeğindeki 4 ifade farklı faktör altında toplanması nedeniyle analiz dışında tutulmuştur. EFA'da faktörlerin belirlenmesinde özdeğerleri birden büyük olanlar alınmış ve araştırmadaki her bir ölçeğe ait boyutların yazına uygun bir şekilde ortaya çıktığı görülmüştür. Ayrıca ölçeklerin güvenilirlik testleri yapılmış olup; yapılan hesaplamalar neticesinde ulaşılan değerlerin 0,70'in üzeri olduğu görülerek tamamı güvenilir olarak değerlendirilmiştir (Kalaycı, 2008). Tablo 1 ve 5 arasında yer alan tablolardaki ulaşılan sonuçlar, EFA prosedürü için verilerin uygunluğunu göstermektedir.

Tablo 1. İstismarcı Yönetici Algısı Ölçeğinin Faktör ve Güvenirlik Analiz Sonuçları

Ölçek Adı	Ölçek Maddeleri	Faktör Yükleri	Cronbach Alfa
İstismarcı Yönetici Algısı (İYA)	İYA 1	0,788	0,930
	İYA 2	0,781	
	İYA 3	0,740	
	İYA 4	0,851	
	İYA 5	0,784	
	İYA 6	0,739	
	İYA 7	0,701	
	İYA 8	0,787	
	İYA 9	0,830	
	İYA 10	0,798	
	İYA 11	0,761	
		Özdeğer	
	Açıklanan Toplam Varyans		% 60,70
	KMO Değeri		0,904
	Barlett Küresellik Değeri		X ² =1300,969; P=0,000

İstismarcı yönetici algısı ölçeğinin EFA neticesinde özdeğerinin (6,678) birden büyük ve ulaşılan faktör yüklerinin 0,701 ve 0,851 arasında olduğu tespit edilmiştir. İstismarcı yönetici algısının on bir maddesinin toplam varyansın % 60,70'ini açıkladığı ve KMO değerinin 0,904 (Bartlett testinin p değeri 0,000) olduğu görülmüştür. Ölçeğin Cronbach alfa değeri de 0,930 olarak hesaplanmıştır (Tablo 1).

Tablo 2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğinin Faktör ve Güvenirlik Analiz Sonuçları

Ölçek Adı	Ölçek Maddeleri	Faktör Yükleri	Cronbach Alfa
Bireye Yönelik ÖVD (B-ÖVD)	B-ÖVD 1	0,632	0,895
	B-ÖVD 2	0,716	
	B-ÖVD 3	*	
	B-ÖVD 4	0,722	
	B-ÖVD 5	0,777	
	B-ÖVD 6	0,831	
	B-ÖVD 7	0,775	
	B-ÖVD 8	0,716	
		Özdeğer	
	Açıklanan Varyans		% 36,17

Örgüte Yönelik ÖVD (Ö-ÖVD)	Ö-ÖVD 1	0,646	0,897
	Ö-ÖVD 2	0,651	
	Ö-ÖVD 3	0,768	
	Ö-ÖVD 4	0,779	
	Ö-ÖVD 5	0,637	
	Ö-ÖVD 6	0,614	
	Ö-ÖVD 7	0,647	
	Ö-ÖVD 8	0,557	
	Özdeğer		1,224
Açıklanan Varyans		% 27,19	
Açıklanan Toplam Varyans		% 63,36	
KMO Örneklem Değeri		0,920	
Barlett Küresellik Değeri		X ² =1745,873; P=0,000	

*: Farklı bir faktör altında kaldığı için analize katılmamıştır.

On altı ifadeli ÖVD ölçeğinin EFA neticesinde özdeğeri (8,282 ve 1,224) birden büyük iki alt faktör tespit edilmiştir. Bu alt boyutlar bireye yönelik ÖVD (yedi ifadeli) ve örgüte yönelik ÖVD'dir (sekiz ifadeli). Bireye yönelik ÖVD alt boyutunun ulaşılan faktör yükleri 0,632 ile 0,831 ve örgüte yönelik ÖVD'nin faktör yükleri ise 0,557 ile 0,779 arasında ortaya çıkmıştır. Bireye yönelik ÖVD'nin yedi maddesinin toplam varyansın % 36,17'sini ve örgüte yönelik ÖVD'nin sekiz maddesinin toplam varyansın % 27,19'unu açıkladığı ve ÖVD ölçeğinin KMO değerinin 0,920 (Bartlett testinin p değeri 0,000) olduğu görülmüştür. Ölçeğin Cronbach alfa değeri ise bireye yönelik ÖVD boyutunun 0,895 ve örgüte yönelik ÖVD boyutunun 0,897 olarak hesaplanmıştır (Tablo 2).

Tablo 3. İşin Anlamlılığı Ölçeğinin Faktör ve Güvenirlik Analiz Sonuçları

Ölçek Adı	Ölçek Maddeleri	Faktör Yükleri	Cronbach Alfa
İşin Anlamlılığı (İA)	İA 1	0,846	0,844
	İA 2	0,879	
	İA 3	0,900	
	Özdeğer		2,299
	Açıklanan Toplam Varyans		% 76,64
	KMO Örneklem Değeri		0,716
	Barlett Küresellik Değeri		X ² =216,809; P=0,000

İşin anlamlılığı ölçeğinin EFA neticesinde özdeğerinin (2,299) birden büyük ve ulaşılan faktör yüklerinin 0,846 ile 0,900 arasında olduğu tespit edilmiştir. İşin anlamlılığının üç maddesinin toplam varyansın % 76,64'ünü açıkladığı ve KMO değerinin 0,716 (Bartlett testinin p değeri 0,000) olduğu görülmüştür. Ölçeğin Cronbach alfa değeri de 0,844 olarak hesaplanmıştır (Tablo 3).

Tablo 4. İşyeri Arkadaş Desteği Ölçeğinin Faktör ve Güvenirlik Analiz Sonuçları

Ölçek Adı	Ölçek Maddeleri	Faktör Yükleri	Cronbach Alfa
İşyeri Arkadaş Desteği (İAD)	İAD 1	0,870	0,826
	İAD 2	0,919	
	İAD 3	0,795	
	Özdeğer		2,235
	Açıklanan Toplam Varyans		% 74,51
	KMO Örneklem Değeri		0,698
Barlett Küresellik Değeri		X ² =214,126; P=0,000	

İşyeri arkadaş desteği ölçeğinin EFA neticesinde özdeğerinin (2,235) birden büyük ve ulaşılan faktör yüklerinin 0,795 ile 0,919 arasında olduğu tespit edilmiştir. İşyeri arkadaş desteğinin üç maddesinin toplam varyansın % 74,51'ini açıkladığı ve KMO değerinin 0,698 (Bartlett testinin p değeri 0,000) olduğu görülmüştür. Ölçeğin Cronbach alfa değeri de 0,826 olarak hesaplanmıştır (Tablo 4).

Tablo 5. Sorumluluk Kişilik Özelliği Ölçeğinin Faktör ve Güvenirlik Analiz Sonuçları

Ölçek Adı	Ölçek Maddeleri	Faktör Yükleri	Cronbach Alfa
Sorumluluk Kişilik Özelliği (SKÖ)	SKÖ 1	0,773	0,774
	SKÖ 2	*	
	SKÖ 3	0,780	

	SKÖ 4	*	
	SKÖ 5	*	
	SKÖ 6	0,675	
	SKÖ 7	0,886	
	SKÖ 8	0,802	
	SKÖ 9	*	
	Özdeğer		3,090
	Açıklanan Toplam Varyans		% 61,80
	KMO Örneklem Değeri		0,827
	Barlett Küresellik Değeri		X ² =339,791; P=0,000

*: Farklı bir faktör altında kaldığı için analize katılmamıştır.

Sorumluluk kişilik özelliği ölçeğinin EFA neticesinde özdeğerinin (3,090) birden büyük ve ulaşılan faktör yüklerinin 0,675 ile 0,886 arasında olduğu tespit edilmiştir. Sorumluluk kişilik özelliğinin beş maddesinin toplam varyansın % 61,80'ini açıkladığı ve KMO değerinin 0,827 (Bartlett testinin p değeri 0,000) olduğu görülmüştür. Ölçeğin Cronbach alfa değeri de 0,774 olarak hesaplanmıştır (Tablo 5).

4.3. Hipotez Testleri

Değişkenlerin kendi aralarındaki değişim ilişkilerinin belirlenmesi korelasyon analizi ile gerçekleştirilmiş olup, ulaşılan sonuçlar Tablo 6'da sunulmaktadır. Tablo 6, istismarcı yönetici algısı ile bireye yönelik ÖVD ($r = -0,257$, $p < 0,01$), örgüte yönelik ÖVD ($r = -0,436$, $p < 0,01$), işin anlamlılığı ($r = -0,379$, $p < 0,01$), işyeri arkadaş desteği ($r = -0,246$, $p < 0,01$) ve sorumluluk kişilik özelliği ($r = -0,311$, $p < 0,01$) arasındaki birlikte değişim ilişkisinin negatif, bireye yönelik ÖVD ile işin anlamlılığı ($r = 0,441$, $p < 0,01$), işyeri arkadaş desteği ($r = 0,379$, $p < 0,01$) ve sorumluluk kişilik özelliği ($r = 0,522$, $p < 0,01$) arasındaki birlikte değişim ilişkisinin pozitif ve örgüte yönelik ÖVD ile işin anlamlılığı ($r = 0,422$, $p < 0,01$), işyeri arkadaş desteği ($r = 0,410$, $p < 0,01$) ve sorumluluk kişilik özelliği ($r = 0,512$, $p < 0,01$) arasındaki birlikte değişim ilişkisinin de pozitif olduğunu göstermektedir.

Tablo 6. Korelasyon Değerleri

Değişkenler	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
İstismarcı Yönetici Algısı (1)	---					
Bireye Yönelik ÖVD (2)	-0,257**	---				
Örgüte Yönelik ÖVD (3)	-0,436**	0,743**	---			
İşin Anlamlılığı (4)	-0,379**	0,441**	0,422**	---		
İşyeri Arkadaş Desteği (5)	-0,246**	0,379**	0,410**	0,199**	---	
Sorumluluk Kişilik Özelliği (6)	-0,311**	0,522**	0,512**	0,661**	0,229**	---
Ortalama	1,572	4,324	4,207	4,572	3,956	4,331
Standart Sapma	0,673	0,567	0,596	0,759	0,792	0,684

N=213, * $p < 0,05$, ** $p < 0,01$.

İstismarcı yönetici algısı ile bireye ve örgüte yönelik ÖVD arasındaki ilişki ve bu ilişkide işin anlamlılığı, işyeri arkadaş desteği ve sorumluluk kişilik özelliğinin düzenleyicilik rolleri Hayes'in (2013) en küçük kareler yöntemini kullanarak SPSS programı için oluşturduğu PROCESS makrosu yardımıyla ortaya konulmuştur. Değişkenler arasında ortaya çıkabilecek çoklu doğrusallık (multicollinearity) sorunundan dolayı bağımsız ve düzenleyici değişkenler öncelikle merkezleştirilmiştir (Aiken ve West, 1991: 35; Cohen ve Cohen, 1983: 323).

Tablo 7. İstismarcı Yönetici Algısı İle Bireye Yönelik ÖVD Arasındaki İlişkide İşin Anlamlılığı, İşyeri Arkadaş Desteği ve Sorumluluk Kişilik Özelliğinin Düzenleyici Etkisi

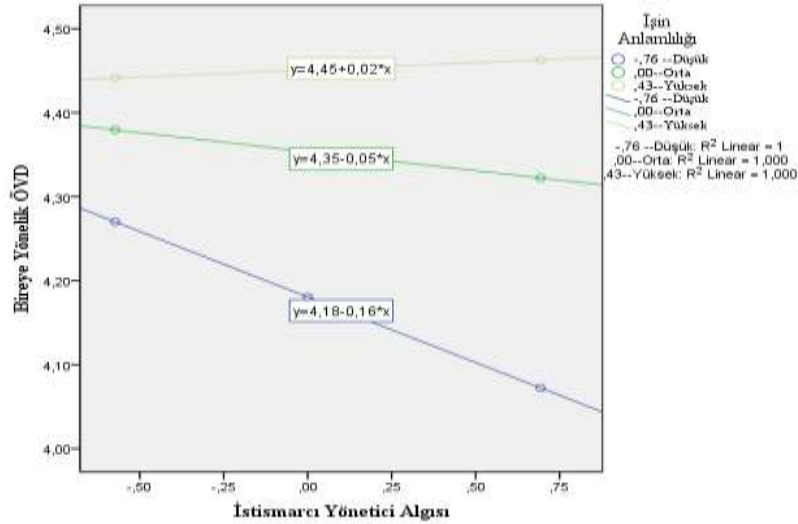
Bireye Yönelik ÖVD				
Değişkenler	Model-1	Model-2	Model-3	Model-4
Regresyon Sabiti	4,656**	4,353**	4,345**	4,352**
Bağımsız Değişken				
İstismarcı Yönetici Algısı	-0,211**	-0,045	-0,089	-0,046
F	11,858			
R	0,257			
R-Kare	0,066			
Düzenleyici Değişkenler				
İşin Anlamlılığı		0,227**		
İşyeri Arkadaş Desteği			0,250**	
Sorumluluk				0,354**
Etkileşim Değişkenleri				

<i>İstismarcı Yönetici Algısı x İşin Anlamlılığı</i>		0,146**		
<i>İstismarcı Yönetici Algısı x İşyeri Arkadaş Desteği</i>			0,156*	
<i>İstismarcı Yönetici Algısı x Sorumluluk Kişilik Özelliği</i>				0,187**
<i>F</i>		18,233	13,428	26,493
<i>R</i>		0,499	0,443	0,570
<i>R-Kare</i>		0,249	0,196	0,325
<i>Etkileşim Sonucunda R-Kare</i>				
<i>R-Karedeki Değişim</i>		0,044	0,023	0,042
<i>F</i>		9,801	4,915	10,445
<i>P</i>		0,002	0,028	0,001

* p<0,05, ** p<0,01, Hesaplamalarda standartlaştırılmamış beta katsayıları kullanılmıştır.

Tablo 7'deki regresyon modeli-1 istatistiki olarak anlamlıdır ($R^2=0,066$; $F=11,858$; $p<0,01$). Yapılan analiz sonuçları, istismarcı yönetici algısının bireye yönelik ÖVD'yi negatif ve anlamlı biçimde etkilediğini göstermiş ($\beta=-0,211$; $p<0,01$) olup; H1 hipotezi desteklenmiştir. Bununla birlikte işin anlamlılığı (model-2: $R^2=0,249$; $F=18,233$; $p<0,01$), işyeri arkadaş desteği (model-3: $R^2=0,196$; $F=13,428$; $p<0,01$) ve sorumluluk kişilik özelliğinin (model-4: $R^2=0,325$; $F=26,493$; $p<0,01$) düzenleyicilik etkisine yönelik kurulan regresyon modelleri de istatistiki olarak anlamlıdır.

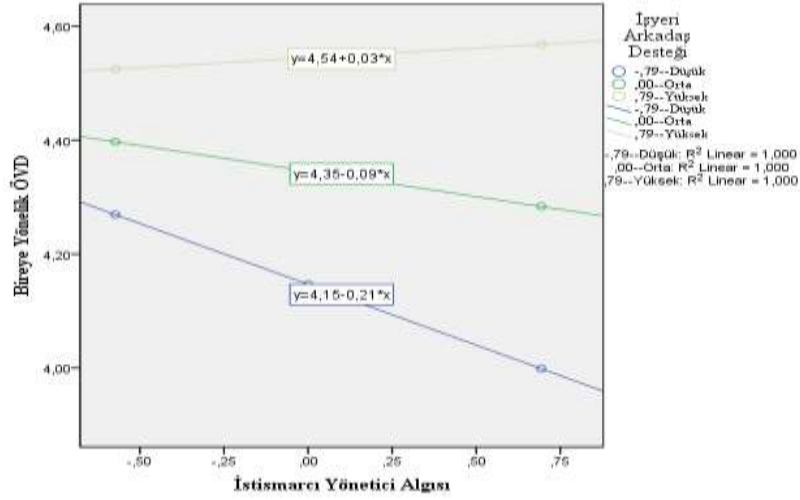
Tablo 7 model-2'de etkileşim değişkeninin (istismarcı yönetici algısı x işin anlamlılığı) ($\beta=0,146$; $p<0,01$) istismarcı yönetici algısı ile bireye yönelik ÖVD arasındaki ilişkide düzenleyicilik rolünün istatistiki olarak anlamlılığı tespit edilmiş olup; H3 hipotezi desteklenmiştir. İşin anlamlılığının ulaşılan bu düzenleyicilik rolü, işin anlamlılık seviyesi düşük olanlarda anlamlıdır ($\beta= -0,156$; $p<0,01$).



Şekil 2. İstismarcı Yönetici Algısı İle Bireye Yönelik ÖVD Arasındaki İlişkide İşin Anlamlılığının Düzenleyicilik Rolü

Şekil 2'de işin anlamlılığının farklı seviyelerinde istismarcı yönetici algısı ile bireye yönelik ÖVD arasındaki ilişkinin yönü görülmektedir. İşin anlamlılık seviyesinin düşük olduğu koşulda, istismarcı yönetici algısı bireye yönelik ÖVD üzerinde daha da azaltıcı etkiye sahiptir.

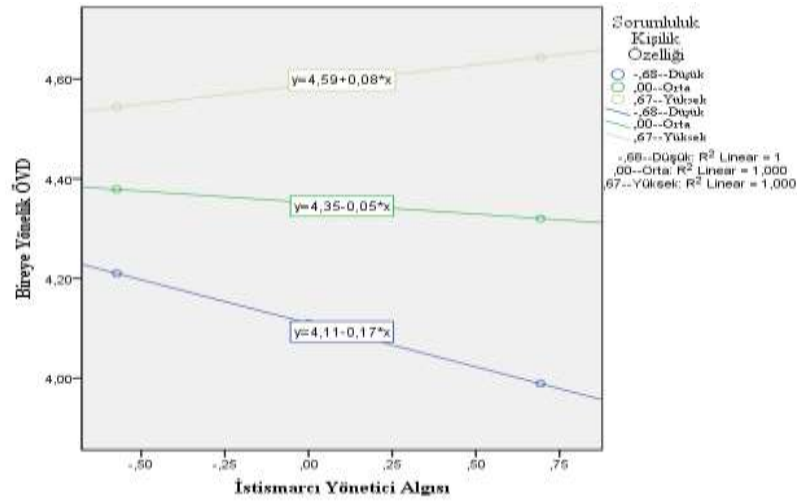
Tablo 7 model-3'te etkileşim değişkeninin (istismarcı yönetici algısı x işyeri arkadaş desteği) ($\beta=0,156$; $p<0,05$) istismarcı yönetici algısı ile bireye yönelik ÖVD arasındaki ilişkide düzenleyicilik rolünün istatistiki olarak anlamlılığı tespit edilmiş olup; H5 hipotezi desteklenmiştir. İşyeri arkadaş desteğinin ulaşılan bu düzenleyicilik rolü, işyeri arkadaş destek düzeyi düşük olanlarda anlamlıdır ($\beta= -0,213$; $p<0,01$).



Şekil 3. İstismarcı Yönetici Algısı İle Bireye Yönelik ÖVD Arasındaki İlişkide İşyeri Arkadaş Desteğinin Düzenleyicilik Rolü

Şekil 3'te işyeri arkadaş desteğinin farklı seviyelerinde istismarcı yönetici algısı ile bireye yönelik ÖVD arasındaki ilişkinin yönü görülmektedir. İşyeri arkadaş destek seviyesinin düşük olduğu koşulda, istismarcı yönetici algısı bireye yönelik ÖVD üzerinde daha da azaltıcı etkiye sahiptir.

Tablo 7 model-4'te etkileşim değişkeninin (istismarcı yönetici algısı x sorumluluk kişilik özelliği) ($\beta=0,187$; $p<0,01$) istismarcı yönetici algısı ile bireye yönelik ÖVD arasındaki ilişkide düzenleyicilik rolünün istatistiki olarak anlamlılığı tespit edilmiş olup; H7 hipotezi desteklenmiştir. Sorumluluk kişilik özelliğinin ulaşılan bu düzenleyicilik rolü, sorumluluk düzeyi düşük olanlarda anlamlıdır ($\beta= -0,174$; $p<0,01$).



Şekil 4. İstismarcı Yönetici Algısı İle Bireye Yönelik ÖVD Arasındaki İlişkide Sorumluluk Kişilik Özelliğinin Düzenleyicilik Rolü

Şekil 4'te sorumluluk kişilik özelliğinin farklı seviyelerinde istismarcı yönetici algısı ile bireye yönelik ÖVD arasındaki ilişkinin yönü görülmektedir. Sorumluluk düzeyinin düşük olduğu koşulda, istismarcı yönetici algısı bireye yönelik ÖVD üzerinde daha da azaltıcı etkiye sahiptir.

Tablo 8. İstismarcı Yönetici Algısı İle Örgüte Yönelik ÖVD Arasındaki İlişkide İşin Anlamlılığı, İşyeri Arkadaş Desteği ve Sorumluluk Kişilik Özelliğinin Düzenleyici Etkisi

Örgüte Yönelik ÖVD				
Değişkenler	Model-1	Model-2	Model-3	Model-4
Regresyon Sabiti	4,798**	4,221**	4,205**	4,215**
Bağımsız Değişken				

<i>İstismarcı Yönetici Algısı</i>	-0,375**	-0,258**	-0,313**	-0,253**
<i>F</i>	39,304			
<i>R</i>	0,436			
<i>R-Kare</i>	0,191			
<i>Düzenleyici Değişkenler</i>				
<i>İşin Anlamlılığı</i>		0,200**		
<i>İşyeri Arkadaş Desteği</i>			0,241**	
<i>Sorumluluk</i>				0,348**
<i>Etkileşim Değişkenleri</i>				
<i>İstismarcı Yönetici Algısı x İşin Anlamlılığı</i>		0,071		
<i>İstismarcı Yönetici Algısı x İşyeri Arkadaş Desteği</i>			-0,017	
<i>İstismarcı Yönetici Algısı x Sorumluluk Kişilik Özelliği</i>				0,050
<i>F</i>		21,079	22,292	29,616
<i>R</i>		0,526	0,537	0,591
<i>R-Kare</i>		0,277	0,288	0,350
<i>Etkileşim Sonucunda R-Kare</i>				
<i>R-Karedeki Değişim</i>		0,009	0,000	0,002
<i>F</i>		2,178	0,065	0,712
<i>P</i>		0,141	0,799	0,399

* p<0,05, ** p<0,01, Hesaplamalarda standartlaştırılmamış beta katsayıları kullanılmıştır.

Tablo 8'deki regresyon modeli-1 istatistiki olarak anlamlıdır ($R^2=0,191$; $F=39,304$; $p<0,01$). Yapılan analiz sonuçları, istismarcı yönetici algısının örgüte yönelik ÖVD'yi negatif ve anlamlı biçimde etkilediğini göstermiş ($\beta=-0,375$; $p<0,01$) olup; H2 hipotezi desteklenmiştir. Bununla birlikte işin anlamlılığı (model-2: $R^2=0,277$; $F=21,079$; $p<0,01$), işyeri arkadaş desteği (model-3: $R^2=0,288$; $F=22,292$; $p<0,01$) ve sorumluluk kişilik özelliğinin (model-4: $R^2=0,350$; $F=29,616$; $p<0,01$) düzenleyicilik etkisine yönelik kurulan regresyon modelleri istatistiki olarak anlamlıdır.

Tablo 8 model-2'nin anlamlı olmasına rağmen, etkileşim değişkeninin (istismarcı yönetici algısı x işin anlamlılığı) ($\beta=0,071$; $p>0,01$) istismarcı yönetici algısı ile örgüte yönelik ÖVD arasındaki ilişkide düzenleyicilik rolünün istatistiki olarak anlamlı olmadığı saptanmış olup; H4 hipotezi desteklenmemiştir.

Tablo 8 model-3'ün anlamlı olmasına rağmen, etkileşim değişkeninin (istismarcı yönetici algısı x işyeri arkadaş desteği) ($\beta=-0,017$; $p>0,01$) istismarcı yönetici algısı ile örgüte yönelik ÖVD arasındaki ilişkide düzenleyicilik rolünün istatistiki olarak anlamlı olmadığı saptanmış olup; H6 hipotezi desteklenmemiştir.

Tablo 8 model-4'ün anlamlı olmasına rağmen, etkileşim değişkeninin (istismarcı yönetici algısı x sorumluluk kişilik özelliği) ($\beta=0,050$; $p>0,01$) istismarcı yönetici algısı ile örgüte yönelik ÖVD arasındaki ilişkide düzenleyicilik rolünün istatistiki olarak anlamlı olmadığı saptanmış olup; H8 hipotezi desteklenmemiştir.

5. Sonuç ve Öneriler

Bu çalışmanın sonuçları, istismarcı yönetici algısı ile bireye ve örgüte yönelik ÖVD arasındaki ilişki ve bu ilişki sürecine dair ileri sürülen hipotezlere destek sağlamıştır. İlk olarak istismarcı yönetici algısı hem bireye hem de örgüte yönelik ÖVD üzerinde negatif bir etkiye sahiptir. İstismarcı yönetici algısı örgüte yönelik ÖVD'yi bireye yönelik ÖVD'ye göre daha çok negatif biçimde etkilemiştir. İkinci olarak ise istismarcı yönetici algısı ile bireye yönelik ÖVD arasındaki ilişkiyi işin anlamlılığı, işyeri arkadaş desteği ve sorumluluk kişilik özelliği değişkenlerinin düzenledikleri ortaya çıkmıştır. Ayrıca örneklemin, araştırmanın değişkenlerine dair algılamalarına bakıldığında ise, istismarcı yönetici algılamasının düşük düzeyde olduğu, bireye yönelik ÖVD, örgüte yönelik ÖVD, işin anlamlılığı, işyeri arkadaş desteği ve sorumluluk kişilik özelliği algılamalarının ise ortalama değerler çok üzerinde olduğu görülmüştür. ÖVD'ye dair algılamalara daha yakından bakıldığında ise çalışanların daha çok bireye yönelik ÖVD sergiledikleri ortaya çıkmıştır.

İstismarcı yönetici algısının bireye ve örgüte yönelik ÖVD üzerinde negatif etkisine ilişkin ulaşılan sonuç, önceki çalışmaların sonuçları ile tutarlıdır (Liu ve Wang, 2013; Xu vd., 2012; Tepper vd., 2004; Zellars vd., 2002). Çalışanlar, yöneticilerinin istismarcı davranışlarına karşılık olarak gönüllü ve kendiliğinden ortaya koydukları ÖVD'lerinden vazgeçmektedir. Başka bir deyişle, iş tanımlarında yer almamasına rağmen yardımlaşmaya ve fedakarlık yapmaya dayalı olarak sergilenen ÖVD, yönetici ile çalışan arasındaki değişim ilişkisinin bozulması nedeniyle azalmaktadır. Ulaşılan bu sonuç, sosyal değişim teorisini (Blau, 1964) de desteklemektedir. Ayrıca çalışanlar istismarcı yöneticilik algılaması halinde daha çok örgütlerine yönelik sergiledikleri ÖVD'yi daha çok azaltarak, bir anlamda yöneticisini ve dolayısıyla örgütünü cezalandırmaktadır. Dolayısıyla çalışanlar, yöneticisinin istismarcı davranışlarına daha çok örgüte yönelik ÖVD'lerini geri çekerek karşılık vermektedir.

Düzenleyici değişkenlerin istismarcı yönetici algısı ile bireye ve örgüte yönelik ÖVD arasındaki ilişkideki rollerine bakıldığında işin anlamlılığı, işyeri arkadaş desteği ve sorumluluk kişilik özelliğinin sadece istismarcı yönetici algısı ile bireye yönelik ÖVD arasındaki ilişkiyi düzenledikleri ortaya çıkmıştır.

Düşük iş anlamlılığı koşulunda, istismarcı yönetici algısı ile bireye yönelik ÖVD arasındaki negatif ilişki daha da artmaktadır. Dolayısıyla çalışanın işini düşük anlamlı olarak görmesi halinde yöneticisinin istismarcı davranışları karşılığında bireye yönelik ÖVD'sini daha çok geri çekmektedir.

Düşük işyeri destek algılaması koşulunda, istismarcı yönetici algısı ile bireye yönelik ÖVD arasındaki negatif ilişki daha da artmaktadır. Çalışanın arkadaşlarından düşük seviyede destek algılaması halinde; çalışanın arkadaşlarından daha az sosyal destek alması, onların kendisinin durumuyla daha az endişendiklerini düşünmesine bağlı olarak istismarcı yöneticilik algısı bireye yönelik ÖVD'nin daha da azalmasına yol açmaktadır. Dolayısıyla düşük işyeri destek algılaması nedeniyle çalışanların tutum ve davranışları daha olumsuz olarak ortaya çıkmıştır.

Düşük sorumluluk kişilik özelliği koşulunda, istismarcı yönetici algısı ile bireye yönelik ÖVD arasındaki negatif ilişki daha da artmaktadır. Çalışanın düşük düzeyde sorumluluğa sahip olduğunda problemlerle bir durumla daha az mücadele etmesi, daha çok streslenmesi, daha az pozitif güç ve kaynağa sahip olması nedeniyle istismarcı yöneticilik algısının bireye yönelik ÖVD arasındaki negatif ilişkinin daha da artmasını ortaya çıkarmaktadır. Başka bir deyişle, düşük sorumluluk kişilik özelliği istismarcı yönetici algısı ile bireye yönelik ÖVD arasındaki negatif ilişki daha da şiddetlendirmiştir.

Araştırmanın ulaşılan sonuçları ilgili yazın için önemli sonuçlar ortaya koymakla birlikte uygulama için de önemli sonuçlar ve yöneticilere eylemlerinde kullanabilecekleri önemli ve pratik çözümler sunmaktadır. Araştırmanın temel amacına yönelik ulaşılan sonuç, istismarcı yönetici algısının ÖVD'de azalmaya yol açması şeklindedir. Bu durumda ÖVD'nin örgütler için ortaya koyabileceği (örn, performans azalışı) önemli sonuçlar tekrar düşünüldüğünde üzerinde daha çok durmayı hakeden bir konu olmaktadır. Çünkü çalışanlar ÖVD'yi kendi takdir yetkilerinin ve gönüllüklerinin bir sonucu olarak yerine getirdikleri için, örgütlerin herhangi bir maliyete katlanmaları söz konusu değildir. Dolayısıyla ÖVD azalışına yol açan faktörlerin ortadan kaldırılması ya da olumsuz etkilerinin en aza indirilmesi gerekmektedir. Ancak çalışanın yöneticisinden kaynaklanan olumsuz bir durumda ÖVD'sini azaltması, sorunun çözümünü daha zorlaştırabilmektedir. Çünkü davranış değişikliğine gitmesi ve kendisini bu bağlamda düzenlemesi gereken taraf çalışanın üst yöneticisi olmaktadır. Bu noktada, yöneticilere istismarcı davranışları nedeniyle çalışanlar ve dolayısıyla örgüt nezdinde ortaya çıkabilecek olumsuz sonuçların aktarılması gerekmektedir. Bununla birlikte yöneticilerin istismarcı davranışlarına yol açan bireysel ve örgütsel faktörler araştırılmalıdır. Böyle bir bakış açısı istismarcı yönetim ile mücadelede önemli yararlar sağlayabilir.

İstismarcı yönetimle mücadele etme bağlamında işin anlamlılığı, işyeri arkadaş desteği ve sorumluluk kişilik özellikleri yöneticilerin uygulamalarında önemli ip uçları sağlayabilir. Çalışanların yüksek iş anlamlılıklarına sahip olması için örgütsel düzeyde güçlendirme çalışmaları yapılabilir. İşlerini daha çok sahiplenmeleri ve benimseyebilmeleri için işi üzerindeki gücü çeşitli eğitim ve geliştirme, yetkilendirme uygulamaları ile artırılabilir. Burada şöyle bir sorunla da karşılaşılabilir; işini yüksek seviyede anlamlı bulan bir çalışanın olumsuz tutum ve davranışlara tepkisi daha çok olabilir. Nitekim Harris vd.'nin (2007) ve Mackey vd.'nin (2015) çalışmalarında, yüksek iş anlamlılığında çalışanların istismarcı yönetici davranışlarına karşı daha çok olumsuz tepki verdikleri ortaya konulmuştur. Daha spesifik olarak ifade etmek gerekirse, Harris vd.'nin (2007) çalışmalarında, istismarcı yönetim ile iş performansı arasındaki negatif ilişkinin iş anlamlılığı yüksek olan çalışanlarda en güçlü olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla işin anlamlı hale getirilmesinde örgüt içerisindeki yönetici ve çalışan arasındaki iletişim ve etkileşimin dikkate alınması olumsuz sonuçlardan uzaklaşabilmeyi sağlayabilir.

İşyeri destek algılamasına sahip olmak, çalışanların olumsuz tutum ve davranışlarına yol açabilecek yönetsel uygulamaların etkisini azaltmada önemli faktörlerden biridir. Çalışma ikliminin pozitif olması, çalışanlara hem örgütten hem de yöneticilerinden destek gelmesi gibi çalışanların duygusal olarak güçlenmelerini sağlayabilecek her türlü uygulamalar seti, tüm çalışanların ortak bir misyonda var olduklarını düşünmelerine yol açarak çalışanların birbirine olumlu biçimde yaklaştıkları ve davrandıkları bir örgüt ortamını beraberinde getirebilir. Böyle bir çalışma ortamı algılaması da onların daha pozitif olmasına yol açarak olumsuz davranışlar karşısında kendilerini güçlü ve dayanıklı hissederek daha az olumsuz tutum ve davranışlar ortaya koyabilirler. Bu bağlamda maneviyatı güçlendirmeye yönelik uygulamalar yapılabilir.

Çalışanların sorumluluk kişilik özellikleri dikkate alındığında onların bazılarının geliştirilebilir olduğu görülmektedir. İnsan kaynakları yöneticileri çalışanların sorumluluk ve başarıya duygularının gelişmesi için onlara çeşitli projelerde yer verebilirler. Bu projelerde karşılaşılabilecekleri zor ve güç koşullar onların mücadeleciler olmalarında, stresli durumları yönetme ve üstesinden gelebilmelerinde önemli bir gelişim sağlayabilir. Dolayısıyla yüksek sorumluluk sahibi çalışan olumsuz yönetim uygulamalarında daha direnç gösterebilir.

Çalışma örneğinin sadece bir kurumun çalışanlarından oluşması önemli bir metodolojik kısıttır. Dolayısıyla ulaşılan sonuçlar bu örneklem bağlamında geçerli olup, genelleştirilmemelidir. Bu çalışmanın farklı sektör ve örneklemelerde gerçekleştirilmesi halinde sonuçların farklılaşması mümkündür. Nicelik olarak daha büyük bir örneklemle çalışmak daha doğru sonuçlara yol açabilir. Gelecekte bu konu ile ilgili çalışma yapmak isteyenlere ise, istismarcı yönetici davranışlarını artıran ya da azaltan faktörlerin neler olabileceğine ilişkin hem teorik hem de ampirik çalışmalar yapabilecekleri önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- Aiken, Leona S., and West, Stephen. G. 1991. *Multiple Regression: Testing and Interpreting Interactions*. Newbury Park: Sage Publications, Inc.
- Aryee, Samuel, Sun, Li-Yun, Chen, Zhen Xiong George, and Debrah, Yaw A. 2008. "Abusive Supervision And Contextual Performance: The Mediating Role of Emotional Exhaustion and The Moderating Role of Work Unit Structure." *Management and Organization Review*. 4: 393-411.
- Ashforth, Blake E. 1994. "Petty Tyranny in Organizations". *Human Relations*. 47(7): 755-778.
- Aydoğmuş, Ceren. 2011. "Kişilik Özellikleri ile İş Tatmini İlişkisi Üzerinde Psikolojik Güçlendirme ve Dönüşümcü Liderlik Algısının Etkileri". Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Blau, Peter M. 1964. *Exchange and Power In Social Life*. New York, NY: Wiley.
- Brees, Jeremy, Mackey, Jeremy, Martinko, Mark, and Harvey, Paul. 2014. "The Mediating Role of Perceptions of Abusive Supervision in the Relationship Between Personality and Aggression". *Journal of Leadership & Organizational Studies*. 21(4): 403-413.
- Cohen, Jacob, and Cohen, Patricia. 1983. *Applied Multiple Regression/Correlation Analysis for the Behavioral Sciences*, (2.b.). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Çetin, Aysun, ve Alacalar, Arzu. 2016. "İş Yaşamında Yalnızlığı Yordamada Kişilik Özellikleri ile Algılanan Sosyal Ve Örgütsel Desteğin Rolü". *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*. 12(27): 193-216.
- Çetin, Şahin, Korkmaz, Mehmet, ve Çakmakçı, Cahit. 2012. "Dönüşümsel ve Etkileşimsel Liderlik ile Lider-Üye Etkileşiminin Öğretmenlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi". *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*. 18(1): 7-36.
- Duffy, Michelle K., Ganster, Daniel C., and Pagon, Milan. 2002. "Social Undermining and Social Support in The Workplace". *Academy of Management Journal*. 45: 331-351.
- Erdem, Haluk, Kalkın, Gökdeniz, ve Deniz, Mehmet. 2016. "Kişilik Özelliklerinin ve Kontrol Odağının Psikolojik Sermaye Üzerine Etkisi". *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*. 7(16): 26-43.
- Erkuş, Ahmet, ve Tabak, Akif. 2009. "Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Çalışanların Çatışma Yönetim Tarzlarına Etkisi: Savunma Sanayinde Bir Araştırma". *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 23(2): 213-242.
- Field, Andy. 2000. *Discovering Statistics Using Spss For Windows*. London: Sage Publications.
- Gençay, Oğuz. 2019. "Abusive Supervision and Leader-Member Exchange: An Analysis of Attitudinal, Emotional and Behavioral Outcomes". Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Boğaziçi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Goldman, Alan. 2011. "Demagogue to Dialogue: An Alternative to Toxic Leadership in Corporate Downsizings". *Organizational Dynamics*. 40: 235-241.
- Hackman, J. Richard, and Oldham, Greg R. 1975. "Development of The Job Diagnostic Survey". *Journal of Applied Psychology*. 60(2): 159-170.
- Harris, Kenneth J., Kacmar, K. Michele, and Zivnuska, Suzanne. 2007. "An Investigation of Abusive Supervision as a Predictor of Performance and The Meaning of Work as a Moderator of The Relationship". *Leadership Quarterly*. 18(3): 252-263.
- Hartline, Michael D., and Ferrell, O.C. 1996. "The Management of Customer-Contact Service Employees: An Empirical Investigation". *Journal of Marketing*. 60(4): 52-70.
- Harvey, Paul, Stoner, Jason, Hochwarter, Wayne, and Kacmar, Charles. 2007. "Coping With Abusive Supervision: The Neutralizing Effects of Ingratiation and Positive Affect on Negative Employee Outcomes". *The Leadership Quarterly*. 18: 264-280.
- Hayes, Andrew F. 2013. *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach*. New York, NY: The Guilford Press.
- John, O. P., Donahue, E. M. and Kentle, R. L. 1991. *The Big Five Inventory-Versions 4a and 54*. Berkeley: University of California, Berkeley, Institute of Personality and Social Research.
- Kalaycı, Şeref. 2008. *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, 3. Baskı. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Kale, Emine. 2015. "Lider Desteği ve İş Arkadaşları Desteğinin İş Performansı Üzerine Etkileri: İş Tatmini ve Yaşam Tatmininin Aracı Rolü". *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*. 7(14): 103-120.
- Kellerman, Barbara. 2004. *Bad Leadership: What It is, How It Happens, Why It Matters*. Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press.
- Kirrane, Melrona, Kilroy, Steven. and O'Connor, Cliodhna. 2019. "The Moderating Effect of Team Psychological Empowerment on The Relationship Between Abusive Supervision and Engagement". *Leadership & Organization Development Journal*. 40(1): 31-44.
- Lee, Kibeom, and Allen Natalie. 2002. "Organizational Citizenship Behavior and Workplace Deviance: The Role of Affect and Cognitions". *Journal of Applied Psychology*. 87(1): 131-142.
- Lee, Soojin, Kim, Seckyoung Loretta, and Yun, Seokhwa. 2017. "A Moderated Mediation Model of The Relationship Between Abusive Supervision and Knowledge Sharing". *The Leadership Quarterly*. 29(3), DOI: 10.1016/j.leaqua.2017.09.001

- Liu, Xiao-Yu, and Wang, Jing. 2013. "Abusive Supervision and Organizational Citizenship Behaviour: Is Supervisor-Subordinate Guanxi A Mediator?". *The International Journal of Human Resource Management*. 24(7): 1471-1489.
- Mackey, Jeremy D., Frieder, Rachel E., Perrew, Pamela L., Gallagher, Vickie C. and Brymer, Robert A. 2015. "Empowered Employees as Social Deviants: The Role of Abusive Supervision". *Journal of Business and Psychology*. 30: 149-162.
- Nandkeolyar, Amit K., Shaffer, Jonathan A., Li, Andrew., Ekkirala, Srinivas, and Bagger, Jessica. 2014. "Surviving an Abusive Supervisor: The Joint Roles of Conscientiousness and Coping Strategies". *Journal of Applied Psychology*. 99(1): 138-150.
- Organ, Dennis W. 1988. *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Massachusetts: Lexington Books.
- Poon, June M. L. 2006. "Trust-In-Supervisor and Helping Coworkers: Moderating Effect of Perceived Politics". *Journal of Managerial Psychology*. 21(6): 518-532.
- Pradhan, Sajeet, and Jena, Lalatendu Kesari. 2018. "Abusive Supervision and Job Outcomes: A Moderated Mediation Study". *Evidence-based HRM: A Global Forum for Empirical Scholarship*. 6(2): 137-152.
- Pradhan, Sajeet, and Jena, Lalatendu Kesari. 2016. "The Moderating Role of Neutralizers on the Relationship between Abusive Supervision and Intention to Quit: A Proposed Model". *Journal of Human Values*. 22(3): 238-248.
- Rafferty, Alannah Eileen, and Restubog, Simon Lloyd D. 2011. "The Influence of Abusive Supervisors on Followers' Organizational Citizenship Behaviours: The Hidden Costs of Abusive Supervision". *British Journal of Management*. 22: 270-285.
- Qian, Jing, Song, Baihe, and Wang, Bin. 2017. "Abusive Supervision and Job Dissatisfaction: The Moderating Effects of Feedback Avoidance and Critical Thinking". *Frontiers in Psychology*. 8:496. doi: 10.3389/fpsyg.2017.00496.
- Spreitzer, Gretchen M. 1995. "Psychological Empowerment In The Workplace: Dimensions, Measurement, and Validation". *Academy of Management Journal*. 38(5): 1442-1465.
- Schyns, Birgit, and Schilling, Jan. (2013). "How Bad are The Effects of Bad Leaders? A Metaanalysis of Destructive Leadership and Its Outcomes". *Leadership Quarterly*. 24(1): 138-158.
- Staw, Barry M., Sutton, Robert I. And Pelled, Lisa H. 1994. "Employee Positive Emotion and Favorable Outcomes At The Workplace". *Organization Science*. 5(1): 51-71.
- Sulea, Coralia, Fine, Saul, Fischmann, Gabriel, Sava, Florin Alin, and Dumitru, Catalina. 2013. "Abusive Supervision and Counterproductive Work Behaviors: The Moderating Effects of Personality". *Journal of Personnel Psychology*. 12(4): 196-200.
- Tepper, Bennett J. 2007. "Abusive Supervision in Work Organizations: Review Synthesis, and Research Agenda". *Journal of Management*. 33: 261-289.
- Tepper, Bennett J., Duffy, Michelle K., Henle, Chris A., and Lambert, Lisa Schurer. 2006. "Procedural Injustice Victim Precipitating, and Abusive Supervision". *Personnel Psychology*. 59(1): 101-123.
- Tepper, Bennett J., Duffy, Michelle K., Hoobler, Jenny M., and Ensley, Michael D. 2004. "Moderators of The Relationships Between Coworkers 'Organizational Citizenship Behavior and Fellow Employees' Attitudes". *Journal of Applied Psychology*. 89(3): 455-465.
- Tepper, Bennett J. 2000. "Consequences of Abusive Supervision". *Academy of Management Journal*. 43(2): 178-190.
- Turgut, Meryem, ve Akbolat, Mahmut. 2017. "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Sessizlik İlişkisine Yönelik Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma". *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*. 20(3): 357-384.
- Üçok, Dilek, ve Turgut, Tülay. 2014. "İstismarcı Yönetici Davranışının İşyerindeki Sapkın Davranışlar Üzerindeki Rolü". *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*. 9(3): 163-179.
- Xu, Erica, Huang, Xu, Lam, Catherine K., and Miao, Qing. 2012. "Abusive Supervision and Work Behaviors: The Mediating Role of LMX". *Journal of Organizational Behavior*. 33: 531-543.
- Xu, Shi, Hoof, Hubert Van, Serrano, Ana Lucia, Fernandez, Lucia, and Ullauri, Narcisa. 2017. "The Role of Coworker Support in The Relationship Between Moral Efficacy and Voice Behavior: The Case of Hospitality Students in Ecuador". *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*. 16(3): 252-269.
- Zellars, Kelly L., Tepper, Bennett J., and Duffy, Michelle K. 2002. "Abusive Supervision and Subordinates' Organizational Citizenship Behavior". *Journal of Applied Psychology*. 87: 1068-1076.

Otel İşletmelerinde Kurumsal Kimlik Paradigmaları¹

Corporate Identity Paradigms in Hotels

Pınar İŞILDAR, Dokuz Eylül Üniversitesi, Türkiye, pinar.isildar@deu.edu.tr

Orcid No: 0000-0001-7667-9951

Osman Avşar KURGUN, Dokuz Eylül Üniversitesi, Türkiye, avsar.kurgun@deu.edu.tr

Orcid No: 0000-0002-2092-5292

Öz: Kurumsal kimlik, değişken ve dinamik bir çevrede var olan işletmelerin rekabet ortamında ayakta kalabilmelerinde ve rekabet avantajı sağlamalarında önemli bir adım olarak görülmektedir. İkame olanağı yüksek olan ve uluslararası pazardan pay almak için ciddi rekabet ortamında faaliyette bulunan otel işletmelerin; diğer otel işletmelerinden kendini ayırmak ve müşteri kitlesine yönelik hizmetlerini çeşitlendirmek, ne yaptıklarını, nasıl yaptıklarını, özelliklerini ve farklılıklarını duyurmak gerekliliği gün geçtikçe artmaktadır. Bu kapsamda çalışma otel işletmelerinde kurumsal kimlik yapısının tanımlanması ve yönetimi amacıyla otel işletmelerinin doğasında hangi paradigma çerçevesinde şekillendiğinin ortaya çıkartulmasını amaçlamaktadır. Çalışma, otel işletmelerinde bütünsel ve multidisipliner bakış açısıyla kurumsal kimlik yapısını tanımlamaya yönelik, kişisel bir çalışmadır. Nitel araştırma olarak tasarlanan çalışmanın, araştırma örneklemini, İzmir ilinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmeleri oluşturmaktadır. Veri toplama tekniği olarak derinlemesine görüşme ve veri toplama aracı olarak yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Elde edilen veriler içerik analizi ile değerlendirilmiştir. Otel işletmelerinde kurumsal kimliğin yönetilebilir, bütünü kapsayan ve homojen bir yapıda işlevselci paradigma görüşüne yakınsadığı ve bu görüşe göre yapılandırıldığı bulgulanmıştır. İlgili literatürde bu kapsamda ele alınan çalışmaların azlığı göz önüne alındığında, çalışma literatüre kavramsal katkı sağlamayı hedeflemekte ve otel işletmelerinin kurumsal kimliklerini, tanımlamada, yönetmede ve geliştirmede bir rehber rolü oynayabileceği düşünülmektedir.

Anahtar Sözcükler: Otel işletmeleri, Kurumsal Kimlik, Paradigma, Kurumsal Kimlik Paradigmaları

JEL Sınıflandırması: M14, M10, M19

Abstract: Corporate identity is seen as an important step in ensuring that companies that exist in a changeable and dynamic environment can survive in a competitive environment and gain competitive advantage. It is necessary to differentiate itself from other hotels and to diversify its services for its customer base, to announce what they do, how they do it, its features and differences by revealing the existences in the hotels that are a high substitution and to getting a share from the international market operating in a highly competitive environment. In this context, in order to clarify and to reveal the corporate identity structure in hotels, it is aim to finding out the paradigm within which the corporate identity structure is shaped the hotels own nature. This study is an exploratory study aimed at defining the corporate identity structure from a holistic and multidisciplinary point of view and based on the research findings. The research sample of the study, which is designed as qualitative research, consists of 5 star hotels in İzmir. In-depth interview was used as data collection technique and semi-structured interview form was used as data collection tool. The data obtained were evaluated by content analysis. It has been found that corporate identity converges and is structured according to the view of functionalist paradigm in a manageable, encompassing and homogeneous structure. Considering the limited of studies in the relevant literature, the study aims to make a conceptual contribution to the literature and it is thought that can play a guiding role in defining, managing and developing to hotels' corporate identities.

Keywords: Hotels, Corporate Identity, Paradigm, Corporate Identity Paradigms

JEL Classification: M14, M10, M19

1. Giriş

Literatürde kurumsal kimliği en yaygın ve kapsamlı bir şekilde, “işletmenin kim olduğu, neyi temsil ettiği, ne yaptığı, nasıl yaptığı ve nereye gittiği” sorularını yanıtlayan tüm cevapların toplamı olarak tanımlamak mümkündür (Olins, 1978: 108 aktaran Abratt, 1989: 66; Olins, 2002: 2; Balmer, 2014: 463; Chamchong ve Wonglorsaichon: 526; Pardo, 2014: 7; Balmer, 2015: 5-8). Bu tanımdan yola çıkarak, işletmelerin kendilerini ifade ettiği, iç ve dış paydaşların işletmeleri tanımlarken, hatırlarken işletme ilgili ortaya konulan anlamlar topluluğu olarak ifade edilen kurumsal kimliğin (van Rekom, 1997: 411), sadece ilk akla gelen logo, renkler ve amblem gibi görsel unsurları değil, çok daha derin ve kurumsal iletişim, kurumsal davranış ve kurum felsefesi gibi birden fazla unsur oluşturduğu bir yapı olduğu söylenebilir.

Rekabet ortamının oldukça şiddetli olduğu alanlarda faaliyet gösteren işletmelerin, rekabet avantajını sürdürülebilir bir şekilde devam ettirmeleri kurumsal yönetimler in önemli amaçlarından birisi olarak görülmektedir (Ülgen ve Mirze, 2010: 30-31). Rekabet avantajını sürdürülebilir şekilde sağlanmasında ise işletmelerde kimliğin formüle edilmesi

¹ Bu çalışma, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı'nda “Otel İşletmelerinde Kurumsal Kimlik Üzerine Keşifsel Bir Çalışma, İzmir Örneği” adlı Doktora Tezinden türetilmiştir. İlk versiyonu II. Business & Organization Research Conference, 4-6 Eylül 2019 İzmir’de sunulmuştur.

Makale Geçmişi / Article History

Başvuru Tarihi / Date of Application : 2 Ekim / October 2019

Kabul Tarihi / Acceptance Date : 23 Ekim / October 2019

gerekliliği oldukça kabul gören bir yaklaşımdır (Balmer ve Wilson, 1998: 12-13). Değişken ve dinamik bir çevrede var olan işletmeler, rekabet ortamında ayakta kalabilmek için yeni kaynaklar arayışı içinde olup, bu kaynaklardan bir tanesi, güçlü bir kurumsal kimliğin inşa edilmesi ve efektif bir şekilde yönetilmesidir. Gerek iç paydaşlara gerekse dış paydaşlara işletmenin gücünü göstermek için kurumsal kimliğin varlığı etkili bir araçtır (Dowling, 1993; van Riel, 1995; van Riel ve Balmer, 1997).

Kurumsal kimlik konusunda ortak bir kavramsal modelin oluşturulamamasının nedeni olarak Alessandri, (2001, s. 173), kurumsal kimliğin doğasının anlaşılmasını ve çok az bilim insanının kurumsal kimliğin gücünü desteklemek için kavramsal açıklamalarla pratiği birleştirmiş olması şeklinde açıklamıştır. Son 50 yılda kurumsal kimlik çalışmalarının gerek bilimsel gerekse uygulama alanında artmasına rağmen, farklı bilim dallarında çalışılması ve farklı boyutlarının ön plana çıkması ile bütünsel bir kurumsal kimlik yapısından ziyade, dönemler içerisinde farklı paradigmlar çerçevesinde şekillendiği görülmektedir. İlgili literatür incelendiğinde bütünsel ve multidisipliner bir bakış açısıyla kurumsal kimliğin işletmelerin kendi doğasında nasıl yapılandığı ile ilgili çalışmaların görece az olduğu, kurumsal kimlik yapısının oluşturulmasında ise çalışmaların daha çok kavramsal ağırlıklı olduğu görülmüştür. Bu durum işletmeler açısından kurumsal kimliği anlaşılması, uygulaması ve yönetilmesi zor bir yapıya dönüştürmüştür (Melewar, 2003:196; Otubanjo ve Melewar, 2007: 414).

Küreselleşme, teknolojik gelişmeler, tüketicilerin eğitim seviyelerinin artması gibi nedenler ve özellikle benzer nitelikteki mal ve hizmet üreten işletmelerin varlığı, tüketicilerin mal ve hizmetleri ayırt etmesini zorlaştırmış ve tercihlerinde daha duyarlı hale gelmelerine neden olmuştur (Karafakioğlu, 2005: 121). Tüketiciler satın alma kararlarında birçok faktörden etkilenerek kendilerine en fazla fayda sağlayacak mal ve hizmetleri tercih etmektedirler. Birçok sektörlerde olduğu gibi turizm sektöründe de çeşitli işletmeler rekabetin oldukça yoğun yaşandığı ulusal ve uluslararası pazarlarda yaşamını sürdürmek, gelişmek ve karlılığını arttırmak adına daha çok tercih edilmek istemektedir. Özellikle benzer hizmet sunan otel işletmelerinin müşterileri işletmelerine çekmeleri ve müşteri sadakatini oluşturmaları diğer otel işletmelerinden farklılıklarını ortaya koymaları ile oluşturacakları müşteri memnuniyeti, olumlu imaj ve itibarla sağlanacağı bilinmektedir (Üner, 1998: 18-19; Medabesh ve Upadhyaya, 2012: 40). Tüm işletmelerde olduğu gibi, farklılıkların ortaya konmasında işletmelerin ne olduğu, neyi temsil ettiği, ne yaptığı ve nasıl yaptığı sorularının (Balmer, 1998; Melewar ve Saunders, 1998; Melewar, 2003) cevapları olan kurumsal kimliğin oluşturulması, özellikle hizmet sektöründe yer alan otel işletmelerinde önemli olmaktadır.

İkame olanağı yüksek olan ve uluslararası pazardan pay almak için ciddi rekabet ortamında faaliyette bulunan otel işletmelerinde (Burgess, Hampton, Price ve Roper, 1995); diğer otel işletmelerinden kendini ayırmak ve müşteri kitlesine yönelik hizmetlerini çeşitlendirmek, ne yaptıklarını, nasıl yaptıklarını, özelliklerini ve farklılıklarını duyurmak gerekliliği artmıştır (Kedidi ve Torfve, 2005: 4; Mohammed, Denizci Guillet, Schuckert ve Law, 2016: 677). Literatür incelendiğinde, otel işletmeleri kapsamında kurumsal kimlik çalışmalarının nadir olduğu görülmüş, var olan çalışmaların ise mevcut boyutlar ve modeller üzerinden ilişkisel olarak incelendiği görülmüştür. Bu kapsamda otel işletmelerinde kurumsal kimlik yapısının netleştirilmesi ve bu yapının ortaya çıkartılmasında, kendi doğasında hangi paradigma çerçevesinde şekillendiğinin belirlenmesi; tanımlama, yönetme ve geliştirmede varlıklarını ortaya koyarak tercih edilebilirliklerini arttırmak adına önemli olmakta ve yol gösterici olması açısından önem kazanmaktadır.

Çalışma, otel işletmelerinde bütünsel ve multidisipliner bakış açısıyla kurumsal kimlik yapısını tanımlamaya yönelik, keşifsel bir çalışmadır ve araştırma bulgularına dayalı olarak kurumsal kimlik yapısının otel işletmeleri doğasında hangi paradigma çerçevesinde şekillendiğini araştırmaktadır. Nitel araştırma olarak tasarlanan çalışmanın, araştırma örneklemini, İzmir ilinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmeleri oluşturmaktadır. Veri toplama tekniği olarak derinlemesine görüşme ve veri toplama aracı olarak yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Elde edilen veriler içerik analizi ile değerlendirilmiştir. Otel işletmelerinde kurumsal kimliğin yönetilebilir, bütünü kapsayan ve homojen bir yapıda işlevselci paradigma görüşüne yakınsadığı ve bu görüşe göre yapılandırıldığı bulgulanmıştır. Çalışma literatüre kavramsal katkı sağlamayı hedeflerken, otel işletmelerinin kurumsal kimliklerini, tanımlamada, yönetmede ve geliştirmede bir rehber rolü oynayabileceği düşünülmektedir.

2. Kurumsal Kimlik

Kurumsal kimlik, kurumsal yapıdaki bir kuruluşun veya işletmenin kimliğini ifade etmektedir. Günümüzde işletmelerin farklılıklarını ortaya koymaları, hatırlanabilir olmaları ve olumlu imaj yaratmaları gerekmektedir. İşletmelerin diğer işletmelerden üstün yönlerini ortaya koyabilmeleri, kurumsal başarının elde edilmesi ve rekabet avantajının sağlanabilmesi yönetimin en önemli amaçları arasında yer almaktadır (Balmer ve Wilson, 1998: 12).

Kimlik işletme imajını oluşturan bir kişilik sunarak, iç ve dış paydaşların işletme hakkındaki algılarını oluşturmaktadır (Markwick ve Fill, 1997: 397). Farklılıkların ortaya konması, kurum markası temellerinin oluşturulması ve pazarlama alanında çeşitli fırsatların yaratılmasında kurumsal kimlikten yararlanılmaktadır (Motion ve Leitch, 2002: 47; Lyamabo, Owolavi, Otubanjo ve Balogun, 2013: 30). Kurumsal kimliğin pazarlama ve reklam amacıyla kullanılması işletmelerin tanınmasına ve uzun dönemde tercih edilebilir olmasına katkı sağlamasına, örgüt içinde çalışanların işletmenin vizyon, misyon ve hedeflerine uyumlu şekilde çalışmasına ve bağlılıklarının artmasına destek olacağı düşünülmektedir.

Kurumsal kimliğin literatürde birçok tanımı mevcuttur. Kimi tanımlar daha geniş kapsamlı ve kavramın çok boyutlu yapısını içine alacak şekilde yapılırken, kimi tanımlar ise belirli disiplinlere odaklanarak dar şekilde yapılmıştır. Farklı disiplinlerde çalışılması ise, yine kavramın kabul edilen evrensel bir tanımının oluşmamasına neden olmuştur (Alessandri,

2001: 173; Melewar, 2003: 196-197; Otubanjo ve Melewar, 2007: 414). Literatürde kurumsal kimliği en yaygın ve kapsamlı bir şekilde, “işletmenin kim olduğu, neyi temsil ettiği, ne yaptığı, nasıl yaptığı ve nereye gittiği” sorularını yanıtlayan tüm cevapların toplamı olarak tanımlamak mümkündür (Olins, 1978: 108’den aktaran Abratt, 1989: 66; Olins, 2002: 2; Balmer, 2014: 463; Chamchong ve Wonglorsaichon: 526; Pardo, 2014: 7; Balmer, 2015: 5-8). Bu tanımdan yola çıkarak, işletmelerin kendilerini ifade ettiği, iç ve dış paydaşların işletmeleri tanımlarken, hatırlarken işletme ilgili ortaya konulan anlamlar topluluğu olarak ifade edilen kurumsal kimliğin (van Rekom, 1997: 411), sadece ilk akla gelen logo, renkler ve amblem gibi görsel unsurları değil, aynı zamanda kurumsal iletişim, kurumsal davranış ve kurum felsefesi gibi konuları da içine aldığı söylenebilir. Kurumsal kimlik kurumun kültürü, misyonu, hedefleri, stratejileri, örgüt yapısı, kontrol mekanizmaları, mal ve hizmetlerini, hizmet verdiği pazar ve sektörü, tedarikçilerini içermektedir (Markwick ve Fill, 1997: 397; Baker ve Balmer, 1997: 366; Melewar, 2003: 197).

2.1. Kurumsal Kimliğin Dönemsel Gelişimi

Kimliğin kişilerde varoluştan itibaren her daim var olması, kurumsal kimliğinde aslında bazı unsurlarının çok eski zamanlarda bile kullanıldığının bir kanıtı olarak gösterilmektedir. Eski krallıklar, ordular, uluslar, dinler vb. belirli kuralları ve yapıları olan birlikteliklerin, aidiyetlik hissetmek, birlik beraberlik sağlamak, belirli hedeflere odaklanmak veya benzerliklerini ve farklılıklarını ortaya koymak için bir takım kurumsal kimlik unsurlarına sahip olduklarını söylemek yanlış olmayacaktır (Carls, 1989: 135). Bayraklarda, askeri üniformalarda, dini veya kültürel ritüellerde kullanılan semboller, ayinler ve sergilenen davranışlar buna örnek olarak gösterilebilir (Pardo, 2014: 15-17). Zamanla kurumsal kimlik olgusunun önemine ilişkin farkındalığın yükselmesi bu alanda gerçekleştirilen bilimsel çalışma yoğunluğunun artması ile sonuçlanmıştır. Kavram, 1970’li yıllara kadar kurumsal dönem öncesini tanımlayan geleneksel dönem, marka tekniği dönemi, İkinci Dünya Savaşı sonrası/dizayn dönemi ve 1970’li yıllardan itibaren strateji dönemiyle başlayan, günümüze kadar devam eden gerek uygulamada gerekse bilimsel çalışmaların başladığı dönem olarak ele almak mümkün olmaktadır (Okay, 2013: 3).

1970 öncesi ortaya çıkan geleneksel dönem, marka tekniği dönemi ve İkinci Dünya Savaşı sonrası/dizayn döneminde kurumsal kimliğin benzer şekillerde ele alındığı görülmektedir. İsim, logo ve slogan gibi daha çok tasarımlarla şekillenen kurumsal kimlik yaklaşımlarında, işletmelerin yeni imaj yaratma çabalarına girdikleri ve özellikle uygulayıcıların kurumsal kimliği kurumsal imaj olarak tanımladıkları görülmektedir (Otubanjo, Melewar ve Cornelius, 2008: 6; Pardo, 2014: 11-13). 1970 öncesi genellikle tasarım odaklı ortaya konulan kurumsal kimlik yapılarına odaklanılmasından dolayı, 1970 öncesindeki tüm dönemler genel olarak “imaj dönemi” olarak da adlandırılmaktadır (Balmer, 1998: 966).

Kurumsal çalışmaların başladığı ilk dönem olarak görülen 1970’li yılların başı ve 1980’li yılların ilk yarısında, ortaya çıkan ajanslar bu dönemde firmalara, grafik dizayn, imaj ve iletişim çalışmalarıyla özellikle dış paydaşlara yönelik istenilen kurumsal kimliğin yaratılmasında danışmanlıklar yapmışlar ve çeşitli yayınlar ortaya çıkarmışlardır. Uygulayıcı yazında Pilditch’in 1970 yılında kurumsal kimlik ve kurumsal imaj arasındaki farklılığı ortaya koymasından sonra, 1970’li yılların sonlarına doğru, zamanla işletmelerin sadece müşteri odaklı olmadığı, diğer tüm paydaşların önem kazandığı bir döneme girilmiştir. 1970’li yılların sonları ve 1980’li yılların ilk yarısında kurumsal kimliği, kurumsal kişiliğin görsel yollarla ifade edilmesini ağırlıklı olarak benimseyen çalışmaların olduğu görülmektedir. Pilditch (1970) kurumsal kimliği, “bir işletmenin kurumsal kişiliğini ifade eden bir olgu olarak; işletmenin ne olduğu, neyi temsil ettiği, nereye gittiği ve bunları tüm paydaşlarına nasıl ileteceği” (aktaran Otubanjo, Melewar ve Cornelius, 2008: 14) sorularının yanıtı şeklinde tanımlamıştır. 1980’lerin ortalarında, işletmelerin değer ve inanışlarının içinde bulunduğu tüm paydaşlara yönelik pozitif bir imajın yaratılmasında, davranış ve iletişimi de kapsayan daha kapsamlı kurumsal kimlik kavramı tanımlanmaya başlanmıştır (Balmer, 1998: 972-974; Illia, Schmid, Fischbach, Hangarther ve Rivola, 2004: 10-11; Otubanjo ve Melewar, 2007: 15-17; van Riel ve Balmer, 1997: 341).

1980’lerin sonları ve 1990’larda bilimsel çalışmaların kurumsal kimlik alanında artmaya başladığı görülmektedir. Bu dönemde artık kurumsal kimlik (işletmenin ne olduğu) ile kurumsal imajın (işletmenin ne olarak algılandığı) arasındaki farklılıkların tamamen ortaya çıktığı ve kurumsal kimliğin bilimsel çalışmalarda daha kapsamlı, özellikle pazarlama ve yönetim alanlarında çalışıldığı görülmektedir. Pazarlama alanında marka kimliğinin ortaya atılması ile yönetim alanında örgüt kimliği çalışmaları bu dönemde ortaya çıkmıştır. Akademik alanda başlayan çalışmalarda, danışmanların isteğe göre yapılandırılan, satın alınabilen ve görsel elemanlara dayanan somut kurumsal kimlik tanımlamalarından ziyade, daha soyut ve stratejik yönetim aracı olarak tartışılan bir kurumsal kimliğin olduğu görülmektedir (Balmer, 1998: 978; Alessandri, 2001: 174). Bu dönemde birçok yazar kurumsal kimliği işletmenin “ayırt edici” özelliklerinin tümü ve “stratejik yönetim aracı” olarak görmüşlerdir. Albert ve Whetten (1985) bu dönemin en önemli çalışmalarından olarak, örgütsel düzeyde “esas, kalıcı ve ayırt edici (CED –central – enduring - distinctive) özellikleri ile kimliği tanımlamıştır (Whetten, 2006: 222-224).

1995’li yıllardan itibaren günümüze kadar süren dönemde ise kurumsal kimliğin artık sipariş üzerine yapılabilecek, satın alınabilecek basit bir olgu olmadığı, aksine uzun zaman içerisinde olgunlaşan, belirli çalışmalar ve istikrar ile elde edilebilecek, yönetimin önemli bir parçası olduğu anlaşılmıştır. Özellikle küreselleşmenin artması ile işletmelerin artan rekabet ortamında kendilerini ispat etmesi ve tüm paydaşların beklentileri ile kimliklerinin ortaya konması gerekliliğini oluşturmuştur. Zamanla işletmelerde kurumsal kimlik, işletme hedefleri doğrultusunda stratejik bir yönetim anlayışı içerisinde, sadece görsel elemanlarla değil, kurumsal davranış, kurumsal iletişim, kurum felsefesi, kurum kültürü gibi farklı kavramların da bir araya gelerek, kurumsal imaj ve kurumsal itibarın yaratılmasında temel oluşturacak şekilde bir bütün olarak işletmenin aynası olarak çalışılmaya başlanmıştır (Melewar 2003: 196; Illia, Schmid, Fischbach, Hangarther ve Rivola, 2004: 11; Markwick ve Fill, 1997: 397). Günümüzde bu anlayış kurumsal kimliğin multidisipliner yapısına

odaklanılmasına ve özellikle işletmelerin bütünsel olarak kendilerini ifade etmesinin önemli olduğu bir yapıya dönüşmektedir (Abratt ve Kleyn, 2012: 1051; Cornelissen ve Harris, 2001: 57-59)

Kurumsal kimliğin tarihsel gelişimin içerisinde ele alındığı, özellikle bilimsel çalışmaların yoğunlaştığı dönemlerde kavramın kullanıldığı paradigmatik değişimlerin incelenmesi, işletmelerin ürün veya hizmet odaklı oluşumlarında kurumsal kimliklerini yapılandırma bakış açısını belirlemektedir. Literatürde var olan kurumsal kimlik modelleri incelendiğinde farklı unsurlara odaklanarak oluşturulan kurumsal kimlik modellerinin (Otubanjo, 2008: 33-36), kavramın tanımlanması ve keşfedilmesinde üç farklı paradigma çerçevesinde (Balmer, 2001a: 258-259; Pedersen, 2013: 35) grublandırıldıkları görülmektedir.

2.2. Kurumsal Kimliğin Paradigmatik Değerlendirilmesi.

Balmer (2001a: 258-259), kurumsal kimliğin tanımlanması ve keşfedilmesine yönelik üç farklı paradigma çerçevesinin oluşturulduğunu ifade etmektedir. Bunlar işlevselci paradigma, yorumlayıcı paradigma ve post modern paradigmatır.

2.2.1. İşlevselci Paradigma

İşlevselcilik yaklaşımı ilk olarak 19. Yüzyılda pozitivist sosyal bilim anlayışının bir uzantısı olarak, toplumsal çözümlemelerde kendini gösteren ve pozitivist bilimin temellerinden şekillenen bir sistem anlayışını benimsemektedir (Şişman, 1998: 6; Şimşek, 1994: 5).

Nesnelligi ve indirgemeyi benimseyen, olguları, etrafını çevreleyen süreç ve faktörlerden ayırıştırarak/soyutlayarak nesnelleştiren ve daha sonra gözlenebilir ve ölçülebilir niteliklere dönüştüren pozitivism, işlevselci ve davranışçı paradigmanın temelini oluşturmaktadır. Pozitivizm içerisinde, toplumsal örgütlerin analizinde işlevselci; psikoloji, sosyal psikoloji ve eğitim alanında ise davranışçı paradigma bilimsel araştırmalarda egemen olmuştur. İşlevselciler ve davranışçılar sosyal olguları elle tutulur, materyal olgular olarak algılamakta, toplumsal gerçekliği bireyin dışında aramaktadırlar. İşlevselci paradigmaya göre dış dünya, bireyleri uygun davranışlar konusunda yönlendirip biçimlendirmekte, bireyler kendi iradelerinden bağımsız olarak çevresel kontrollü olaylara tepki gösteren edilgen katılımcılar olarak görülmektedir (Şimşek, 1994: 5)

İşlevselciler sosyal olguları elle tutulur, materyal olgular olarak algılayarak toplumsal gerçekliği bireyin dışında arar. Bireyler içinde yaşadıkları çevrenin bir ürünü olarak görülür ve dış çevreden gelen uyarıcılara mekanik olarak denetlenen yollarla tepki verdiklerine inanılır. İşlevselcilikte, bireylerin gereksiniminden ziyade toplumsal öğenin (organizmanın) genel gereksinimlerine hizmet veren biçim ve yol belirlenmektedir. Kurumsal kimlik açısından bakıldığında, işlevselci paradigma kurumsal kimliği şekillendirilebilir, yönetilebilir ve gözlemlenebilir bir olgu olarak görmektedir. Bu paradigma kapsamında kavramı açıklama ve ölçmeye odaklı araştırmalar kurumsal kimlik çalışmalarında temel oluşturmaktadır (Balmer, 2001a: 258).

İşlevselci yaklaşım ile kurumsal kimliği yönetilebilir, ölçülebilir ve gözlenebilir bir olgu olarak gören araştırmacıların kendi aralarında farklılıklar oluşturdukları görülmektedir. Farklı unsurlara odaklanarak ortaya konulan modellerde, bazı modeller kurumsal kimliği kurumsal kişiliğin ifade edilmesi olarak görürken (Birkight ve Stadler, 1986 aktaran Pedersen, 2013: 37, Abratt, 1989; Balmer, 1995; Stuart, 1999), bazı modeller iş çevresine odaklanmakta (Kennedy, 1977; van Riel ve Balmer, 1997; Svatjıs ve de Chernatony, 2005) ve geri beslemelerle yönetilebilir şekilde (Balmer ve Gray, 2000) kurumsal kimliği açıkladıkları görülmektedir. Bazı modeller ise iletişim odaklı (Dowling, 1986), misyon odaklı ve strateji odaklı (Marwick ve Fill, 1997), bazı modeller ise tek bir kurumsal kimliğin işletmelerin sahip olduğu tüm özelliklerin birleşiminden (Balmer ve Greyser, 2002) oluştuğunu savunmaktadır.

2.2.2. Yorumlayıcı Paradigma

Doğa bilimlerinin sosyal bilimlerdeki çözümlemelerde kullanılmasına yönelik pozitif bilimsel düşünceye tepkiler 19. yüzyılda başlamış ve 20. yüzyılda anti-pozitivist yaklaşımlarla kendini göstermeye başlamıştır. Ortaya çıkan bu tepkiler doğanın ve toplumun varoluşuna ilişkin aralarındaki farklılıklardan kaynaklanmaktadır. Doğayı insanın üretmemesi ama toplumları insanların oluşturması, toplumsal olaylarda etkin bir şekilde yer almaları, yönetmeleri, var etmeleri ve hatta yok etmeleri düşüncesiyle, anti-pozitivistler toplumda insanlara dayatılan kuralların, yasaların ve yapıların varlığına inanmamaktadırlar. Bu açıdan anti-pozitivistler doğa bilimlerinin gerçeklikleriyle toplumsal gerçekliğin yasalarına ulaşamayacağını savunur (Tan, 1990: 70-71). Toplumsal gerçeklik, insanların davranışlarının anlamlarını dikkate alan bireyler tarafından bilinçli ve etkin bir şekilde oluşturulur. Bu anlayışa göre bireylerin özel anlam, değer, inanç ve niyetleri birinci veriler ve araştırma konusunu oluşturmalı, bireysellik ön plana alınmalıdır (İnal, 1994: 214).

Yorumlayıcı paradigma çerçevesinde yapılan çalışmalara bakıldığında kurumsal kimlik, işlevselci yapının yönetilebilir ve kontrol edilebilir kurumsal kimlik anlayışının tersine, insanların anlamların yaratılmasında etkin bir biçimde katıldığı (Yıldırım ve Şimşek, 2005: 29), sosyal olarak inşa edilen (constructed) bir olgu -sosyal olgu- şeklinde çalışıldığı görülmektedir. Bu perspektifte yapılan çalışmaların, işletme çalışanlarının örgütsel çevre içerisinde kurumsal kimlikle ilgili anlamları inşa ettiklerine inanmışlardır. Kurumsal kimlik, çalışanların iş ortamlarında yükledikleri anlamlarla şekillenen sosyal inşa (social construct) olgusu olarak görülmektedir ve çalışanları örgüte bağlayan anlamlar üzerine odaklanılmıştır. Genellenemez sonuçların elde edilmesini savunan bu yöntemle daha çok örnek olaylar üzerine gidilmiş ve iç çevreye odaklanarak kurumsal kimliği örgütsel sembollere yüklenen anlamların ve söylemlerin çözülmesi veya çalışanların günlük gerçekliklerinde yaşadıkları ve anlamlandırdıkları ile ortaya çıkarılması

gerektiğine odaklanılmıştır. İşlevselci yaklaşım gibi yorumcu yaklaşımla ele alınan çalışmalarda da farklı metod ve uygulamaların yapıldığı ve çoklu kimlik yapılarının ön planda olduğu görülmektedir. Bu paradigmanda kurumsal kimliğin çalışanların söylemsel inşası üzerine yapılan çalışmalar görülmektedir (Balmer, 2001a: 258; Pedersen, 2013: 44; He ve Brown, 2013: 8-9). Bu yapıya göre örgütün ne olduğu sorusuna özellikle iç paydaşların farklı cevaplar verebileceği, bu cevaplar ile kurumu tanımlayan farklı kimlik yapılarının oluşabileceği ve oluşan kurumsal kimliğin dış paydaşlara da bu şekilde yansıtılacağı beklenmektedir (He ve Brown, 2013: 8-9).

Yorumlayıcı paradigmanın prensipleriyle şekillenen kurumsal kimliğin bütünsel ve merkezi bir kurumsal kimliğin üst yönetimin isteğiyle oluşturulmasından ziyade, kurum içerisinde çalışanların birbirileri ile ve dış paydaşlar ile etkileşimleri sonucu kendi zihinlerinde oluşturdukları kimliklerin uyumlaştırılması ve bir araya gelmesi ile ortak bir yapıya dönüşeceği; birden fazla örgütsel seviyedeki kimlikten ortak bir kurumsal kimliğin oluşacağı düşüncesini ortaya çıkarmaktadır (He ve Brown, 2013: 8-9). İşletme içinde birden fazla kimlik yapısının olduğu ve bu çoklu kimliklerin bireylerin veya grupların etkileşimleriyle ve kendi anlamlandırdıklarıyla farklılıklar göstereceği, buna bağlı olarak tek bir kurumsal kimlik yapısının her işletme veya örgütte genellenemeyeceği savunulmaktadır.

2.2.3. Postmodern Paradigma

Pozitivizmin bilimsel düşünce iddialarına karşı geliştirilen bir diğer paradigma da postmodern paradigmadır. Yorumlayıcı paradigmadan sonra anti-pozitivist temelde ortaya çıkan eleştirel teorinin, örgütsel düzenin baskılayıcı ve zorlayıcı düşünceden arındırılması gerekliliğini savunmasına karşın, pozitivist modern teorilerin rasyonalizme bağlılığından kurtulamaması nedeniyle postmodern paradigma düşünceleri gelişmeye başlamıştır (Keskin, Akgün ve Koçoğlu, 2016: 48). Jean-François Lyotard (1924- 1998), Jean Baudrillard (1929-2007), Jacques Lacan (1901-1981), Roland Barthes (1915-1980), Michel Foucault (1926-1984) ve Jacques Derrida (1930- 2004) gibi bilim adamlarının önderliğinde gelişen bu anlayış anti-pozitivist bilimsel düşünce temellerinde şekillenmektedir (Roney, 2011: 214-215).

Postmodern paradigma, eleştirel teorinin aynı modern teorilerdeki (pozitivist düşünce) gibi akılcılığı referans almasını ve genel geçer evrensel kuralların objektif yapısına karşı çıkar. Postmodernizm subjektifliğin ötesinde akılcılığı tamamen reddederek, sosyal bir hayatta realist bir bilgiye ulaşılabileceği varsayımını yok sayar ve tek bir gerçekliğin varlığını kabul etmez. Uzlaşmanın ve ortak bir görüşün mümkün olmadığını, yalnızca dil oyunlarına bağlı olarak “yerel gerçekliklerin” olabileceğini savunur ve çalışmalarda birlik ve uzlaşma arayışından çok farklılıklara odaklanılır (Keskin, Akgün ve Koçoğlu, 2016: 47-48).

Postmodern paradigma, bireylerin günlük hayatta karşılaştıkları deneyimlerinden gerçekliğin anlamlandırılmasında, anlamın farklı bağlamlarda serbestçe değişmesini ve etkileşimciliğin, toplumsal ilişkilere yüklediğimiz anlamın nesnel bir gerçeklik değil, insanların oluşturduğu bir yapı olduğu düşüncesi ile gelişmiştir. Modern anlayışın nesnel gerçekliği keşfetmesinin tersine, dış gerçekliği temsil etmeye yeterli araçların olmadığına inanarak, bilginin tabiatı gereği çeşitli dönüşümler ile değişmeksizin kalamayacağı ve yeni durumlara cevap veren yeni bir epistemolojinin geliştireceği savunulur (Hira, 2000: 92).

Sosyal gerçekliğin şahıslararası gerçeklik olduğuna inanan postmodernistler, dilsel açıdan toplumsal gerçekliğin farklılıklara dayandığını kabul ederler. Gerçeklik aynı anda çeşitli anlamlara sahip olabilir ve gerçeğin farklılaşp çoğalmasına neden olur. Gerçeklik heterojen, parçalı, düzensiz ve farklılıklardan oluşan bir olgudur (Keskin, Akgün ve Koçoğlu, 2016: 460).

Postmodern paradigmanda kimlik çalışmaları bireysel düzeyde ele alınmakta ve örgüt içerisindeki güç ilişkilerinin ortaya çıkarılmaya odaklanıldığı görülmektedir. Bu paradigmanda kurumsal kimlik tek, bütüncül ve gerçek doğru yerine farklılıklardan oluşan bir karışım olarak görülmektedir. Yapılan çalışmalar kurumsal kimliğin sadeleştirilmesi ve uyumlaştırılmasından ziyade karmaşık yapısı üzerine odaklanarak, çalışanların kendilerini nasıl gördükleri üzerinde farklı seslerin, farklı güç odaklarının ve parçalanmaların ortaya çıkarılmasının gerekliliği üzerinde durmaktadır (He ve Brown, 2013: 11). Çünkü postmodern paradigma homojenleşme ancak baskı yoluyla olacağı düşüncesinden yola çıkmakta ve gerçekliğin baskı yoluyla veya bir otorite ile olacağını redederek heterojenliği savunmaktadır (Hira, 2000: 94).

Postmodern paradigma, kurumsal kimliği kurumun farklılığını ortaya koyan özellikler ve çekirdek, merkez bir yapıda asla görmemekte, örgüt içerisinde birden fazla, farklı kimlikleri kişilerin farklı ilişkiler ve durumlarda anlamlandırdıklarını savunmaktadır. Zaman içerisinde değişen, dış paydaşların algısıyla farklılaşan öznel kurumsal kimlik yapılarını savunur (Leitch ve Motion, 1999). Her bireyin, çalışanın veya dış paydaşların kendi söylemlerinde yarattığı bir kimlik yapısının yansıtılacağını, merkezi kuralların bu kimlik yapılarını etkileyemeyeceğini savunur. Kurumsal kimlik alanında bu kapsamda yapılan araştırmaların çok yaygın olmasa da alana yeni bir boyut ve zenginlik kattığı düşünülmektedir (Balmer, 2001a: 258-259; Balmer ve Greyser, 2003: 38). Tablo 1’de paradigmalara göre kurumsal kimlik yaklaşımları verilmektedir.

Tablo 1. İşlevselci, Yorumcu ve Postmodern Paradigmalara Göre Kurumsal Kimlik

İşlevselci Paradigma	Yorumlayıcı Paradigma	Postmodern Paradigma
Tek kurumsal kimlik	Çoklu örgütsel kimliklerin uyumlaştırılması	Her kişiye göre değişen kurumsal kimlik
Homojen kurumsal kimlik	Heterojen kurumsal kimliklerin birleşmesi ile homojene ulaşma	Heterojen bir kurumsal kimlik

Yönetilebilir kurumsal kimlik	Yönetilmeden bağımsız kişisel etkileşimle ortaya çıkan kurumsal kimlik	Yönetilemez değişken yapıda
Otoritenin varlığı ile şekillenir kurumsal kimlik	Otoritenin varlığı kabul edilmez	Otoritenin varlığı kabul edilmez, kişilerin görüşlerini değiştiremez
Standartlar, yasalar yönetir	Kişisel etkileşimler yönetir	Standartlara bağlı değil, kişisel zaman ve mekâna bağlı değişir
Bütünsel bir kurumsal kimlik	Örgütsel Kimlik	Kişisel kimliklerin varlığı

Kaynaklar: Balmer, 2001a; Pedersen, 2013; He ve Brown, 2013; Balmer ve Greysen, 2003 ve diğer paradigma tanımlarından yararlanarak yazar tarafından oluşturulmuştur.

3. Araştırma Yöntemi

Kuram oluşturmayı temel alan bir anlayışla sosyal olguları bağlı buldukları çevre içerisinde araştırmayı ve anlamayı ön plana alan bir yaklaşım olan nitel araştırma tasarımı ile kavramsal yapının derinlemesine incelenmesi ile aynı zamanda otel işletmelerinde kendi doğasında hangi paradigma ışığında şekillendiğinin araştırılması kalitatif (Nitel) bir yapıda keşifsel araştırma tasarımı gerektirmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2005: 25-29).

Nitel araştırma keşifsel tasarımda ölçme ve araştırma desenleri sistematik analizi amaçlarken genellemelerle ilgilenmek yerine bir olayın daha iyi anlaşılmasını sağlamaya odaklanılır. Araştırmacı elde ettiği sonuçları genelleylebilmek için araştırmanın yapıldığı ortamın özelliklerini temel alarak benzer ortamlara ilişkin önermelerde bulunabilir (Yıldırım ve Şimşek, 2005: 29). Bu kapsamda emik bir yaklaşım benimsenen bu çalışma, Özen'in (2000) kuramsal katkı ve uygulamaya dönük öneri şeklinde iki gruba ayırdığı araştırmalardaki amaçlar kapsamında; kuram oluşturmayı ve var olan kurama farklı bir bakış açısı katmayı hedeflemektedir ve uygulamaya dönük öneri endişesi olmamaktadır.

Nitel araştırmanın emik yapısı ile genelleme amacının olmaması, indirgemeciliği ortadan kaldırmaktadır. Nitel araştırmada evrenin tamamına veya örneklemin tamamına ulaşma konusunda da ulaşılabilecek sayının az olmasından ziyade elde edilecek verinin derinliği ve genişliği önemli olmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2005: 102;115). Evrenin tamamına ulaşmaya çalışılması, kuram oluşturma stratejisi ile yapılan araştırmalarda "kuramsal örneklem" yaklaşımı kullanılabilir. Kuramsal örnekleme Glaser ve Strauss'un (1967) "araştırma sorusunun yanıtı olabilecek kavramların ve süreçlerin tekrar etmeye başladığı aşamaya (doyum noktası) kadar veri toplamaya devam edilmesini gerektirir" savı ile istenilen verilere ulaşıldığında görüşmelere son verilebilmektedir (aktaran Yıldırım ve Şimşek, 2005:115).

Bu araştırmada İzmir ilinde faaliyet gösteren ve kurumsal nitelikte 5 yıldızlı otel işletmeleri araştırmanın evrenini oluştururken, evrenin tamamına ulaşılması hedeflenmiştir. Görüşmeler evreni oluşturan otel işletmelerinde görevli kurumu temsil eden ve tüm süreçlere hakim üst düzey yöneticilik kademelerinde yer alan bireyler ile yapılmıştır. Görüşmelerin üst düzey yöneticiler ile yapılması, zengin bilgiye sahip kişilerden verilerin elde edilmesi; belirli niteliklere sahip, temel nitelikleri karşılayan, tüm birimlere hakim ve bütünsel bir değerlendirmenin yapılabilme kabiliyetine sahip olmaları düşüncesidir (Büyüköztürk, Akgün, Karadeniz, Demirel ve Kılıç, 2016). Evrenin tamamına ulaşma ile görüşmelerin yapılacağı kişilerin bu kapsamda "ölçüt örneklem" tekniği ile genel müdür ve departman müdürleri seviyesinde seçilmesi, kapsamlı bilgiye sahip kişilerden elde edilen verilerin keşfedilecek boyutlarda daha büyük bir katkı sağlayacağı düşünülmüştür.

Araştırmada kullanılan soru formu, ilgili literatürden yararlanarak kurumsal kimlik tanımlarından yola çıkarak ve Harris ve de Chernatony, 2001; Balmer, 2001b; Melewar, 2003; Melewar ve Karaosmanoğlu, 2006; Balmer, 2017; Koskimies, 2011 ve Nyman, 2013 yazarların çalışmalarından derlenerek oluşturulmuş, konu ile ilgili ve uygulama alanında tecrübeli çeşitli akademisyenlerce tartışılarak son halini almıştır.

Araştırmaya katılan 14 adet 5 yıldızlı otel işletmesinden, 12 otelin genel müdürü, iki otelin ise satış ve pazarlama departman müdürlü ile görüşmeler yapılmıştır. Araştırma 2017 yılının Ağustos, Eylül aylarında yapılmış olup, görüşmeler 45 dakika ile 90 dakika arasında gerçekleştirilmiştir. Katılımcı mülakat süreleri ve demografik bilgileri Tablo 2'da verilmektedir.

Tablo 2. Araştırma Katılımcıları Mülakat Süreleri ve Demografik Bilgiler

Katılımcı Otel Kodları	Katılımcı Yetkisi	Yaş	Cinsiyet	Eğitim Durumu	Veri Toplama Tekniği	Görüşme Süresi(Dakika)
O-1	Genel Müdür	49	Erkek	Lisans	Mülakat	60
O-2	Genel Müdür	54	Erkek	Lisans	Mülakat	45
O-3	Genel Müdür	50	Erkek	Lisans	Mülakat	50
O-4	Genel Müdür	46	Kadın	Lisans	Mülakat	70
O-5	Departman Müdürü	36	Kadın	Lisans	Mülakat	45
O-6	Genel Müdür	43	Erkek	Yüksek Lisans	Mülakat	90
O-7	Genel Müdür	55	Erkek	Lisans	Mülakat	60

O-8	Genel Müdür	52	Kadın	Lisans	Mülakat	50
O-9	Genel Müdür	58	Erkek	Lisans	Mülakat	90
O-10	Departman Müdürü	36	Kadın	Lisans	Mülakat	45
O-11	Genel Müdür	58	Erkek	Lisans	Mülakat	50
O-12	Genel Müdür	51	Erkek	Lisans	Mülakat	50
O-13	Genel Müdür	61	Erkek	Lisans	Mülakat	90
O-14	Genel Müdür	46	Kadın	Lisans	Mülakat	45

Katılımcılar temsil ettikleri otel işletmelerinin isimlerinin verilmesinde bir sakınca görmezken, verilerin analizinde isim özelinde olmaması isteği doğrultusunda her bir otel için O-1, O-2, O-3...O-14 gibi semboller atanmıştır. Görüşmeler katılımcıların da onayı doğrultusunda ses kayıt cihazı ile gerçekleştirilmiş ve veri analizi için ses kayıtları metne dönüştürülmüştür. Elde edilen ham verilerin anlam bütünlüğünün sağlanmasından sonra, içerik analizi ile bulgular elde edilmiştir.

4. Analiz

Otel işletmelerinin kurumsal kimliklerini hangi paradigma çerçevesinde yapılandırdıkları ile ilgili gerçekleştirilen içerik analizinde işlevselci, yorumlayıcı ve post modern paradigmanın kurumsal kimlik yaklaşımları dikkate alarak analizler gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bulgular Tablo 3'de verilmektedir.

Tablo 3. Kurumsal Kimlik Paradigmalarına göre İçerik Analizi

Kodlar	Otel Sayısı Frekans	Oran %
Merkezi kurallar, merkeze bağlı, üst yönetim kararları	14	100
Yönetim kurulu, merkez onayı	11	78.57
Standartları olan	9	64.29
Prosedürler, iş tanımları var	8	57.14
Sıkı denetim	8	57.14
Patron istekleri	6	42.86
Aile şirketi	5	35.71
Görev dağılımları belli	5	35.71
Yönetim şekli belli	3	21.43
Operasyonel kitapları, iş süreçleri merkezden	3	21.43

Elde edilen verilerde araştırmaya katılan otellerin %100'ü merkezi kurallar, merkeze bağlı, üst yönetim kararlarına bağlı oldukları görülmektedir. %78,57'si yönetim kurulu kararlarının ve merkez onayının olduğundan, %64,29'u standartların varlığından ve prosedürler ve iş tanımlarından bahsetmiştir. Buna göre araştırmaya katılan otel işletmeleri daha çok merkezi örgüt yapısından bahsettiğini söylemek yanlış olmayacaktır. Karar verme yetkisine sahip hiyerarşik seviyelerin varlığı ile yetkinin örgüt kademesinin en tepesine bağlılıkları ile yüksek merkezileşmeyi işaret etmektedir (Timurturkan, 2010). Yazılı dokümantasyonlar, yöntemler, iş tanımlamaları, kurallar ve standartlar ise biçimleşmenin yüksek olduğunu göstermektedir (Robbins ve Judge, 2012). Sıkı denetimlerin varlığı, görev dağılımlarının belirliliği ve operasyon kitaplarının merkezi oluşu gibi bulgular dikkat çekmektedir.

Kodlamalarla ilgili bazı ifadeler aşağıda yer verilmiştir:

O-1: "Biz çok başımıza buyruk şeyler yapmıyoruz yapmaktan da açıkçası kaçırıyoruz. Bizim bir yerimiz standartlarımız var. Ben direkt olarak yönetim kuruluna rapor veriyorum. Yönetim kurulu da bütçeleri onaylayan ve dolayısıyla da o onaylı bütçeleri karşında gerçekleştirilen faaliyetlerimizin sonuçlarını artışıyla ekşisiyle sizden hesabını bekleyen bir merci. Belirli standartlar, kimliksel özellikler, isim, talimatlar, fiziksel unsurlar üst yönetim Holdingden geliyor. Sıkı denetimler geçiriyoruz."

O-3: "İnsan kaynakları, personelin diğer konularda, işte davranışı, psikolojisi, eğitimi, gibi bunları onayladıktan sonra işe giriş sürecinden sonra oryantasyonu toplantıları, görev tanımlarını kendisine bildirilir. İşletmede yapacağı davranışlar hepsi kendisine söylenir ve takibi yapılır. Bu arada bu oryantasyon içerisinde kendisine kurumsal kimliğimizi aktarıyoruz, kim kimdir nedir, ne iş yaparız, nasıl yaparız, şurada yemek yiyeceksin, şunu yapabilirsin, şunu yapamazsın. Eğitimler ile kurallar ve yapımız öğretilir, kendisi de kurumsal kimliğimizi öğrenmiş olur."

O-7: "Merkez ofisimizin yaptığı çalışmalarda tek bir grup altında olmanın sağladığı misyon ve vizyon kararlarına doğru büyümek istiyoruz. Belirlediğimiz hedeflerimiz var."

O-12: “Miyon ve vizyonumuz çerçevesinde, çalışanlarımız birinci derecede. Biz bölgemize bakıyorum, biz Mart'ın başı gibi Şubat'ın sonu gibi personel alımlarına başlıyoruz misafirimiz yok, otelimiz kapalı olmasına rağmen personel alıyor ve bir buçuk ay gibi eğitimler veriyoruz. Tüm otelin yapısı ve anlayışını anlamasını sağlıyoruz.”

O-14: “İş süreçlerimiz bellidir. Ne zaman ne yapılacak, hangi durumda hangi operasyon gerçekleştirilecek. Holding ile beraber bir aile ortamında, kurumsal kararlar ve yönlendirmelere dayanarak devam etmekteyiz. Benim seviyemdeki iletişim bana gelen departman yöneticileri raporlarıyla oluyor. Denetimleri sürekli. Ben departman yöneticileri ile paylaşıyorum onlar da bana rapor sunuyor onlar da kendi çalışanlarıyla toplantılarda bunları iletiyor.”

O-4: “İç paydaşlarımız çalışma prensiplerimizi bilsin isteriz. Çalışma koşullarını, şartlarını, haklarını, iş süreçlerini, yönetim felsefemizi, otelin durumunu bilsin isteriz. Kimlik çalışmalarımız genelde üst düzey yönetici kararlarıyla şekillenir. İşte hizmet kalitemizin belirlenmesi, hedeflerin seçilmesi, isim logo gibi kararlar zaten çok önceden belirlenmiştir.”

O-5: “Ne yapmamız gerektiğini biliyoruz genel müdürün günlük kararları, yönlendirmesi yönetimi neye önem verdiği ile de birleşince otelin merkezden gelen kimliği ile yöneticinin kimliğini birleşmesi otelin görünen kısmını ve iç değerlerini oluşturuyor”

O-8: “Nihayetinde bir patronumuz var ve onların yönetim kurulu kararları ile sizden beklentileri ile işlerimizi devam ediyor. Ama yine de şunu söyleyebilirim pek çok otel firmasına göre sistematik standartları olan belirli bir yapısı ve işleyişi olan kişisel özelliklerini, çıkarlarını, çatışmalarını yansıtmamaya çalışan bir grubumuz.

O-10: “Biz tüm markalar grubuna bağlı. Onlar genel müdürü belirliyor. Genel müdür de kendi departman müdürlerini, onlarda kendi elemanlarını personelini seçiyor. Üst yönetime bağlı ve genel müdürün direktiflerine bağlı olarak iletişim ve bilgi alışverişi devam ediyor.”

O-13: “Bütün herkesin bir iş tanımı vardır. Bu merkezidir. Bu Otel Japonya'da da olsa aynı tanımdır, Türkiye'de de olsa aynı tanımdır. Hatta dokümanlar bile aynıdır renklerimiz yazılarımız logoları mı yazı stilimiz hepsi aynıdır. Önemli olan otellerin bu standartları koruması. Ama bunun dışında da standart olmayan şeyler var ki idare müdürünün genel müdürün tecrübesinden kaynaklanan sizin geçmişteki tecrübeleriniz çok önemli oluyor.”

O-15: “Hizmet standartlarımız merkezidir ve merkezden ne şekilde tanıtılacağına kadar değişmez. Belirli miyon ve vizyonumuz var. Biz bu standartları korumak adına çalışırız.”

Yapılan görüşmelerde otel işletmelerinde, bir merkeze veya holdinge bağlı olarak şekillenen kurumsal kimliklerin varlığından söz edilmektedir. Katılımcı tüm otel işletmelerinde otel sahibinin, üst yönetimin, yönetim kurulunun veya zincirin bağlı olduğu merkezden gelen kararlar doğrultusunda işleyişin ilerlemesi, otoritenin varlığına işaret etmektedir. Bu doğrultuda otoritenin kararları ile belirlenen standartlarla iç ve dış paydaşlara iletilen ve denetim altında tutulan tek bir kurumsal kimlik söz konusudur. Üst yönetim tarafından şekillenen kurumsal kimliğin iç paydaşlara iletilme ve çalışanların bu doğrultuda iş görmelerinde, bilgilendirmelerin ve eğitimlerin yapıldığı çoğu kez ifade edilmiştir. Bazı otel işletmelerinde çalışanları ile fikir alışverişlerinin yapılmasına rağmen yine merkez tarafından belirlenen standartlara uyum ve eğitimlerle çalışanlar üzerinde kurulan standartlaşma kişisel kimliklerin ortaya çıkmasını önler niteliktedir. Bu durum kişisel kimliklerinden veya örgüt kimliklerinden ziyade üst yönetim tarafından belirlenen tek ve bütünü kapsayan kimliğin tüm işletmeye yayıldığını göstermektedir.

Üst yönetim tarafından belirlenen ve şekillenen kimliğin dış paydaşlara iletilme ise belirlenen hedef kitle ve pazara yönelik şekillendirdikleri özelliklerini yine belirli standartlarla şekillenen iletişim, davranış ve görsel yollarla aktarılması, işletmelerinin ne olduğu ile ilgili ortaya koydukları kurumsal kimliklerini doğrudan aktarmaları söz konusudur. Yapılan görüşmelerde söz konusu ”ne olduğu, ne yaptığı, nasıl yaptığı” ile ilgili kimliği ortaya çıkaracak sorularda değişmeyen bir anlayıştan bahsedildiği görülmektedir. Yine belirli müşteri kitlesine göre belirli bir yapı savunulmuştur. Ayrıca katılımcılar görüşmelerde üst yönetim kademelerinde görev yapmalarına rağmen özellikle kendi kimliklerini yansıtmamaya özen gösterdiklerini ve hatta bunun için eğitimlerin öneminden bahsettikleri görülmüştür. Ayrıca verilen sorulara öznel, kendine ait düşüncelerinden de kaçındıkları dikkat çekmiştir.

Çalışmada elde edilen bulgulara göre, merkezden üst yönetimin isteğine göre belirlen ve kurumsal iletişim yolları ile çalışanlara ve dış paydaşlara iletilen kurumsal kimlik yapısının varlığı görülmüştür. Bu durumda otel işletmelerinde kurumsal kimliğin yönetilebilir, bütünü kapsayan ve homojen bir yapıda işlevselci paradigma görüşüne yakınsadığı ve bu görüşe göre yapılandırıldığı söylenebilmektedir. Bulgular kurumsal kimliği işlevselci bakış açısıyla çalışan yazarları destekler niteliktedir (Balmer, 2001a: 258; Birkight ve Stadler, 1986 aktaran Pedersen, 2013: 37; Abratt, 1989; Balmer, 1995; Stuart, 1999; van Riel ve Balmer, 1997; Suvatjis ve de Chernatony, 2005; Balmer ve Gray, 2000; Dowling, 1986; Marwick ve Fill, 1997; Balmer ve Greysen, 2002).

5. Sonuç ve Öneriler

Araştırmanın temel sorusu olan otel işletmelerinin kurumsal kimlik oluşumunda hangi paradigmaya yakınsadığı bulgulara göre işlevselci paradigmayı işaret etmektedir. İşlevselci paradigma, sosyal düzenin, paylaşılan değerler ve inançlar yoluyla kurulabilir ve bu düzeni kurarken bazı bireylerin diğerleri üzerinde otorite sahibi olmalarını, grupta bütünleşmeyi

ve dengeyi sağlayabilmek için bireylerin ve ortak eylemlerin temel gereksinimler tarafından motive edilebileceğini savunmaktadır (Şişman, 1998). Bir kişinin ya da kişilerin, toplumsal bir olgunun veya yapıların, toplumsal düzen ve istikrarın korunmasında oynadığı role inanması (Şimşek, 1994; İnal, 1991) ile kurumsal kimliğin şekillenebilir, yönetilebilir ve gözlemlenebilir bir olgu olarak yapılandığını ifade eder (Balmer, 2001a). Yapılan görüşmelerde otel işletmelerinin bir merkeze veya holdinge bağlı olarak yönetilmesi, otel sahiplerinden, üst yönetimden veya zincir otellerde bağlı oldukları merkezden gelen kararlar doğrultusunda ürünlerin, hizmetlerin şekillenmesi ve bu doğrultuda işleyişin belirli kurallara ve standartlara göre yönetildiği ifade edilmiştir. Çalışanların kişisel kimliklerinden veya örgüt kimliklerinden ziyade üst yönetim tarafından belirlenen tek ve bütünü kapsayan kimliğin tüm işletmeye yukarıdan aşağıya yayılması söz konusudur. Üst yönetim tarafından belirlenen ve şekillenen kimliğin dış paydaşlara iletmede ise belirlenen hedef kitle ve pazara yönelik şekillendirdikleri özelliklerini yine belirli standartlarla şekillenen iletişim, davranış ve görsel yollarla aktarılması, işletmelerinin ne olduğu ile ilgili ortaya koydukları kurumsal kimliklerini doğrudan aktarmaları söz konusudur. Bu kapsamda oluşturan yapının yönetilen, şekillendirilebilen tek ve bütüncül olduğu kanısı ile otel işletmelerinde kurumsal kimlik işlevselci paradigmasına yakınsadığı şeklinde değerlendirilmiştir.

Bu çalışma kurumsal kimlik hakkında bilgisi olduğu düşünülen üst düzey yöneticiler ile gerçekleştirilmiştir. Sonraki çalışmalarda iç paydaşlarla veya dış paydaşlarla da benzer çalışmaların yapılarak, işletmelerin kurumsal kimlikleri ile karşılaştırılması gerekliliği, istenilen yapıya ne kadar yaklaşıldığının ortaya çıkması, işletmelerin hangi konuda kendilerini geliştirmesi ve kurumsal kimliklerini nasıl yönetmesinin cevaplarını bulmak açısından araştırmaların yapılmasının önemli olduğu kanısını taşımaktadır. Ayrıca hizmet işletmeleri kapsamında gerçekleştirilen bu çalışmanın farklı sektörlerle de yapılarak, daha geniş bir çerçevede kurumsal kimlik paradigmasının değerlendirilmesi açısından önemli olduğu düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Abratt, R. ve Kleyn, N. 2012. "Corporate Identity, Corporate Branding and Corporate Reputations." *European Journal of Marketing*, 46 (7/8): 1048-1063.
- Abratt, R. 1989. "A New Approach to the Corporate Image Management Process." *Journal of Marketing Management*, 5 (1): 63-76.
- Alessandri, S. W. 2001. "Modeling Corporate Identity: A Concept Explication and Theoretical Explanation." *Corporate Communications: An International Journal*, 6(4): 173 - 182.
- Baker, M. J. ve Balmer, J. M. T. 1997. "Visual Identity: Trappings or Substance?" *European Journal of Marketing*, 31 (5/6): 366 – 382.
- Balmer, J. M. T. 1995. "Corporate Branding and Connoisseurship." *Journal of General Management*, 21(1): 24–46.
- Balmer, J. M. T. 2001a. "Corporate Identity, Corporate Branding and Corporate Marketing Seeing Through the Fog." *European Journal of Marketing*, 35(3/4): 248-291.
- Balmer, J. M. T. 2001b. "From the Pentagon: A New Identity Framework." *Corporate Reputation Review*, 4(1): 11-22.
- Balmer, J. M. T. 2014. "Wally Olins (1930–2014), Corporate Identity Ascendancy and Corporate Brand Hegemony. Celebrating the Life of Wally Olins: Leading Corporate Identity Exponent and Prominent Brand Proponent." *Journal of Brand Management*, 21(6): 459–468.
- Balmer, J. M. T. 2015. "Corporate Identity, Corporate Identity Scholarship and Wally Olins (1930-2014)." *Corporate Communications: An International Journal*, 20(1): 4-10.
- Balmer, J. M. T. 2017. "The Corporate Identity, Total Corporate Communications, Stakeholders' Attributed Identities, Identifications and Behaviours Continuum." *European Journal of Marketing*, Ağustos: 1-35.
- Balmer, J. M. T. ve Gray, E. R. (2000). "Corporate Identity and Corporate Communications: Creating a Competitive Advantage." *Industrial and Commercial Training*, 32(7): 256 - 262.
- Balmer, J. M. T. ve Greyser, S. A. 2002. "Managing the Multiple Identities of the Corporation." *California Management Review*, 44(3): 72-86.
- Balmer, J. M. T. ve Wilson, A. 1998. "Corporate Identity: There Is More to It than Meets the Eye." *International Studies of Management & Organization*, 28(3): 12-31.
- Balmer, John M.T. 1998. "Corporate Identity and the Advent of Corporate Marketing." *Journal of Marketing Management*, 14(8): 963-996.
- Burgess, C., Hampton, A., Price, L. ve Roper, A. 1995. "International Hotel Groups What Makes Them Successful." *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 7(2/3): 74 - 80.
- Büyüköztürk, Ş., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş., Demirel, F. ve Çakmak, E. K. 2016. *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Carls, K. (1989). "Corporate Coats of Arms." *Harvard Business Review*, 67(May/June): 135-139.
- Chamchong, A. ve Wonglorsaichon, P. The Definition, Development, and Dimensions of Corporate Identity. (U. A. Week, Dü.) 5252: 525-534. http://utcc2.utcc.ac.th/academicweek_proceeding/2552/business/anuchai.pdf, (13.11.2015).
- Cornelissen, J. ve Harris, P. 2001. "The Corporate Identity Metaphor: Perspectives, Problems and Prospects." *Journal of Marketing Management*, 17(1-2): 49-71.
- Harris, F. ve de Chernatony, L. 2001. "Corporate Branding and Corporate Brand Performance." *European Journal of Marketing*, 35 (3/4): 441 - 456.
- He, H., ve Brown, A. D. 2013. "Organizational Identity and Organizational Identification: A Review of the Literature and Suggestions for Future Research." *Group Organization Management*, 38: 1 3-35.
- Hira, İ. 2000. "Sosyal Bilimler: Yasa Koyucu Tasarımdan Yorumcu Tasarıma." *Bilgi*, 2: 81-96.
- Illia, L., Schmid, E., Fischbach, I., Hangarther, R. ve Rivola, R. 2004. "An Issues Management Perspective on Corporate Identity: The Case of a Regulatory Agency." *Corporate Reputation Review*, 7(1): 10–21.
- İnal, K. 1991. "Durkheim'in Eğitim Anlayışı." *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*. 24(2): 511-518.
- İnal, K. 1994. "Sosyolojik Açından Yorumcu (Interpretative) Paradigma ve Rğitimde Uygulanması." *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 27(1): 211-242.
- Karafakıoğlu, M. 2005. *Pazarlama İlkeleri*. İstanbul: Literatür Yayınları.
- Kedidi, S. ve Torfve, C. 2005. *Communicating Corporate Identity in International Hospitality Organisations: Case Studies of Scandic Hotels and Radisson SAS* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İsveç: Lulea University of Technology, Department of Business Administration and Social Sciences.
- Keskin, H., Akgün, A. E. ve Koçoğlu, İ. 2016. *Örgüt Teorisi*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Koskimies, V. 2011. *Corporate Identity and Internal Implementation of a Corporate Brand*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Tourula: University of Jyväskylä, Department of Communication.
- Leitch, S. ve Motion, J. 1999. "Multiplicity in Corporate Identity Strategy." *Corporate Communications: An International Journal*. 4(4): 193 - 200.
- Lyamabo, J., Owolawi, S., Otubanjo, O. ve Balogun, T. 2013. "Corporate Identity: Identifying Dominant Elements in CI Models." *Journal of Management Research*, 5(3): 28-43.
- Markwick, N. ve Fill, C. 1997. "Towards a Framework for Managing Corporate Identity." *European Journal of Marketing*, 31(5/6): 396-409.

- Medabesh, A. ve Upadhyaya, M. 2012. "Servicescape and Customer Substantiation of Star Hotels in India's Metropolitan City of Delhi." *Journal of Marketing & Communication*, 8(2): 39-47.
- Melewar, T. C. 2003. "Determinants of the Corporate Identity Construct: A Review of the Literature." *Journal of Marketing Communications*, 9(4): 195-220.
- Melewar, T. C. ve Karaosmanoğlu, E. 2006. "Seven Dimensions of Corporate Identity: A Categorisation from the Practitioners' Perspectives." *European Journal of Marketing*, 40(7/8): 846 - 869.
- Melewar, T. C. ve Saunders, J. 1998. "Global Corporate Visual Identity Systems." *International Marketing Review*, 15(4): 291-308.
- Mohammed, I., Denizci Guillet, B., Schuckert, M. ve Law, B. 2016. "An Empirical Investigation of Corporate Identity Communication on Hong Kong Hotel's Websites." *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 25: 676-705.
- Motion, J. ve Leitch, S. 2002. "The Technologies of Corporate Identity." *International Studies of Management & Organization*. 32(3): 45-64.
- Nyman, J. 2013. *Building a Coherent Corporate Identity in Startups - Is it and should it be important?* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).Helsinki: Hanken School of Economics, Department of Marketing.
- Okay, A. 2013. *Kurum Kimliği*. İstanbul: Derin Yayınları.
- Olins, W. 2002. *Corporate Identity – The Ultimate Resource*. http://www.as8.it/handouts/olins_corporate-id.pdf, (06 30, 2016).
- Otubanjo, B. O. 2008. *Industry Construction of the Meaning of Corporate Identity in Nigeria's Banking Services Sector: An Interpretive Analysis of Corporate Advertisements, 1970-2005*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). London: Brunel Business School, Brunel University.
- Otubanjo, B. O. ve Melewar, T. C. 2007. "Understanding the Meaning of Corporate Identity: A Conceptual and Semiological Approach." *Corporate Communications: An International Journal*, 12(4): 414 – 432.
- Otubanjo, B. O., Melewar, T. ve Cornelius, N. 2008. "Corporate Identity: A Paradigmatic Shift in the Theoretical Construction of its Meaning." <http://ssrn.com/abstract=1299668> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1299668>, 1-87, (08.09.2016).
- Özen, Ş. 2000. "Türk Yönetim/Organizasyon Yazımında Yöntem Sorunu: Kongre Bildirileri Üzerine Bir İnceleme." *DAÜ Turizm Araştırmaları Dergisi*, 1(1): 89-118.
- Pardo, M. A. 2014. *Towards an Integrative Conception of Corporate Identity*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). New York: The City University of New York Weissman School of Arts and Sciences.
- Pedersen, Janni T. 2013. *Cross Media Communication in Corporate Identity Construction : When Media Becomes More Than a Communication Channel – A Case Study of Burberry*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Aarhus: Aarhus University, Department of Business Communication.
- Robbins, S. P. ve Judge, T. A. 2012. *Organizational Behavior (15. b.)*. Boston: Pearson Education.
- Roney, A. S. 2011. "Bilimsel Araştırma Nedir?" *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 22(2): 211-215.
- Şimşek, H. 1994. "Pozitivizm Ötesi Paradigmatik Dönüşüm ve Eğitim Yönetiminde Kuram ve Uygulamada Yeni Yaklaşımlar." *II. Eğitim Bilimleri Kongresi* (ss. 1-16), Hacettepe Üniversitesi.
- Şişman, M. 1998. "Eğitim Yönetiminde Kuram ve Araştırmada Alternatif Paradigma ve Yaklaşımlar." *VII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi* (ss. 1-28). Düzenleyen Selçuk Üniversitesi, Selçuk 10-12 Eylül 199.
- Stuart, H. 1999. "Towards a Definitive Model of the Corporate Identity Management Process." *Corporate Communications: An International Journal*, 4(4): 200 - 207.
- Suvatjjs, J. ve de Chernatony, L. 2005. "Corporate Identity Modeling: A Review and Presentation of a New Multi-Dimensional Model." *Journal of Marketing Management*, 21(7/8): 809-834.
- Tan, M. 1990. "Eğitim Sosyolojisinde Değişik Yaklaşımlar: İşlevselci Paradigma ve Çatışmacı Paradigma." *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 23(2): 557-571.
- Timurturkhan, K. 2010. *Örgütsel Yapının Örgütsel Değişime Direnç Üzerindeki Etkisi: İzmir Tapu ve Kadastro Bölge Müdürlüğü'nde Bir Uygulama*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ülgen, H. ve Mirze, K. 2010. *İşletmelerde Stratejik Yönetim*. İstanbul: Beta Basım Yayın.
- Üner, M. 1998. "Otel İşletmelerinde Stratejik Pazarlama Planlaması Kapsamında Kullanılabilecek Görsel Bir Araç: Algılama Haritaları." *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 9: 17-25.
- van Rekom, J. 1997. "Deriving an Operational Measure of Corporate Identity." *European Journal of Marketing*, 31(5/6): 410 - 422.
- van Riel, C. B. 1995. *Principles of Corporate Communication*. Essex, UK: Pearson Education Limited.
- van Riel, C. B. ve Balmer, J. M. 1997. "Corporate Identity: The Concept, Its Measurement and Management." *European Journal of Marketing*, 31 (5/6): 340 - 355.
- Whetten, D. A. 2006. "Albert and Whetten Revisited Strengthening the Concept of Organizational Identity." *Journal of Management Inquiry*, 15(3): 219-234.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. 2005. *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

The Impact of Tourism Revenues in Turkey on Productivity Per Worker: ARDL Approach¹

Türkiye’de Turizm Gelirlerinin İşgücü Verimliliği Üzerine Etkisi: ARDL Yaklaşımı

Dilek TANDOĞAN, Trabzon University, Turkey, dtandogan@trabzon.edu.tr

Orcid No: 0000-0002-8242-1970

Murat Can GENÇ, Karadeniz Technical University, Turkey, mcgenc@ktu.edu.tr

Orcid No: 0000-0003-0123-6042

Abstract: The short-run and long-run effects of tourism revenues on productivity per worker is examined for the Turkish economy during 1988-2018. The first step is to test the order of integration of the variables. The results of Augmented Dickey–Fuller (ADF) test indicated that the series of trade openness has not a unit root on the level I (0) the other series has not a unit root first differences level I (1). Therefore, this study investigates the effects of tourism revenues on productivity per worker by using ARDL bounds testing approach developed by Pesaran et al. (2001). The F-statistic estimated for the models were found to be greater than the critical values of Narayan (2005) at the significance level of 5%, thus the presence of cointegration between the variables was confirmed. After the cointegration relationship between the variables was determined, the long-run coefficients were estimated by using ARDL model. The results obtained from ARDL (3,2,1,2,1) estimations indicate that tourism revenues have a positive and statistically significant effect on productivity per worker in the short-run. The significance of this empirical results is that tourism sector can be considered as an effective economic policy instrument increasing productivity per worker.

Keywords: Tourism Revenues, Productivity Per Worker, ARDL Approach

JEL Classification: E20,C22,Z30

Öz: Turizm gelirlerinin işgücü verimliliği üzerindeki kısa ve uzun dönemli etkileri Türkiye ekonomisi için 1988-2018 döneminde araştırılmıştır. İlk adım değişkenlerin bütününe derecesini test etmektir. Augmented Dickey–Fuller (ADF) testi sonuçları ticari açıklık değişkenin seviyesinde I(0) durağan diğer değişkenlerin ise farkında I(1) durağan olduklarını göstermektedir. Dolayısıyla bu çalışma Pesaran ve diğerleri (2001) tarafından geliştirilen ARDL sınırlı testi ile turizm gelirlerinin işgücü verimliliği üzerindeki etkisini araştırmaktadır. Modelin tahmininden elde edilen F istatistiği Narayan (2005) %5 anlamlılık seviyesi kritik değerinden büyük olarak bulunduğundan değişkenler arasında eşbütünlük ilişkisinin var olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Değişkenler arasında eşbütünlük ilişkisi belirlendikten sonra ARDL modeli kullanılarak uzun dönem katsayıları tahmin edilmiştir. ARDL (3,2,1,2,1) modelinin tahminlerinden elde edilen bulgular turizm gelirlerinin işgücü verimliliğini istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde kısa dönemde etkilediğini göstermektedir. Bu ampirik sonuçların önemi işgücü verimliliğinin artırılmasında etkin ekonomik politika aracı olarak turizm sektörünün düşünülebilmesidir.

Anahtar Kelimeler: Turizm Gelirleri, İşgücü Verimliliği, ARDL Yaklaşımı

JEL Sınıflandırması: E20,C22,Z30

1. Introduction

Beginning in the 1980s, the world economy began to develop in ways favorable to tourism. Developing countries that abandoned import substitution industrialization policies have attempted to integrate into a multilateral trade system with an open industrialization approach. Developing countries, which lag behind developed countries in terms of capital accumulation, have failed to demonstrate a sufficient development in the export of industrial products, except in the case of East Asia. Thus, tourism has become an important policy tool in meeting the export targets, especially in developing countries. Developing countries, which want to close the gap with developed countries, plan to increase the foreign exchange input provided by the tourism sector in order to gain the capital required to meet employment and growth targets.

For countries aiming to grow above the growth target, they can achieve this with domestic resources, as well as attracting foreign resources into the country. Thus, countries have become competitive with each other in the tourism sector. Developing countries, including Turkey, have attempted to obtain economically useful investment in tourism as a service sector. Thus, it is desirable to contribute to the saving deficit and to achieve growth and employment targets.

On the other hand, the positive developments in the multilateral trade system have also been reflected in the production of the countries productivity per worker. As the free trade order is maintained throughout the world, the production levels of countries productivity per worker will converge. Therefore, multilateral liberalization processes will

¹ Early version of this paper was presented at II. Business and Organization Research Conference-BOR was held in September 4-6, 2019 in İzmir, Turkey

Makale Geçmişi / Article History

Başvuru Tarihi / Date of Application : 3 Ekim / October 2019

Kabul Tarihi / Acceptance Date : 5 Aralık / December 2019

increase competition in tourism and productivity per worker will be affected positively or negatively as tourism developments. As a result, investments in tourism will contribute positively to the development of productivity per worker.

Especially after World War II, the positive contributions of tourism to the economy due to the worldwide developments in the field of tourism have been examined by numerous researchers. Similarly, the impact of tourism on economic growth has also been discussed extensively in a wide ranging literature on Turkish developments (Bahar (2006), Aslan (2008), Kızılgöl and Erbaykal (2008), Balıkcıoğlu and Oktay (2015), Kanca (2015), Çetintaş and Bektaş (2008), Kızılkaya et al. (2016), Topallı (2015), Özdemir and Öksüzler (2006), Yamak et al. (2012), Samırkaş and Samırkaş (2014), Çoban and Özcan (2013), Çil Yavuz (2006), Yenisu (2018), Kızılkaya (2018)). Moreover, the relationship between tourism and employment, balance of payments and savings deficit is also studied by Ünlüönen and Şahin (2011), Tutar vd. (2013), Sarı and Uçar (2010), Paksoy et al. (2018).

However, there is very limited literature on how tourism affects productivity per worker. Kumar (2014) investigated the effect of tourism revenues on productivity per worker by using the ARDL method for the Vietnamese economy in the 1980-2010 period. The long-term findings from the ARDL estimate suggest that tourism revenues positively affect productivity per worker, but this effect is statistically insignificant. On the other hand, the findings from the ARDL estimate showed that tourism revenues increased the productivity per worker in the short term. When the studies in the literature are examined, there hasn't been any work examining the impact of tourism on productivity per worker for Turkey. Therefore, this study is important because it will fill this gap in the literature. The purpose of the study is to put forth the impact of tourism revenues on productivity per worker. With this in mind, the model and data-set, and method of the study, are presented in the second chapter. In the third section, the findings obtained from the method are determined and in the conclusion the findings are evaluated.

2. Model

The model focuses on four variables: output (Y), capital stock (K), labour (L) and technology accumulation (A). In this study The Cobb-Douglas production functions obtained from Kumar is specified as follows

$$Y_t = A_t K_t^\alpha L_t^{1-\alpha} \quad (1)$$

in the equation (1) Y_t ; Real GDP (\$ 2010), K_t ; Real Gross Fixed Capital Formation, L_t ; Employment, α ; It represents the share of capital in production which takes value in the range of $0 < \alpha < 1$.

Cobb Douglas production function in equation (1) was converted to intensive form of the production function, divide by L as in equation (2).

$$y_t = A_t k_t^\alpha \quad (2)$$

In equation (2), $y_t = Y_t / L_t$; real GDP per worker, $k_t = K_t / L_t$; It refers to the real gross fixed capital formation per worker. In equation (2), A_t represents technology accumulation. In Solow model, technology accumulation is formed as in equation (3).

$$A_t = A_0 e^{gt} \quad (3)$$

A_0 = In initial level of knowledge accumulation t indicates time. At this stage; technology accumulation, tourism, finance and trade openness can be expressed as in equation (4).

$$A_t = f(\text{Tourism}, \text{Finance}, \text{Trade openness}) \quad (4)$$

Thus, equation (2) can be expressed as in equation (5).

$$y_t = (A_0 e^{gt} \text{Tourism}^{\phi} \text{Finance}^{\sigma} \text{Tradeopenness}^{\eta}) k_t^{\alpha} \quad (5)$$

When the logarithm of equation number (5) is first derived from time, then equation (6) is obtained.

$$\Delta \ln y_t^* = g + \phi \Delta \ln \text{Tourism} + \sigma \Delta \ln \text{Finance} + \eta \Delta \ln \text{Trade Openness} + \alpha \Delta \ln k_t \quad (6)$$

In equation 6, the term g = constant refers to Total Factor Productivity $\Delta \ln y_t^* =$ Growth Rate of Productivity Per Worker, $\Delta \ln \text{tourism} =$ Tourism Development, $\Delta \ln \text{Finance} =$ Financial Development, $\Delta \ln \text{Trade Openness} =$ Trade Openness Variable.

In addition, real GDP (\$ 2010), nominal GDP, Gross Fixed Capital Formation (realized by GDP deflator) used in the calculation of these variables are obtained from World Bank Development Indicators. Employment was obtained from TURKSTAT Statistical Indicators.

3. Data Set

The impact of tourism revenues on productivity per worker in Turkey was investigated using variables for the 1988-2018 period. The variables used in the study are presented in Table 1.

Table 1. The Explanation of Variables

<i>Variables</i>	<i>Explation</i>	<i>Source</i>
Δlny= Growth Rate of productivity Per Worker	Real GDP growth of per worker	It is calculated by the authors.
lnrtr= Real Tourism Revenues	Real tourism revenues is realized by GDP deflator.	Turkish Statistical Institute
lnpsc= Private Sector Credit	Domestic credit to private sector (% of GDP)	World Bank Development Indicators
lnto= Trade Openness	Exports of goods and services + imports of goods and services / GDP	World Bank Development Indicators
Δlnk= growth rate of capital accumulation per worker	Growth rate of real fixed capital stock per worker	World Bank Development Indicators

Notes: "ln" that takes place at the beginning of the variables states logarithmic transformation.

4. ARDL Approach

In order to determine the effect of tourism revenues on productivity per worker, firstly, Fourier ADF (FADF) and ADF unit root tests are used and the results are presented in Table 2.

Table 2. FADF and ADF Unit Root Tests Results

<i>Variables</i>	<i>FADF</i>				<i>ADF</i>
	<i>MIN SSR</i>	<i>k</i>	<i>F(k)</i>	<i>Test Statistic</i>	<i>Test Statistic</i>
lny	0.735695	1	31.30822 ^a	-1.071641 (1)	-2.585476 (0)
lnk	1.549786	1	24.04701 ^a	-1.748142 (0)	-2.577566 (0)
lnrtr	3.728172	1	18.43826 ^a	-1.809840 (0)	-3.003698 (0)
lnpsc	3.131033	1	26.58628 ^a	-2.019161 (1)	-1.689317 (0)
lnto	0.554565	1	10.09618 ^a	-2.073010 (0)	-3.271334 ^c (1)
Δlny	0.064795	4	2.098550	-5.553070 ^a (0)	-3.812116 ^b (5)
Δlnk	0.430330	3	2.761610	-6.710754 ^a (0)	-5.369971 ^a (0)
Δlnrtr	1.482882	4	2.566891	-4.778228 ^a (3)	-4.878299 ^a (3)
Δlnpsc	0.465706	1	2.779538	-4.924097 ^a (0)	-4.308013 ^a (0)
Δlnto	0.243739	4	3.575882	-5.642382 ^a (1)	-4.124757 ^b (3)

Notes: a, b and c denote statistically significant at the 1%, 5% and 10% levels of significance, respectively. The values in the parenthesis show optimal lag length.

As can be seen from Table 2, lny, lnk, lnrtr and lnpsc are stationary at their first difference level. lnto variable is stationary at its level. In other words, it is seen that the variables are stationary in different degrees. Variables are stationary at different degrees Pesaran et al. (2001) developed by ARDL (Autogressive Distributed Lag) approach allows the determination of short and long-term relationships. Consequently, Pesaran et al. (2001) bound test approach will be used. The cointegration relationship was investigated on the unrestricted error correction model presented in equation (7).

$$\Delta lny_t = \beta_0 + \beta_1 + \sum_{i=1}^n \beta_{21i} \Delta lny_{t-i} + \sum_{i=0}^n \beta_{22i} \Delta lnrtr_{t-i} + \sum_{i=0}^n \beta_{23i} \Delta lnpsc_{t-i} + \sum_{i=0}^n \beta_{24i} \Delta lnto_{t-i} + \sum_{i=0}^n \beta_{25i} \Delta lnk_{t-i} + \beta_3 lny_{t-1} + \beta_4 lnrtr_{t-1} + \beta_5 lnpsc_{t-1} + \beta_6 lnto_{t-1} + \beta_7 lnk_{t-1} + \varepsilon_t \quad (7)$$

where the β_0 is constant term ε is the white noise error term and Δ is the first difference operator n is optimal lag length. In determining the cointegration relationship, the null hypothesis of no cointegration $\beta_1 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = \beta_6 = \beta_7 = 0$ and tested with F test. F statistic were presented in Table 3.

Table 3. Bound Test Results

Significance Levels	<i>F</i> statistic <i>k=5</i>	
	5.917729	
	Lower I(0)	Upper I(1)
%10	3.035	3.997
%5	3.578	4.668
%1	5.147	6.617

Note: Critical values are obtained from the table of unrestricted constant and restricted trend in Narayan (2005:1989)

The obtained F-statistic is compared with the lower critical value I (0) and the upper critical value I (1) in case 4 table in Narayan (2005). Accordingly, if the F-statistic I (1) is greater than the upper bound critical values in Narayan (2005), H_0 hypothesis is rejected and it is concluded that there is a cointegration relationship between the series. As can be seen from Table 3, the calculated F-statistic value was found to be greater than the upper bound critical values of the table at 5% and 10% significance levels. Therefore, the existence of the cointegration relationship between the series was determined.

After determining the cointegration relationship, long and short run relationships between variables are employed with the help of ARDL approach. Long run coefficients are estimated from the ARDL model presented in equation (8).

$$\ln y_t = \beta_0 + \beta_1 T + \sum_{i=1}^k \beta_{21i} \ln y_{t-i} + \sum_{i=0}^l \beta_{22i} \ln r t g_{t-i} + \sum_{i=0}^m \beta_{23i} \ln o s k_{t-i} + \sum_{i=0}^n \beta_{24i} \ln t a_{t-i} + \sum_{i=0}^p \beta_{25i} \ln k_{t-i} + \varepsilon_t \quad (8)$$

where the β_0 is constant term ε is the white noise error term and Δ is the first difference operator k, l, m, n and p are optimal lag lengths. In order to analyze short and long run relationships, the model was determined as ARDL (3,2,1,2,1) model by using AIC information criterion. The results are presented in Table 4.

Table 4. ARDL (3,2,1,2,1) Model Results

Variables	Coefficient	Standard Error	t statistics	P value
lny(-1)	0.090636	0.193499	0.468406	0.6473
lny(-2)	-0.261280 ^b	0.119351	-2.189166	0.0474
lny(-3)	0.175220 ^c	0.093536	1.873275	0.0837
lnrtr	0.037720	0.046462	0.811859	0.4315
lnrtr(-1)	0.134813 ^a	0.041848	3.221510	0.0067
lnrtr(-2)	-0.078102 ^b	0.031769	-2.458463	0.0288
lnpsc	0.002558	0.044780	0.057114	0.9553
lnpsc(-1)	-0.094700 ^c	0.049854	-1.899541	0.0799
lnto	-0.268623 ^b	0.090145	-2.979901	0.0106
lnto(-1)	-0.091590	0.097472	-0.939655	0.3645
lnto(-2)	0.202701 ^b	0.067553	3.000630	0.0102
lnk	0.285576 ^a	0.052718	5.417028	0.0001
lnk(-1)	0.168238 ^c	0.093848	1.792665	0.0963
c	3.859159 ^c	2.054356	1.878525	0.0829
trend	0.015252 ^b	0.006218	2.452822	0.0291
Diagnostic Tests				
Breusch-Godfrey LM Test Statistic = 0.355(0.562)				
Jarque-Bera Normality Test Statistic = 0.897 (0,638)				
Harvey Heteroscedasticity Test Statistic =0.794 (0.662)				
ARCH Heteroscedasticity Test Statistic = 1.368 (0.253)				

Breusch-Pagan-Godfrey Heteroscedasticity Test Statistic = 0.517 (0.882)

Ramsey-Reset Test Statistic = 0,49 (0,62)

Notes: a, b and c denote statistically significant at the 1%, 5%, and 10% levels of significance, respectively. Values in parenthesis indicate the levels of significance of related statistics.

As can be seen from Table 4, the coefficient of $\ln rtr$ is statistically insignificant, while the coefficients of the its lags are significant and positively affect $\ln y$. On the other hand, the diagnostic test results of the selected model show that there is no autocorrelation and heteroskedasticity, and the error terms have normal distribution. Long term coefficients of ARDL (3,2,1,2,1) model are presented in Table 5.

Table 5. Long Run Coefficients of ARDL (3,2,1,2,1)

Variables	Coefficient	Standard Error	t statistics	P value
$\ln rtr$	0.09448653	0.06609235	1.43534506	0.174809
\lnpsc	-0.092566 ^a	0.02716866	-3.4070984	0.004678
$\ln to$	-0.158236 ^c	0.08351254	-1.89477588	0.080582
$\ln k$	0.4559000	0.06402079	7.12112435	7.803317
trend	0.0153216 ^a	0.00499051	3.07015514	0.008946

Note: a and c denote statistically significant at the 1% and 10% levels of significance, respectively.

As can be seen from Table 5, the coefficient of $\ln rtr$ was positive but statistically insignificant. This result reveals that tourism revenues do not affect productivity per worker in the long run. The short run relationships of the model are determined through the error correction model presented in equation (9) based on ARDL.

$$\Delta \ln y_t = \beta_0 + \beta_1 T + \sum_{i=1}^k \beta_{21i} \Delta \ln y_{t-i} + \sum_{i=0}^l \beta_{22i} \Delta \ln rtr_{t-i} + \sum_{i=0}^m \beta_{23i} \Delta \lnpsc_{t-i} + \sum_{i=0}^n \beta_{24i} \Delta \ln to_{t-i} + \sum_{i=0}^p \beta_{25i} \Delta \ln k_{t-i} + \beta_3 ECT + \epsilon_t \quad (9)$$

where the β_0 is constant term ϵ is the white noise error term and Δ is the first difference operator k, l, m, n and p are optimal lag lengths and ECT is error correction term. The ECT is expected to take a value between 0 and -1. The results of the error correction model to be obtained from ARDL (3,2,1,2,1) model are presented in Table 6.

Table 6. The Results of ARDL (3,2,1,2,1) Error Correction Model

Variables	Coefficient	Standard Error	t statistics	P value
$\Delta \ln y(-1)$	0.086060	0.066051	1.302940	0.2152
$\Delta \ln y(-2)$	-0.175220 ^b	0.062065	-2.823141	0.0144
$\Delta \ln rtr$	0.037720 ^c	0.020944	1.801027	0.0949
$\Delta \ln rtr(-1)$	0.078102 ^a	0.022637	3.450227	0.0043
$\Delta \lnpsc$	0.002558	0.026850	0.095251	0.9256
$\Delta \ln to$	-0.26862 ^a	0.055498	-4.840214	0.0003
$\Delta \ln to(-1)$	-0.20270 ^a	0.049022	-4.134864	0.0012
$\Delta \ln k$	0.285576 ^a	0.031174	9.160767	0.0000
c	3.874411 ^a	0.549960	7.044900	0.0000
ECT	-0.995425 ^a	0.141968	-7.011610	0.0000

Notes: a, b and c denote statistically significant at the 1%, 5%, and 10% levels of significance, respectively.

As shown in Table 6, the coefficient of ECT is between 0 and -1 and it is statistically significant. On the other hand, $\ln rtr$ was found to be statistically positive and significant. The Cumulative sum (CUSUM) and cumulative sum of squares (CUSUMSQ) test results developed by Brown (1975), which are used to test the stability of the coefficients of ARDL (3,2,1,2,1) are presented in the Appendix. As can be seen from the graphs, it can be stated that the estimated coefficients of the ARDL error correction model is stable.

5. Conclusion

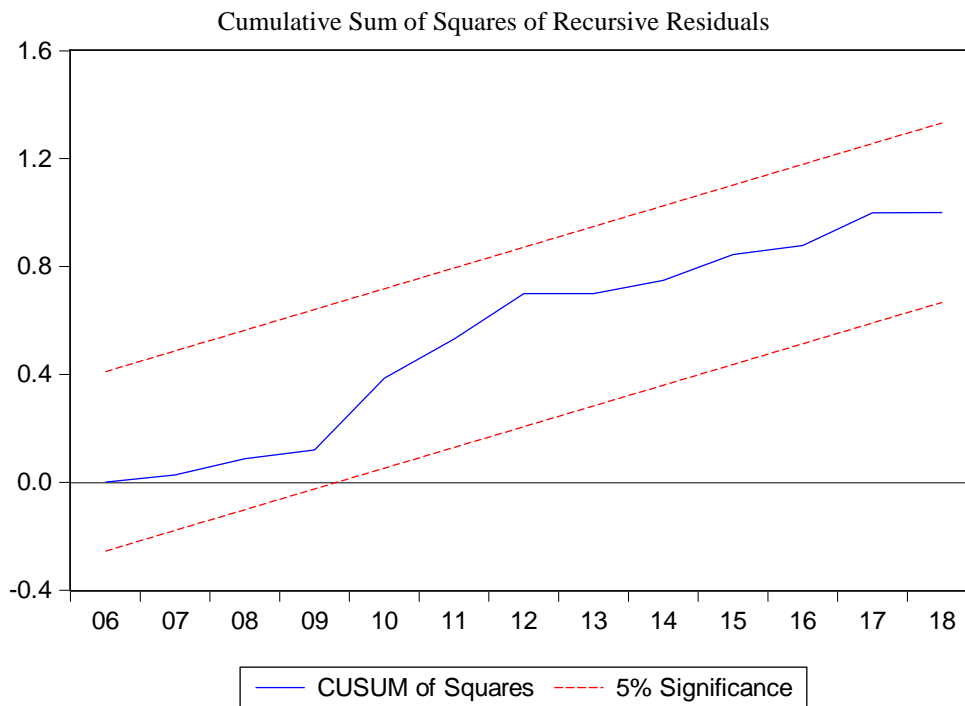
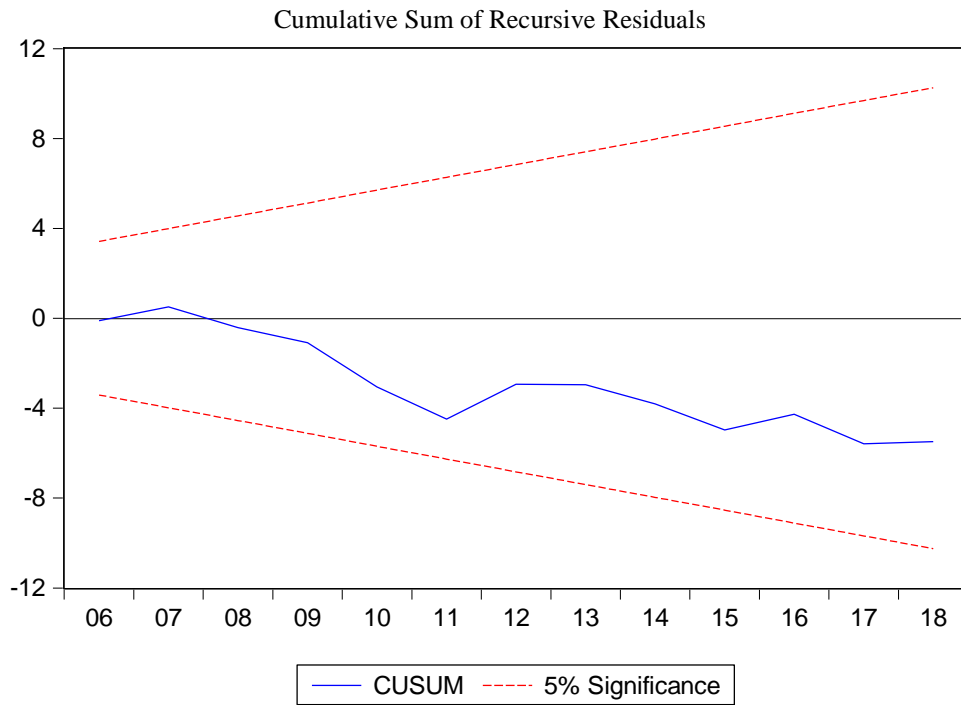
There is an intensive literature on the positive effects of tourism on economic growth. However, there are very few studies demonstrating their impact on productivity per worker. The impact of tourism on productivity per worker in this study was discussed in the 1988-2018 period for Turkey by means of the ARDL method. The results show that tourism affects productivity per worker positively but is statistically insignificant in the long run. On the other hand, the positive effect of tourism on productivity per worker was determined in the short run. The revenues to be generated as a result of the investments in the tourism sector will have a positive effect on the productivity per worker. Therefore, by using public sector tourism measures as a policy tool, productivity per worker can be increased.

REFERENCES

- Aslan, Alper. 2008. "An Econometric Analysis on Economic Growth and Tourism in Turkey." *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (Erciyes University Journal)*, 24(1):1-11. <http://www.acarindex.com/dosyalar/makale/acarindex-1423879707.pdf>
- Bahar, Ozan. 2006. "The Effect of Tourism Sector on the Economic Growth of Turkey: VAR Analysis Approach." *Journal of Management and Economics*, 13(2):137-150. <http://www.acarindex.com/dosyalar/makale/acarindex-1423939089.pdf>
- Balıkçıoğlu, Eda and Oktay, Kutay. 2015. "An Assessment of the Relationship between Tourism Revenues and Economic Growth in Turkey in accordance with the Public Policy." *Sosyoekonomi*, 23 (25):113-125. https://www.researchgate.net/publication/282054679_Turkiye'de_Turizm_Gelirleri_ve_Ekonomik_Buyume_Iiskisinin_Kamu_Politikalari_Dogrultusunda_Degerlendirilmesi
- Çetintaş, Hakan and Bektaş, Çetin. 2008. "The Long and Short Term Relationships between Tourism and Economic Growth in Turkey." *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 19(1):37-44. https://anatoliajournal.com/ataad/depo/dergiler/Cilt19_Sayi1_Yil2008_1304876834.pdf
- Çil Yavuz, Nilgün. 2006. "Test for the Effect of Tourism Receipts on Economic Growth in Turkey : Structural Break and Causality Analysis." *Doğuş University Journal*, 7 (2):162-171. <http://journal.dogus.edu.tr/index.php/duj/article/view/106/122>
- Çoban, Orhan and Özcan, Ceyhan Can. 2013. "The Relationship Between Economic Growth and Tourism Income of Turkey: A Causality Analysis (1963-2010)." *Eskişehir Osmangazi University Journal of Economics and Administrative Sciences*, 8(1), 243-261. <https://dergipark.org.tr/download/article-file/65437>
development: an empirical study of Vietnam." *Quality & Quantity*, 48 (5):2881-2898 https://www.researchgate.net/publication/257366586_Exploring_the_role_of_technology_tourism_and_financial_development_An_empirical_study_of_Vietnam
https://pdfs.semanticscholar.org/1836/e12bd939dde6084ae23b442cdac1aa5a514b.pdf?_ga=2.92444829.1433615277.1562238302-1461578574.1560338993
- Kanca, Osman Cenk. 2015. "Tourism Revenues and Economic Growth: The Case of Turkey (1980-2013)." *The Journal of Marmara Social Research*, 8:1-14. http://www.marmarasosyaldergi.org/makale/sayi8_ara%C4%B1k_2015_1.pdf
- Kızılgöl, Özlem and Erbaykal, Erman. 2008. "The Relationship between Tourism Revenues and Economic Growth in Turkey: A Causality Analysis." *Suleyman Demirel University The Journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences*, 13(2):351-360. <https://dergipark.org.tr/download/article-file/194749>
- Kızılkaya, Oktay, Sofuoğlu, Emrah and Karaçor, Zeynep. 2016. "The Relationship Between Tourism Revenues and Economic Growth in Turkey: ARDL Bound Test Approach." *Journal of Management and Economics*, 23(1):203-215. <https://dergipark.org.tr/download/article-file/228117>
- Kızılkaya, Oktay. 2018. "Investigating the Relationship between Tourism Receipts and Growth by Bootstrap Causality Test for Turkey." *Dicle University Social Sciences Institute Journal*, 10(21):218-227. http://www.e-dusbed.com/InstitutionArchiveFiles/c305be46-4d62-e711-80f0-00224d68272d/4ce9b3d4-4f62-e711-80f0-00224d68272d/Cilt10Sayi21/f9c0abaf-8d89-4e36-9ac5-3eace2426e1d_20180708001.pdf
- Kumar, Ronald Ravinesh. 2014. "Exploring the role of technology, tourism and financial
- Narayan, Paresk K. 2005. "The Saving and Investment Nexus for China: Evidence from Cointegration Tests." *Applied Economics*, 37(17):1979-1990.
- Özdemir, Ali Rıza and Öksüzler, Oktay. 2006. "Can Tourism be an Economic Growth Policy Tool in Turkey? A Granger Causality Analysis." *Balıkesir University Journal of Social Sciences Institute*, 9(16): 107-126. <http://sbe.balikesir.edu.tr/dergi/edergi/c9s16/makale/c9s16m6.pdf>
- Paksoy Sadettin, Yenipazarlı, Aslı and Bulut Ela. 2018. "Effects On Tourism In Employment; VAR Analysis." *Journal of Social Sciences and Humanities Researches*, 19(41), 35-50. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/491631>
- Pesaran, M.Hashem, Shin, Yongcheol, and Smith, Richard J. 2001. "Bounds Testing Approaches to the Analysis of Level Relationships." *Journal of Applied Econometrics*, 16(3): 289- 326.
- Samırkaş, Meryem and Samırkaş, Mustafa Can. 2014. "The Effect of Tourism Industry on Economic Growth: The Case of Turkey." *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 15(1):63-76. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ifede/issue/25414/268176>
- Sarı, Didar, and Uçar, Zefure. 2010. "The Tourism Sector at Creating Employment and the Effects of 2008 Global Crisis on Turkey's Tourism Employment." In *International Conference On Eurasian Economies*, Beykent University, İstanbul 4-5 Kasım, 38-343 <https://www.avekon.org/papers/216.pdf>
- Topalli, Nurgün. 2015. "The Effect of Tourism Sector on the Economic Growth of Turkey: 1963-2011." *International Journal of Economics and Administrative Studies*, 14:339-352. <http://dergipark.ulakbim.gov.tr/ulikidince/article/view/5000113813/5000105884>
- Tutar, Filiz, Alpaslan, Cemile, Tutar, Erdiñç, and Erkan, Çisil. 2013. "The Influence of Tourism Sector on Employment." *Global Journal of Economics and Business Studies*, 2(4), 14-27. <http://dergipark.ulakbim.gov.tr/gumusgejs/article/view/5000006214/5000006704>

- Ünlüönen, Kurban. and Şahin, S. Zeki. 2011. "Employment in Tourism Sector, Electronic Journal of Social Sciences, 10(37):1-25 <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/70287>
- Yamak, Nebiye, Tanrıöver, Banu and Güneysu, Filiz. 2012. "Tourism-Economic Growth Relations: A Investigating on Basis of Sector." Atatürk University Journal of Economics and Administrative Sciences, 26(2):205-220. <https://dergipark.org.tr/download/article-file/30392>
- Yenisu, Ersin. 2018. "Tourism Revenue and Economic Growth Relationship in Turkey:VAR Analysis." Ünye İİBF Dergisi, 2(1):16-37.

APPENDIX



Proje Maliyet Tahmini: Alternatif Yaklaşımlar¹

Project Cost Estimate: Alternative Approaches

Gökhan ÖZER, Gebze Teknik Üniversitesi, Türkiye, gokozerhan@gmail.com

Orcid No: 0000-0002-3255-998X

Mehmet Şahin GÖK, Gebze Teknik Üniversitesi, Türkiye, sahingok@gtu.edu.tr

Orcid No: 0000-0003-4072-2641

Abdullah Kürşat MERTER, Gebze Teknik Üniversitesi, Türkiye, akmerter@gtu.edu.tr

Orcid No: 0000-0001-6874-1890

Öz: Bir projenin başarı ile sonuçlandırılabilmesi için proje maliyet yönetimi çok önemlidir. Proje maliyet yönetimi, proje çıktılarının kabul edilebilir bir süre içinde hem kapsamını hem de kalite düzeyini koruyarak projenin maliyetinin minimum düzeye indirme sürecidir. Proje maliyet yönetimi ile proje maliyetlerinin azaltılması, kalitenin artırılması, önceden belirlenmiş zaman dahilinde etkin olarak gerçekleştirilmesi ve ürünün hedeflenen bütçe sınırları içerisinde sonlandırılması amaçlanmaktadır. Proje maliyet yönetiminin önemli bir unsuru olan maliyet tahmini, birçok proje yöneticisi tarafından stratejik bir maliyet yönetim süreci ve kar planlama aracı olarak kabul edilmekte ve gün geçtikçe daha fazla önem kazanmakta ve kullanılmaktadır. Nitekim projelerin istenen bütçe ve süre kapsamında sonuçlandırılabilmesi için proje yöneticilerinin, proje amacını, kapsamını, niteliğini, süresini, proje sürecinde kullanılacak araç, gereç, ekipman ve insan kaynağını iyi tahmin etmeli ve proje sürecinin her safhasında bu tahminleri güncellemelidir. Günümüzde özellikle inşaat, altyapı ve bilgi teknolojileri gibi alanlara yönelik gerçekleştirilen projelerde, proje sahiplerinden tedarikçilere, son kullanıcılardan tesis yöneticilerine kadar tüm paydaşların ilgisi artmakta ve buna bağlı olarak maliyet bütçelerinin doğru tahmin edilmesi oldukça zorlaşmaktadır. Nitekim önceki çalışmalar, mevcut maliyet tahmini uygulamalarından elde edilen veriler ile üst yönetimin gerçekleştirdiği maliyet bütçeleri arasında fark olduğunu açıkça göstermekte ve her projeye uygun tek bir maliyet tahmin yönteminin olmadığı vurgulanmaktadır. Bu çalışma, kapsam, bütçe ve zaman bakımından farklı gereksinimlere sahip olan projelerin maliyetlerinin daha sistematik ve gerçeğe yakın olarak tahmin edilebilmesi için yeni bir çerçeve sunmaktadır. Ayrıca proje maliyetlerinin tahmin edilmesinde kullanılan yöntemlerin hangi aşamada ve hangi durumlar karşısında kullanılmalı gerektiğine yönelik uygulayıcılara önemli bilgiler sunmaktadır. Buna göre, proje süresi kısa, bütçesi düşük ve kapsamı dar olan projelerin maliyetlerinin istatistikî yöntemlerle tahmin edilmesi önerilirken, proje süresi uzun, daha yüksek bütçeli ve daha geniş kapsamlı projelerin maliyetlerinin muhasebe yöntemleri ile tahmin edilmesi önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Proje Yönetimi, Proje Maliyet Tahmini, Proje Yönetim Üçgeni, İstatistikî Yöntemler, Muhasebe Yöntemleri
JEL Sınıflandırması: C13, D24, H43, O22

Abstract: Project cost management is very important for successful completion of the project. Project cost management is the process of minimizing the cost of the project while maintaining both the scope and quality level of the outputs within an acceptable period. Project cost management aims to reduce costs, increase quality, perform effectively within a predetermined time and realize the product within the target budget. Cost estimation, which is an important element of project cost management, is accepted by many project managers as a strategic cost management process and profit planning tool and is becoming more and more important day by day. As a matter of fact, in order for the projects to be finalized within the desired budget and period, project managers should estimate the purpose, scope, quality, period, tools, instrument, equipment and human resources to be used in the project process and update these estimates at every stage of the project process. Today, especially in the fields of construction, infrastructure and information technologies, the interest of all stakeholders from project owners to suppliers and from end users to facility managers is increasing and it is difficult to estimate the cost budgets accordingly. As a matter of fact, previous studies clearly show that there is a difference between the data obtained from current cost estimation practices and the cost budgets realized by the senior management and emphasizes that there is not a single cost estimation method suitable for each project. This study provides a new framework for a more systematic and realistic estimate of the costs of projects with different requirements in terms of scope, budget and period. In addition, it provides important information to the practitioners about the stage and in which situations the methods used to estimate the project costs should be used. Accordingly, it is recommended to estimate the costs of projects with short project duration, low budget and narrow scope by statistical methods, while it is recommended to estimate the costs of projects with longer project duration, higher budget and wider scope by accounting methods.

Keywords: Project Management, Project Cost Estimation, Project management triangle, statistical method, methods of accounting
JEL Classification: C13, D24, H43, O22

1. Giriş

Bir projenin başarılı olmasının en önemli etmenlerinden birisi maliyetlerin doğru tahmin edilmesidir (Rouhani ve Saeed 2013). Nitekim yapılan çalışmalar, mevcut maliyet tahmin yöntemleri ile elde edilen veriler ve bütçelenen maliyet verileri arasında fark olduğunu açıkça ortaya koymaktadır (Shane vd. 2009; Doloi, 2013; Love vd. 2013; Berg vd. 2003). Bu farkın meydana gelmesindeki en önemli neden, projeye uygun maliyet tahmin yöntemlerinin seçilmemesidir. Proje maliyet tahmin yöntemleri, işletme politikalarına, tahminlerin kullanım amacına, bilginin türüne, kalitesine ve miktarına, tahmini yapmada kullanılan hesaplama yöntemine, tahminin yapılması için ayrılmış süreye, proje safhasına, tahminden istenen doğruluk aralığına bağlı olarak değişebilmektedir. Uygulamada ve akademik çalışmalarda proje maliyet tahmin yöntemleri genel itibarıyla istatistikî yöntemler ve muhasebe yöntemleri olarak iki gruba ayrılmaktadır (Kerzner 2017;

¹ Bu çalışma, 4-5-6 Eylül 2019 tarihinde II. Business & Organization Research Conference'de sunulmuştur.

Makale Geçmişi / Article History

Başvuru Tarihi / Date of Application : 11 Ekim / October 2019

Kabul Tarihi / Acceptance Date : 7 Kasım / November 2019

Kloppenborg 2014; Stewart ve Wyskida 1987). Bu yöntemlerden istatistiki yöntemler bilginin işlenmesinde kullanılan araçlardır. Genellikle bu yöntemler, maliyet tahmini alanında bilginin tanımlanması, analizi ve yorumlanmasında anlamlı ve geçerli tahminlerin geliştirilmesinde etkilidir (Rad 2002:46; Gunn 2009:154). Proje maliyet tahmini yönetimlerinden bir diğeri olan muhasebe yöntemleri, geleneksel yöntemlerinin yetersizliğinden dolayı ve maliyetlerin daha etkin yönetilmesini ve kontrol edilmesini sağlamak için geliştirilen modern yöntemlerdir (Kern ve Formoso 2004).

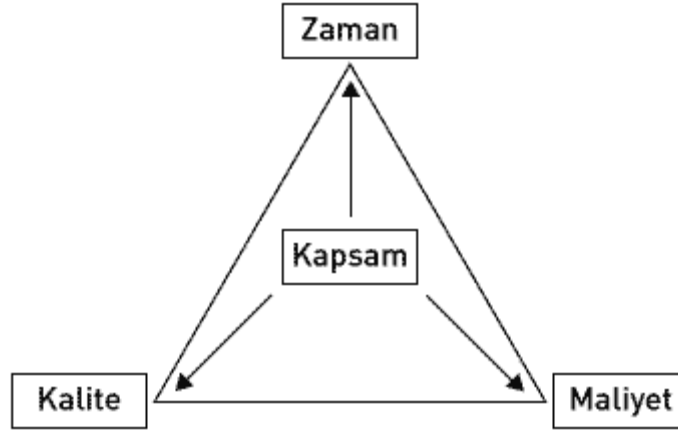
Detaylı, güvenilir ve tutarlı maliyet tahminlerinin yapılabilmesi için en uygun maliyet tahmin tekniklerinin seçilmesi, proje başarısı için oldukça önemlidir. Projelerin başarılı ya da başarısız olmasının nedenlerini araştıran çalışmaların odak noktası, proje yönetim üçgeni olarak adlandırılan kapsam, zaman, bütçe ve kalite kısıtları olmuştur (Atkinson 1997; Atkinson 1999; Baker 1997). Kapsam, belirli özelliklere sahip proje çıktılarını göstermektedir. Projelerin başarılı bir şekilde tamamlanması için gerekli tüm faaliyetlerin belirlenmesi ve bu faaliyetlerin sürekli kontrol edilmesi gerekmektedir. Zaman, projenin tamamlanması için geçen süreyi ifade eder. Projelerin belirlenmiş bir zaman aralığında tamamlanabilmesi için proje kapsamının iyi bir şekilde belirlenmesi ve her bir proje faaliyeti için son derece ayrıntılı ya da genel hatlarını içeren zaman çizelgelerinin oluşturulması gerekmektedir (PMI, 2008:130). Maliyet, projelerin ihtiyaç duydukları kaynakları ifade etmektedir. Proje başarısı için etkin bir proje maliyet yönetimi ile proje maliyetlerin azaltılması, kalitenin artırılması, önceden belirlenmiş zaman dahilinde ve hedeflenen bütçe sınırları içerisinde gerçekleştirilmesi gerekmektedir (PMI, 2008:165).

Bu çalışmanın temel amacı, proje başarısını etkileyen ve her bir projede ağırlıkları farklı olan maliyet, zaman ve kapsam kısıtlarını göz önünde bulundurarak en iyi proje maliyet tahminleme yönteminin belirlenmesidir. Bu çalışma, proje maliyetlerinin tahmin edilmesinde kullanılan yöntemlerin hangi aşamada ve hangi durumlar karşısında proje maliyetlerini daha sistematik olarak tahmin edildiğine yönelik yeni bir çerçeve sunmaktadır. Önceki çalışmalar, her bir proje için geçerli tek bir maliyet tahmin yönteminin kullanılmayacağı ve projelerin maliyet, zaman ve kapsam bakımından ayrıştıkları için farklı maliyet tahmin yöntemlerinin kullanılması gerektiği göstermektedir. Literatürde bu konu üzerine yoğunlaşmış herhangi bir çalışmaya rastlanılmaması bu çalışmanın motivasyonu olmuştur. Nitekim projelerin bütçe, zaman ve kapsam kısıtları bakımından sınıflandırılması ve bu kısıtlara yönelik en iyi maliyet tahmin yönteminin belirlenmesi, proje paydaşları açısından önemli bir yarar sağlayacağına inanıyoruz.

2. Proje Başarısı

Proje Yönetim Enstitüsü, PMBOK (Proje Yönetimi Bilgi Birikimi Kılavuzu), bir projeyi “benzersiz bir ürün veya hizmet yaratmaya yönelik geçici bir çaba” olarak tanımlamaktadır (PMI 2013:1). Başka bir tanımda ise proje; belirli bir süre içinde, belirli bir bütçe ile, net olarak tanımlanan hedeflere ulaşmaya yönelik olarak planlanan faaliyetler bütünüdür (Kerzner 2009:2). Tanımlardan da anlaşılacağı üzere her projenin, proje yönetim üçgeni olarak adlandırılan bütçe, zaman ve kapsam kısıtlarına sahiptir (Şekil 1). Maliyet kısıtı, bir projenin finansal kısıtlarıdır. Başka bir ifade ile projeye harcamak istediğiniz parasal tutardır. Kapsam, projenin hedeflerine ulaşmak için gereken görevlerdir. Zaman ise projenin tamamlanması için gereken süreyi ifade eder. Proje yönetim üçgeni ile projede yer alan herkesin proje hedeflerine bağlı kalmalarını ve herkesin bu hedefler doğrultusunda hareket etmesini sağlamaktadır.

Proje yönetim üçgeni, proje yönetimi tarihindeki en önemli ve en eski kavramlardan birisidir (Olsen 1971). Birçok yazar proje yönetim üçgeninin proje başarısının ön koşulu olduğunu savunmaktadır. Nitekim, Atkinson (1999); Wateridge (1998); Blaskovics (2016) gibi yazarlar, proje yönetim üçgeninde yer alan maliyet, zaman ve kapsam kısıtlarının proje başarısını etkilediğini savunurken, Kerzner (2008); Atkinson (1997); Serrador ve Rodney (2015) gibi yazarlar ise bu kısıtların başarılı projeler için önemli etmenler olduğunu ancak başarıyı etkilemediğini ileri sürmektedir. (Hodžić ve Helena 2018), proje yöneticilerine yönelik gerçekleştirdikleri anket çalışmasında, proje yöneticileri, zaman ve bütçe kısıtlarının aşılması durumunda bile projelerin başarılı kabul edilebileceğini belirtmektedirler. Projenin başarısı, proje yöneticisinin bu kısıtları dikkate almasına ve bunları dengede tutacak plan ve süreçleri geliştirmesine bağlıdır (İrak 2013). Proje başarısına yönelik yapılan çalışmaların ortak noktası, proje başarısının bu üç kısıta bağlı olarak değiştiği ancak proje başarısı için yeterli olmadığı şeklindedir.



Şekil 1. Proje Yönetim Üçgeni

Projeler, benzersiz ürün, hizmet ya da sonuç yaratmada üstlenilen geçici girişimler oldukları için birbirlerinden farklılaşmaktadır. Bu durum, her bir proje için farklı başarı faktörlerinin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Günümüzde projelerin sadece belirlenen zamanında, kapsam dahilinde ve belirlenmiş bütçe sınırlarında tamamlanması yeterli olmamakta, proje paydaşlarının (proje ekibi, proje sponsoru, proje yöneticisi, müşteri, vd.) da ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması gerekmektedir. Ayrıca Cheng (2014); Shane vd. (2009); Yang vd. (2009) gibi yazarlar insan kaynakları, risk, takım çalışması, tecrübe, proje büyüklüğü gibi faktörlerinde proje başarısında etkili olduğunu belirtmiştir. Bu faktörler, her ne kadar proje başarısını etkileyen önemli unsurlar olarak görülse de bir projenin başarılı olabilmesi için önceden belirlenmiş bütçe ve zaman aralığında gerçekleşmiş olması, gerekli kalite standartlarını yerine getirmiş olması ve hedeflerin karşılanma derecesinin yüksek olması gibi ön koşulların yerine getirilmesi gerekmektedir. Bu ön koşulların yerine getirilmemesi durumunda projelerin başarılı olması mümkün değildir.

3. Proje Maliyet Tahmini

Proje maliyetlerinin tahmin edilmesi, proje maliyet yönetiminin en kilit konusudur (Rouhani ve Saeed 2013). İşletmeler, herhangi bir projede maliyet aşımını engellemek, riski en aza indirmek, tekniklerle ilgili hataları azaltmak; yani kısaca projeleri başarılı bir şekilde tamamlamak için en uygun maliyet tahmin tekniklerini seçmeleri gerekmektedir. Günümüzde özellikle inşaat, altyapı ve bilgi teknolojileri gibi alanlara yönelik gerçekleştirilen projelerde, proje sahiplerinden ve tedarikçilerden, son kullanıcılardan tesis yöneticilerine kadar tüm paydaşların ilgisi artmakta ve buna bağlı olarak maliyet bütçelerinin doğru tahmin edilmesi oldukça zorlaşmaktadır (Köse ve İrak 2015). Çoğu zaman, doğru bir maliyet tahmini hazırlamak için yeterli veri, zaman ya da kaynak bulunmamaktadır (Love vd. 2013). Maliyet tahmini doğru yapılsa bile, üst yönetim, maliyetleri olduğundan çok yüksek belirleyebilir ve bunun sonucunda proje kapsamını düşürmeden maliyetlerin artmasına neden olabilir. Üst yönetim, genellikle belirli bir projeye ne kadar para ayrılacağını belirlemek için yukarıdan başlayıp aşağıda son bulan maliyet tahmini analizleri gerçekleştirmektedir. Ancak bu durum, maliyet aşımına neden olmakta ve sunulan hizmetlere fazladan marj uygulanmasına ve bu marjın da son kullanıcılardan (müşterilerden) karşılanmasına neden olmaktadır (Doloi 2013).

Proje maliyeti, proje süresinin ve olası miktarlarla ilişkili olarak malzeme, işçilik, ekipman ve diğer unsurların maliyet tahminlerinin toplamından oluşmaktadır (Baltaş 2017). Proje maliyeti tahmini yapılırken göz önünde bulundurulması gereken birçok maliyet faktörü vardır. Akintoye (2000), proje maliyetlerinin tahminine en çok etki eden faktörleri şu şekilde sıralamıştır:

- Projenin büyüklüğü,
- Projenin karmaşıklığı,
- Yapılabilirlik,
- Proje kısıtları,
- Proje süresi,
- Proje takımının deneyimi,
- Yönetimsel faktörler,
- Piyasa ve ekonomik koşullar,
- Proje maliyeti tahmin süreci ve yaklaşımları.

Proje maliyet tahmininde en kilit konu seçilen maliyet tahmin yöntemidir. Bu yöntemler, kuruluşun politikalarına, tahminlerin kullanım amacına, tahminin yapılabilmesi için elde edilebilir bilginin türüne, kapasitesine, kalitesine ve miktarına, tahmini yapmada kullanılan hesaplama tekniğine, proje sahibi, proje yöneticisi, sigorta şirketi gibi düzenleyicilerin bakış açlarına ve tecrübelerine, tahminden istenen doğruluk payına bağlı olarak değişebilmektedir

(Aaron 1997:6). Uygulamada ve akademik çalışmalarda proje maliyet tahminleri için birçok yöntem geliştirilmiştir. Uygulayıcılar ve akademik çalışmalar, maliyet tahmin yöntemlerini genel itibarıyla istatistiki yöntemler ve muhasebe yöntemleri olmak üzere iki gruba ayırmaktadır.

Bu yöntemlerden istatistiki yöntemler bilginin işlenmesinde kullanılan çok eski araçlardır. Genellikle bu yöntemler, maliyet tahmini alanında bilginin tanımlanması, analizi ve yorumlanmasında anlamlı ve geçerli tahminlerin geliştirilmesinde etkilidir (Stewart ve Wyskida 1987:85). En çok kullanılan istatistiksel yöntemlerden birisi olan analog hesaplama tekniği, proje hakkında elde edilebilir geçmiş verilerle benzer projeler ve önerilen projeleri karşılaştırarak proje maliyetlerini tahmin etmede kullanılan ve uzman görüşlerinden ve geçmiş verilerden yararlanan yöntemdir (PMI 2008:172). Analog maliyet, diğer tekniklerden daha az maliyetlidir ve daha az zaman gerektirmektedir. Fakat genellikle diğer tekniklere göre doğruluk oranı daha düşüktür. (PMI 2008:172). Bir diğer istatistiksel yöntem olan parametrik maliyet hesaplama tekniği, maliyet, zaman ve kapsam gibi değişkenler için tahmin yapmada geçmiş verileri ve diğer değişkenler arasındaki istatistiksel ilişkiyi kullanmaktadır. Bu teknik, model içinde oluşan kapsamlı ve temel veriyi esas alarak analog hesaplama tekniğine göre daha yüksek doğruluk seviyesine ulaşmaktadır (PMI 2008:172). Daha çok projenin kapsamı hakkında çok az verinin bulunduğu proje yaşam döneminin erken safhalarında kullanılmasından dolayı havacılık ve uzay, askeri ve ticari uçak endüstrisi, kimyasal endüstri, gemi inşa, inşaat, maden, BT ve elektronik alanlarında geniş ve artan bir şekilde kullanım oranına sahiptir (Kerzner 2017). Bir diğer istatistiksel yöntem olan durum tabanlı çıkarsama, önceki problemlerin çözümleri kullanılarak yeni problemlerin çözüme kavuşturulması anlamına gelmektedir (Watson, 1999:304). Başka bir ifade ile belli geçmiş deneyimlerden adım adım öğrenen kavramsal bir modeli ifade eder. Bu yöntem, özellikle projenin kavram safhasında kullanılmaktadır (Chou 2008). Durum tabanlı çıkarsama yöntemi, bilişsel öğrenme gibi geçmişteki problem çözme deneyimlerini kullanmakta ve yeni olaylarda sezgisel çözümler bulmayı amaçlamaktadır (Chou 2008).

Muhasebe yöntemleri ise, faaliyete dayalı maliyetleme, hedef maliyetleme ve değer analizi gibi modern muhasebe tekniklerini içeren yöntemlerdir (Kerzner 2017; Kloppenborg 2014; Köse ve İrak 2015). Muhasebe yöntemleri, işletmelerde değer yaratan faaliyetlerin iyileştirilmesi ve geliştirilmesine, değer yaratmayan faaliyetlerin ise azaltılmasına ya da ortadan kaldırılmasına odaklanan ve etkili stratejik kararların alınmasını sağlayan yöntemlerdir. Muhasebe yöntemlerini istatistiksel yöntemlerden ayıran en önemli kısım, muhasebe yöntemlerinin projenin başlangıç, planlama, uygulama ve değerlendirme safhalarında sırasıyla değer süreçlerine odaklanmalarıdır (Kerzner 2017). İşletmeler özellikle hedef maliyetleme tekniği ile yeni bir ürünün veya mevcut ürünün tamamının ya da bir kısmının değişmesinde, tasarım ve geliştirme aşamasında maliyet azaltma sistemi olarak kullanılmaktadır (Yükçü 2015). İşletmeler bu yöntemi, bir yandan karlılığa odaklanırken diğer yandan mamul maliyetlerini azaltmak, müşteri memnuniyetini sağlamak, maliyetleri ortaya çıkmadan yönetebilmek ve yeni mamulleri doğru zamanda piyasaya sunmak gibi amaçlara ulaşmak için kullanmaktadır.

Chan ve Park (2014), Singapur'da gerçekleştirilen inşaat projelerine yönelik yaptığı ampirik çalışmada, inşaat maliyetlerinin tahmin edilmesi için istatistiksel bir model geliştirmiştir. İnşaat projelerinin oldukça karmaşık bir yapıya sahip olması ve birçok değişkeni içermesi istatistiksel yöntemlerin maliyet tahmininde daha doğru sonuçlar verdiğini ortaya koymuştur.

Köse ve İrak (2015)'in gemi inşaat projelerine yönelik gerçekleştirdikleri çalışmada, maliyetlerin daha etkin tahmin edilmesi için faaliyet tabanlı maliyetleme (FTM) ve hedef maliyetleme (HM) yöntemlerini birlikte kullanarak proje maliyet yönetim modelini geliştirmişlerdir. Bu çalışmada genel üretim giderleri faaliyete dayalı maliyetleme yöntemi ile belirlenmiş, müşteri tercihleri ve piyasa analizleri ise hedef maliyetleme ile gerçekleştirilmiştir. Kujala vd. (2014), BT, inşaat, altyapı ve AR-GE sektörlerinde gerçekleştirilen projelerin maliyet tahminine yönelik bir vaka çalışması gerçekleştirmiştir. Buna göre istatistiksel yöntemlerin, karmaşık projelerde daha gerçek maliyet tahminleri sunduğunu ortaya koymuştur.

Raz ve Elnathan (1999), projelerin maliyetlendirilmesinde kullanılması için faaliyete dayalı maliyetleme modeli geliştirmiştir. Bu model ile tüm projelerin yapı taşlarındaki faaliyetlere odaklanılması ve projenin çeşitli faaliyet düzeylerine ayrılması gerektiğini ve bu şekilde proje maliyetlerinin faaliyetler üzerinden tahmin edilerek genel proje maliyetinin hesaplanması daha kolay olduğunu ileri sürmektedir.

Al- Jibouri (2003), çalışmasında, proje maliyet kontrolünde kullanılan istatistiksel yöntemler ile faaliyete dayalı maliyetleme yönteminin etkinliklerini araştırmıştır. Yöntemlerin teorik olarak karşılaştırılmasının yapıldığı bu çalışmada farklı durumlar ve farklı sistemler açısından her iki yöntemde farklı avantajları olduğu belirtilmiştir. Kısa süreli projelerde faaliyete dayalı maliyetlemenin diğer yöntemlere göre daha iyi maliyet kontrolü sağladığı ancak uzun süreli projelerde faaliyete dayalı maliyetleme yönteminin, istatistiksel yöntemlere göre daha net ve daha basit kontrol sağladığı belirtilmiştir.

Coşkun ve Güngörmüş (2008); Yağmurlu (2009) gibi yazarlar çalışmalarında projelerdeki indirekt giderlerin dağıtımı ile ilgili yaşadıkları sorunun çözümünde FTM yönteminin kullanılmasının bir çözüm olup olmayacağını araştırmışlar ve bu yöntemin indirekt giderlerin dağıtımında en uygun bir yöntem olduğu sonucuna varmışlardır.

Fischer ve Holbach (2011) çalışmalarında proje maliyetlerinin, hedef maliyetleme yöntemine göre uyarladıkları ve kendilerinin geliştirdiği COSTFACT adını verdikleri bir programla gerçekçi bir şekilde hesaplanabileceğini savunmaktadırlar. Bu programda, hedef maliyetin hesaplanabilmesi için güncel piyasa verileri, geçmiş proje verileri, proje özellikleri, şirketin karlılık hedefleri gibi bilgiler yer almaktadır. Bu bilgilerden yola çıkarak projenin hedef maliyetini hesaplamakta ve proje sürecinde sürekli hedef maliyetlerin kontrol edilmesini sağlamaktadır.

4. Sonuç

Günümüzün artan rekabet ortamında işletmeler için varlıklarını korumak ve sürekliliğini sağlamak birincil hedefler haline gelmiştir. Bu bağlamda işletmeler, proje maliyet yönetimi ile bir taraftan daha doğru maliyet sonuçları elde edebilmekte ve böylece daha etkin kararlar alabilmekte, diğer taraftan ise maliyet öğelerindeki değişimler sürekli olarak izleyebilmektedir. Tüm bu süreçler, proje başarısı için olmazsa olmazdır. İşletmeler, proje maliyetlerinin etkin bir şekilde yönetilmesini sağlamak için iyi bir proje maliyet tahmin sistemine sahip olmaları gerekmektedir.

Proje maliyet tahmini, projenin tüm faaliyetlerini tamamlamak için ihtiyaç duyulan kaynakların maliyetlerini hesaplama sürecidir. Başka bir ifade ile maliyet tahmini, teknik bir süreç ya da mevcut proje bilgi ve kaynaklarının hepsini kullanarak verilen zamanda işi uygulayarak toplam maliyeti belirleme görevini üstlenmektir. Projelerin başarıya ulaşmasında temel bir unsur olarak kabul edilen maliyet tahmini, projenin her sürecinde titizlikle tekrarlanması gerekmektedir. Projelerin temel hedefi kısıtlı kaynaklarla hedeflenen çıktıya ulaşmak olduğu için maliyet tahmini kısıtlı kaynakların nasıl maksimum verimli kullanılabileceğini gösteren yegâne araçtır.

Uygulamada ve akademik çalışmalarda proje maliyet tahmin yöntemleri genel itibariyle istatistiki yöntemler ve muhasebe yöntemleri olarak iki gruba ayrılmaktadır. Bu yöntemlerden istatistiki yöntemler bilginin işlenmesinde kullanılan araçlardır. Genellikle bu yöntemler, maliyet tahmini alanında bilginin tanımlanması, analizi ve yorumlanmasında anlamlı ve geçerli tahminlerin geliştirilmesinde etkilidir. Proje maliyet tahmini yönetimlerinden bir diğeri olan muhasebe yöntemleri, geleneksel yöntemlerinin yetersizliğinden dolayı ve maliyetlerin daha etkin yönetilmesini ve kontrol edilmesini sağlamak için tercih edilen modern yöntemlerdir. Bu çalışma, proje maliyetlerinin tahmin edilmesinde kullanılan yöntemlerin hangi aşamada ve hangi durumlar karşısında proje maliyetlerini daha sistematik olarak tahmin edildiğine yönelik yeni bir çerçeve sunmaktadır (Tablo 1).

Zaman; her projenin başlama ve bitme noktası bulunmaktadır. Yeniden yapılanma, yeni ürün ve BT gibi alanlarda gerçekleştirilen projelerin süresi genellikle 12 aydan kısa sürmektedir. Bunun sebebi müşteri talep ve isteklerine en hızlı cevap verme ihtiyacından dolayıdır. Aibinu ve Pasco (2008), kısa süreli projelerin tahmininde muhasebe yöntemlerinin kullanılmasının faydalı olacağını ancak bu yöntemlerin maliyetlerin yükselmesine neden olacağını belirtmektedir. Muhasebe yöntemleri yerine analog ve parametrik tahminleme gibi istatistiki yöntemler kullanılarak muhasebe yöntemleri ile elde edilecek doğru tahmin verileri daha az maliyetli bir şekilde elde edilebilmektedir.

İnşaat, gemi, uzay, altyapı ve enerji projeleri orta ve uzun düzeyde bir süreye sahiptir. Bunun sebebi, oldukça karmaşık faaliyetler içermesi ve oldukça fazla değişkenlere sahip olmasıdır. Yapılan çalışmalar, bu tür projelerde bütçelenmiş maliyet tutarı ile gerçekleşen maliyet tutarları arasında fark olduğunu ortaya koymaktadır. Projelerin uzun bir zaman dilimine yayılması, sürekli değişen ekonomik koşullar, müşteri talep ve isteklerinde gerçekleşen değişiklikler bu farkın oluşmasına neden olmaktadır. Orta ve uzun düzeyde süreye sahip projelerde faaliyete dayalı maliyetleme gibi modern teknikler kullanılması daha doğru maliyet tahminlerinin gerçekleştirilmesini sağlamakta ve hedeflenen/bütçelenen maliyetler arasındaki farkı en aza indirmektedir.

Bütçe, her proje birtakım kaynaklara ihtiyaç duymaktadır. Küçük ve orta bütçeli projelerde nitelikli maliyet tahminine ihtiyaç duyulmamaktadır. Nitekim küçük çaptaki projelerin çoğunluğunda, daha az maliyetli olmasından dolayı analog tahminleme ve durum tabanlı çıkarsama gibi istatistiksel teknikleri daha fazla tercih edilmektedir. Büyük bütçeli projeler ise proje yöneticilerinin, hedeflenen bütçe rakamına ulaşmayı oldukça önemsedikleri proje türleridir. Shane vd. (2009); Doloi, (2013) gibi yazarlar, proje bütçesinin artması durumunda hedeflenen ve gerçekleşen maliyet arasındaki farkında arttığını ortaya koymaktadır. Bu nedenle büyük bütçeli projelerde maliyet tahmini konusunda daha titiz ve detaylı çalışmaların yapılması tavsiye edilmektedir. Uygulamalar, büyük bütçeli projelerde muhasebe yöntemlerinin kullanılması durumunda maliyet aşımının azaldığını ve daha verimli maliyet kontrolünün sağlandığını göstermektedir.

Kapsam, Her proje çeşitli görev, faaliyet ve olayları kapsamaktadır. İnşaat, enerji, gemi, uzay gibi karmaşıklığın faaliyet sayısının fazla olduğu projelerde maliyet tahminleri de oldukça zordur. Her bir proje çıktısının nihai hedefi bulunmaktadır. İster kâr amacı gütsün ister kâr amacı gütmesin, ister yüzlerce faaliyeti kapsasın ister sadece bir adet faaliyetten oluşsun; her projenin belirli bir kapsamı vardır ve hiçbir şekilde bu kapsamın dışına çıkılmamaktadır. Yapılan çalışmalar, faaliyet sayısındaki artışın, proje çıktısının etkilediği ve nihai kullanıcıların sayısı arttığını göstermektedir. Buna bağlı olarak da proje maliyet tahmin süreci oldukça karmaşık hale getirmektedir. Büyük ve orta kapsamlı projelerde doğru maliyet tahmin verisinin elde edilmesi için muhasebe yöntemlerinin kullanılması gerekmektedir. Nitekim bu yöntemler, müşteri isteklerini, piyasa gereksinimlerini ve faaliyet bazlı maliyet yönetimini en iyi yapan tekniklerdir. Küçük kapsamlı projelerde ise müşteri isteklerinin kısa sürede değişmemesi, piyasa şartlarında ani değişimlerin yaşanmaması ve gerekli faaliyetlerin az olmasından dolayı hedeflenen ve tahmin edilen maliyet verileri arasında fark önemsiz olmaktadır. Bu nedenle küçük kapsamlı projelerin maliyet tahmininde analog ve parametrik tahminleme yöntemlerinin kullanılması daha yararlı olacaktır.

Tablo 1. Projelerde Maliyet Tahmin Yöntemlerinin Seçimine Yönelik Geliştirilen Çerçeve

<i>Proje Kısıtları</i>		<i>Maliyet Tahmin Yöntemleri</i>	
<i>Zaman</i>		<i>İstatistik</i>	<i>Muhasebe</i>
	<i>Kısa</i>	<i>X</i>	
	<i>Orta</i>		<i>X</i>
	<i>Uzun</i>		<i>X</i>
<i>Bütçe</i>			
	<i>Küçük</i>	<i>X</i>	
	<i>Orta</i>	<i>X</i>	
	<i>Büyük</i>		<i>X</i>
<i>Kapsam</i>			
	<i>Küçük</i>	<i>X</i>	
	<i>Orta</i>		<i>X</i>
	<i>Büyük</i>		<i>X</i>

KAYNAKÇA

- Aaron, Larry 1997." *The Engineer's Cost Handbook: Tools for Managing Project Costs.*" Marcel Decker Pub., New York.
- Aibinu, Ajibade Ayodeji, and Pasco, Thomas. 2008. "The accuracy of pre- tender building cost estimates in Australia." *Construction Management and Economics* 26(12): 1257-1269.
- Al-Jibouri, Saad H. 2003. "Monitoring systems and their effectiveness for project cost control in construction." *International Journal of Project Management* 21(2): 145-154.
- Atkinson, Roger 1997. "Effective Organisations, Re-framing the Thinking for Information Systems Projects Success" 13-16. Cassell, London.
- Atkinson, Roger 1999. "Project management: cost, time and quality, two best guesses and a phenomenon, its time to accept other success criteria." *International Journal of Project Management* 17: 337-342.
- Baker, Bruce N., David C. Murphy, and Dalmar Fisher 1997. "Factors affecting project success." *Project management handbook* 9: 902-919.
- Baltaşı, G. Sevde., Ergen, Esin., Akbaş, Ragıp. 2017. İhale ve İnşaat Öncesi Dönemde Güncel Alternatif Maliyet Analizi Yöntemlerinin İncelenmesi, Uluslararası Katılımlı 7. İnşaat Yönetimi Kongresi, Samsun
- Berg, P., Kilde, H.S. and Rolstad, A. (2003); "Large Norwegian governmental projects: any lessons learnt?", paper presented at NORDNET 2003 – International Project Management Conference, Oslo, 24-26 September.
- Blaskovics, Bálint 2016. "The impact of project manager on project success—The case of ICT sector." *Society and Economy. In Central and Eastern Europe | Journal of the Corvinus University of Budapest* 38.: 261-281.
- Chan, Swee L. and Park, Moonseo. 2005. "Project cost estimation using principal component regression." *Construction Management and Economics* 23(3): 295-304.
- Cheng, Ying-Mei 2014. "An exploration into cost-influencing factors on construction projects." *International Journal of Project Management* 32(5): 850-860.
- Chou, Jui Sheng 2008. "Applying AHP-Based CBR to Estimate Pavement Maintenance Cost," *Tsinghua Science And Technology* 13: 114-120.
- Coşkun, Ali ve Güngörmüş A. Haydar 2008. "Özel İnşaat (Yap-Sat) İşletmelerinde Faaliyet Tabanlı Maliyetleme Yönteminin Uygulanması." *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi* 10:213-330.
- Doloi, Hemanta, K. 2013. "Understanding stakeholders' perspective of cost estimation in Project management." *International Journal of Project Management* 29(5): 622-636.
- Fischer, Jan, O. and Holbach, Gerd. 2011. "Cost Management in Shipbuilding: Planning, Analysing and Controlling Product Cost in the Maritime Industry", GKP Publishing: Germany.
- Gunn, Simon A. 2009. "Risk and Financial Management in Construction." Gower Pub., England.
- Hodžić, Majra, and Helena Hrušová 2018 "A Study of Project Management Practices in the Czech Republic." *Journal of Entrepreneurship, Management and Innovation* 14(3): 7-34.
- İrak, Gülay. 2013. "Proje Maliyet Yönetimi: Gemi İnşaa Projelerinde Bir Uygulama." Yayınlanmamış Doktora Tezi, Bülent Ecevit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Köse, Yasemin ve Gülay İrak. 2015 "Proje Maliyet Yönetiminde Faaliyet Tabanlı Maliyetlemeye Dayalı Hedef Maliyetleme Süreci: Örnek Uygulama." *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi* 11: 249-275.
- Kern, Andrea ve Carlos T. Formoso 2004. "Guidelines for Improving Cost Management in Fast, Complex and Uncertain Construction Projects," 12. Annual Conference of the International Group for Lean Construction, Elsinore, August.
- Kerzner, Harold 2009. "Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling and Controlling." John Wiley & Sons, 10. Baskı, Canada.
- Kerzner, Harold 2017. "Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling and Controlling." John Wiley & Sons, 12. Baskı, Canada
- Kloppenborg, Timothy 2014. "Contemporary project management." Nelson Education, 3.Baskı, Canada
- Kujala, Jaakko, Brady, Tim and Putila, Jaakko. 2014. Challenges of Cost Management in Complex Projects." *International Journal of Business and Management* 9 (11): 48-58.
- Love, Peter. E. D., Wang, Xiangyu, Sing, Chun-pong. and Tiong, Robert. L. K. 2013. "Determining the probability of Project cost overruns", *Journal of Construction Engineering And Management*, 139(3): 321-330.
- Olsen, R. P. 1971. "Can project management be defined?" *Project Management Quarterly* 2(1): 12-14.
- PMI. 2008. "A guide to the project management body of knowledge (PMBOK guide)." PMI Publication., USA.
- PMI. 2013. "A Guide to the Project Management Body of Knowledge. (PMBOK® Guide)" Newtown Square, Pennsylvania: Project Management Institute.
- Rad, Parfiz, F. 2002. "Project estimating and cost management." USA: Management Concepts Inc.
- Raz, Tzvi and Dan Elnathan 1999. "Activity Based Costing for Project." *International Journal of Project Management* 17: 61-67.
- Rouhani, Saeed. 2013. "Review of EPC Projects Cost Estimation and Minimum Error Technique Introduction." *International Journal of Science and Engineering Investigations* 2 (12): 1-7
- Serrador, Pedro, and Rodney Turner 2015 "The relationship between project success and project efficiency." *Project Management Journal* 46: 30-39.

- Shane, Jennefer, Molenaar, Keith R., Anderson, Stuart. and Schexnayder, Cliff. (2009); "Construction project cost escalation factors", *Journal of Management in Engineering* 25(4): 221-229.
- Stewart, Rodney and Richard Wyskida 1987. "*Cost Estimator's Reference Manual.*" Canada: John Wiley&Sons
- Yağmurlu, Nurcan 2009. "Faaliyet Tabanlı Maliyetleme ve İnşaat Sektöründe Bir Uygulama," Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Yang, Jing., Shen, G. Qiping., Drew, Derek. S., and Ho, Manfong. 2009. "Critical success factors for stakeholder management: Construction practitioners' perspectives." *Journal of construction engineering and management*, 136(7): 778-786.
- Yükçü, Süleyman 2015. "Yönetim Açısından Maliyet Muhasebesi." Altın Nokta Yayınları: İzmir
- Wateridge, John 1998. "How can IS/IT projects be measured for success?" *International Journal of project Management* 16(1): 59- 63.

Dokunmatik Toplumların Fobileri: Netlessfobi, Nomofobi ve Fomo Kavramları Üzerine Bir İçerik Analizi Çalışması¹

Phobias of Touch Societies: A Content Analysis Study on Netlesophobia, Nomophobia and Fomo

Banu SARIBAY, Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Türkiye, banusaribay@gmail.com

Orcid No: 0000-0003-3220-8220

Gamze DURGUN, İzmir Demokrasi Üniversitesi, Türkiye, gamzedurgun1990@gmail.com

Orcid No: 0000-0003-1878-9196

Öz: İletişim ve bilgi teknolojilerinde yaşanan değişimler sayesinde internet ve akıllı telefon kullanımı, yaşamın vazgeçilmez bir unsuru haline gelmiştir. Yaşanan bu gelişmelerle birlikte bireyler, herhangi bir şeye tıklayarak anında erişebilen dokunmatik toplumların birer üyesi haline gelmişlerdir. Bebeklerden yetişkinlere kadar artık herkesin gündelik ihtiyaçları doğrultusunda teknoloji kullanımı, dijitale ve internete bağlı olma durumunu doğurmuştur. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramında yer alan gereksinimlerin büyük bir çoğunluğu artık sanal ortam üzerinden doyurulmaya çalışılmaktadır. Yemek siparişi vermek, iş aramak, arkadaş edinmek, sosyalleşmek, bilgi edinmek, eğlenmek ve saygınlık elde etmek için internet bazlı dijital ortamlar tercih edilmektedir. Bu sebeple bireyler, her geçen gün gelişen ve değişen bu ağa bağlanmakta ve işlerini adeta görünmeyen bir el vasıtasıyla kolaylaştırmaktadırlar.

Günümüzde bireyler internet teknolojisini, gündelik ihtiyaçların yanı sıra sosyal ağlara bağlanmak için de kullanmaktadır. Sosyal ağlar üzerinde bireyler istedikleri zaman bilgi, video, resim paylaşımı yapabilmekte, arkadaş ve akrabalarını takip edebilmektedirler. Sosyal medyanın sağladığı özgürlük hissi, gözetlemeye (stalk) imkan vermesi, alınan beğeniler adeta bulaşıcı bir enerji etkisiyle bireyleri kontrol etmekte ve sosyal ağa bağlanma durumunu kuvvetlendirmektedir. Ayrıca insanların gelişmeleri kaçırma, sosyal ya da fenomen olma istekleri ve bazı mekanların takipçi sayısına göre kabul durumları da sosyal ağlara olan ilgi ve talebi arttırmaktadır. Yaşamımızla adeta bir bütün olan internet, akıllı telefon ve sosyal ağ üçlüsünün yoksunluğu ya da bunlardan yoksun kalma fikri insanlarda yeni korkuların oluşmasını sağlamıştır. Bu korkular netlessfobi, nomofobi ve fomo kavramları olarak karşımıza çıkmaktadır. Herhangi bir yerde internette yoksun olma korkusu netlessfobi; bir yerde telefonsuz kalma ya da telefonsuz dışarı çıkma korkusu nomofobi ve sosyal medyadaki gelişmeleri kaçırma korkusu ise Fomo (fear of missing out)'yu ifade etmektedir. Bu bağlamda bahsi geçen yeni nesil korkular üzerinde endişe edilmeli mi, bu korkular bağımlılık durumunun bir yansıması mı, bu hususta toplumumuz ne durumda ve en çok kimler risk altında merak konusu oluşturmaktadır. Bu düşünceden hareketle, netlessfobi, nomofobi ve fomo konularının ele alındığı bilimsel çalışmalar incelenerek bir içerik analizi çalışması yapılmıştır. İncelenen makale ve tezlerde araştırılan konuların eğilimi ne yönde, hangi konularla ilişkileri var, çalışma grupları ve araştırma türleri neler tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırmada söz konusu kavramlar üzerinde kategorik bilgiler elde ederek, alanda çalışma yapacak olanlara bir kesit sunulması da amaçlanmaktadır.

Anahtar Sözcükler: Sosyal Ağlar, FoMO, Nomophobia, Netlesophobia

JEL Sınıflandırması: O30, L82, M10

Abstract: Thanks to changes in communication and information technologies, the use of the internet and smartphone has become an indispensable element of life. With these developments, individuals have become members of touch societies that can be accessed instantly by clicking on anything. The use of technology in line with the daily needs of everyone, from infants to adults, has led to the state of being connected to digital and internet. Most of the requirements in Maslow's theory of needs hierarchy are now being tried to be fed through the virtual environment. Internet-based digital media are preferred for ordering food, seeking a job, making friends, socializing, acquiring information, having fun and gaining respectability. For this reason, individuals are connected to this developing and changing network and make their work easier with an invisible hand.

Today, individuals use internet technology to connect to social networks in addition to their daily needs. On social networks, individuals can share information, videos, pictures and follow friends and relatives at any time. The sense of freedom provided by the social media, the possibility of stalking, the likes received control the individuals with the effect of an infectious energy and strengthen the connection status to the social network. In addition, people's desire not to miss the developments, being social or phenomenon, and acceptance of some places according to the number of followers increase the interest and demand for social networks. The idea of deprivation or deprivation of the internet, smartphone and social network trio, which is a whole with our lives, has created new fears in people. These fears appear as netlesophobia, nomophobia and fomo. The fear of being deprived of the Internet in any place is the netlesophobia; the fear of being left out of the phone or going out without a phone means nomophobia and the fear of missing out on social media. In this context, should we be concerned about the new generation of fears, whether these fears are a reflection of addiction, and what is the situation of our society and who is most at risk? With this in mind, a content analysis study was conducted by examining the scientific studies dealing with the subjects of netlesophobia, nomophobia and fomo. In the articles and theses examined, it was tried to determine the tendency of the researched subjects, the relations with which subjects, the working groups and the types of research. The aim of the study is to provide a cross-section to those who will work in the field by obtaining categorical information on the concepts in question.

Keywords: Social Networks, FoMO, Nomophobia, Netlesophobia.

JEL Classification: O30, L82, M10

¹ Bu çalışma, 4-6 Eylül 2019 tarihlerinde Yaşar Üniversitesi'nde düzenlenen "Business & Organization Research (BOR) Konferansı'nda sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

Makale Geçmişi / Article History

Başvuru Tarihi / Date of Application : 7 Ekim / October 2019

Kabul Tarihi / Acceptance Date : 13 Kasım / November 2019

1. Giriş

İçerinde bulunduğumuz yirmi birinci yüzyıl artık bilgiye erişimin bilişim araçları ile zahmetsizce gerçekleştiği bir zaman dilimidir. İnternetin neredeyse kullanılmadığı bir alanın kalmaması ve dünya ile entegrasyonu sağlaması gibi katkıları ile her geçen gün kullanım oranını arttırmaktadır. İnternetin sunduğu olanakların yanında, iletişim ve bilgi teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, vatandaşların bu yönde taleplerinin artması, internete erişim maliyetinin düşmesi, internet alt yapı çalışmalarının gelişmesi de internet ve akıllı cihaz kullanımını cazip hale getirmektedir. İnternet ve dijital teknolojiler, toplumların yaşam biçimlerini etkilemiş, her gün gelişen ve değişen bu ağlarla herhangi bir şeye tıklayarak anında erişebilen dokunmatik toplumlara dönüşmesine zemin hazırlamıştır. Dünyamızda yaşayan 7.7 milyar insandan 5.11 milyarının mobil telefon kullanıcısı olması, 4.38 milyarının internet erişiminin olması ve 3.48 milyarının ise aktif sosyal medya kullanıcısı olması bu durumun bir göstergesidir. 2018 yılından bu yana 100 milyon mobil kullanıcı, 367 milyon internet ve 288 milyon aktif sosyal medya kullanıcısı ile 297 milyon mobil sosyal medya kullanıcısı olması da bu durumu desteklemektedir (<https://wearesocial.com/blog/2019/01/digital-2019-global-internet-use-accelerates>, 19.09.2019). Türkiye’de de dünyada olduğu gibi bir dijital büyüme ve dönüşüm söz konusudur. TÜİK’in Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması (2019) sonucuna göre 82 milyon nüfusa sahip ülkemizde neredeyse cep telefonu olmayan birey kalmamış durumda (80.956.481) ve nüfusun %91’inin (74.710.286) de internet aboneliği bulunmaktadır (<http://www.tuik.gov.tr/UstMenu.do?metod=temelist>, 19.09.2019). İstatistiklere göre ayrıca nüfusun %63’ü (52 milyon) aktif sosyal medya kullanıcısı ve nüfusun %53’ü de (44 milyon) aktif mobil sosyal medya kullanıcısıdır. Dünyadaki ve ülkemizdeki bu verilere baktığımızda internet ve mobil cihaz kullanımının çok küçük yaşlara indiği, teknolojinin bireyin zevk ve rahatlama gibi izlediği davranımı doğal olarak güçlendiren ve o davranımı yapmak için güdüleyen uyarıcılardan biri olduğunu söylemek mümkündür. Teknoloji ve aygıtlarının hayatın içinde bu kadar var olması, görüldüğünde neredeyse hiç düşünülmeden otomatik olarak tepki verilmesi klasik koşullanma yoluyla insanların bu teknolojileri öğrendiklerini akla getirmektedir. Klasik koşullanmayla başlayan sosyal medyadaki beğeniler (like) ile pekiştirilen ve sosyal öğrenmeyle bulaşıcı bir şekilde yayılan teknoloji tüm dünyadaki insanlarda bir alışkanlık, bir bağımlılık durumu yaratmaktadır.

Temelde eğlence unsurunu içeren bu bağımlılık durumuna gelinmesinde her geçen gün kullanımı artan internet ve sosyal medyanın da rolü büyüktür. We are social 2019 raporuna göre bireyler her gün ortalama olarak 6 saat 42 dakika internette zaman harcamaktadır. 4.4 milyar internet kullanıcısının her gün en çok google, similerweb ve alexa gibi arama motorlarını, ikinci olarak youtube ve üçüncü olarak da facebook gibi siteleri ziyaret ettiği görülmektedir. İnternet kullanıcıları, ortalama olarak her gün 2 saat 16 dakika boyunca başka bir ifadeyle toplam internet zamanlarının yaklaşık üçte birini sosyal platformlarda geçirmektedir. Sosyal medyada harcanan zaman kültürler arasında farklılık göstermekte olmasına rağmen ülkemiz sosyal medyada fazlaca zaman geçiren ülkeler arasında yer almaktadır (<https://wearesocial.com/blog/2019/01/digital-2019-global-internet-use-accelerates>, 20.09.2019). İnternet ve sosyal medya kullanım oranları ve sürelerine bakıldığında bu yönde hızlı bir artışın devam edeceği görülmektedir. Bireylerin gerçek yaşamda elde edemediği, özgürce ifadelendiremediği şeyleri sanal ortamda aramaları, gözetleme, eğlence ve zaman geçirme imkanı bulmaları bu artışı ve beraberinde de birtakım sorunları getireceği açıktır. İnternet bağımlılığı, problemler cep telefonu kullanımı, internet siniri, ego sörfü, duygu düzenleme güçlüğü, akademik başarısızlık, sanal tembellik, mutsuzluk, yalnızlık, uykusuzluk, yeme bozuklukları, dijital istifçilik, dijital bağımlılık, photolurking, stalking, youtube narsizmi, cheesepodding, ve kaygı bozuklukları bu sorunlardan bazılarıdır.

Kaygı bozukluklarından biri olan fobi, kişinin korku derecesinin günlük yaşamını aksatacak düzeye erişip onun normal işlevini engellediği zaman ortaya çıkan doğal olmayan bir durumdur (Cüceloğlu,2000). İnsanlar yılandan, yüksek ya da kapalı yerlerden, karanlıktan, böceklerden hatta insanlardan dahi korkabilirler. Dijital dünyaya adapte oluşumuzla değişen yaşam şeklimiz insanlarda yeni nesil korkuların oluşmasını sağlamıştır. Bu yeni nesil korkular, internet, akıllı telefon ve sosyal ağ üçlüsünün yoksunluğu ya da bunlardan yoksun kalma fikri üzerinden doğmuştur. Herhangi bir yerde internette yoksun olma korkusu netlesfobi; bir yerde telefonsuz kalma ya da telefonsuz dışarı çıkma korkusu nomofobi ve sosyal medyadaki gelişmeleri kaçırma korkusu ise FoMO (fear of missing out)’yu ifade etmektedir. Bu bağlamda bahsi geçen yeni nesil korkular üzerinde endişe edilmeli mi, bu korkular bağımlılık durumunun bir yansıması mı, bu hususta toplumumuz ne durumda ve en çok kimler risk altında merak konusu oluşturmaktadır. Buradan hareketle çalışmada dokunmatik toplumların bireylerinin fobileri olan ve genel anlamda yoksunluk hissini temsil eden nomofobi, netlessfobi ve FoMO kavramları araştırılmış ve bahsi geçen kavramlarla ilgili Türkçe yazındaki bilimsel çalışmalar incelenerek içerik analizi çalışması yapılmıştır. Araştırmada söz konusu kavramlarla ilgili makale ve tezlerde konuların eğilimleri hangi yönde, hangi konularla ilişkilendirilmesi yapıyor araştırılarak kategorik bilgiler elde edilmesi ve alanda çalışma yapacaklara bir kesit sunulması amaçlanmıştır. Yapılan analizin, literatürdeki nitel araştırma eksikliğini karşılayacağı ve daha önce bu kavramların ele alındığı bütüncül bir bakış açısı getiren bir içerik analizi çalışması yapılmadığı için de literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

2. Kavramsal Çerçeve

Çalışmada yer alan ve genel anlamda yoksunluk hissini anlatan fakat kendi içinde ayrı noktaları olan FoMO, netlessfobi, ve nomofobi kavramları bu kısımda alt başlıklar halinde incelenecektir.

2.1. *Fear of Missing Out (FoMO)*

Yaşadığımız teknolojik çağ, modern topluma yeni bir kavram kazandırmaktadır. Bu kavram, aile ve arkadaşlarla iletişimi gerçekleştirmek için yaratılan, akıllı cihazlar sayesinde anında iletişimi gerçekleştiren sosyal medya ile ilgilidir. Her ne kadar anında iletişim imkanı eşsiz bir imkan olsa da, sosyal çevreye olan bu bağlantının olumsuzlukları da mevcuttur. Bilgiye erişme imkanının artması, bağlantının kesilme durumunda iletişim kanalıyla ilgili herhangi bir şeye özlem duyulabileceği şüphesini de arttırmaktadır. Şüphe ile ortaya çıkan bu korkuya Fearing of Missing Out (FoMO) denilmektedir (Wiesner, 2017). Bu kavram ilk defa bir pazarlama stratejisti olan Dr. Dan Herman tarafından 1996 yılında tespit edilmiştir. 2000 yılında FoMO'yu araştıran ve hakkında Marka Yönetimi Dergisi'nde bir akademik makale yayımlayan Herman bu kavramın marka yönetimi ve pazarlama perspektifinden nasıl kullanılacağına değinmiştir (<http://fomofearofmissingout.com/fomo>, 15.09.2019). Psikoloji alanında da psikolog Andrew Przybylski ve arkadaşları tarafından kaygı bozukluğu olarak çalışılan FoMO, tanım olarak da 2013 yılında Oxford English Dictionary'e girmiş ve kaçırma korkusu, kayıp, yoksunluk hissi olarak kavramsal hale getirilmiştir (Hayran vd., 2016).

Przybylski ve arkadaşları (2013), FoMO'yu psikolojik gereksinimlerdeki eksikleri sosyal medyaya bağlayan bir araç; bireyin kendisinin bulunmadığı ortamda başkalarının yaşadığı tatmin edici deneyimleri düşünerek duyduğu bir endişe olarak tanımlamışlardır. FoMO kavramı en genel tanımla, bireylerin yaşadıkları ve onlar için önemli olan bir gelişmeyi kaçırmalarını düşündüren psikolojik bir durumdur (Barker, 2016). Sosyal medya kullanımıyla büyüyen, güncel olayları izleme ve sosyal ağlarda olabildiğince güncel kalma davranışı, Türkçe yazında ise Gelişmeleri Kaçırma Korkusu (GKK) olarak adlandırılmaktadır.

Gelişmeleri kaçırma korkusu aslında geleneksel medya ve kaynaklardan (gazete, televizyon, dergi, kitap vb.) uzaklaşılmasının bir sonucudur. Bütün yaşamı tek bir ekranda arayan ve dünyayı o araç vasıtasıyla algılamaya çalışan bireylerin karşı karşıya kalacağı önemli bir sorundur. Bu korkuyu yaşayan bireyler, sosyal ağlar haricinde kendilerini yalnız ve dışlanmış hissetmekte, günlük yaşamdaki ilişkilerinde eksik olan sevgiyi sosyal medyada paylaşım yaparak gidermeye çalışmakta, sinir, endişe, depresyon, yetersizlik ve aşağılık hissi gibi duygular yaşamaktadırlar (Hetz ve diğerleri, 2015, Elhai ve diğerleri, 2018).

2.2. *Netlessfobi*

Bireylerin yaşamında önemli bir yere sahip olan internet, kendisine atfedilen anlamla birlikte ona karşı bağımlılık gelişmesine ve beraberinde yoksun kalma duygusunun oluşmasına sebebiyet vermektedir. Sosyalleşme ihtiyacı doğrultusunda insanların sosyal ağları aşırı kullanması, kendilerini olduklarından daha farklı, kusursuz gösterme olanağı ile bu ağları yüz yüze iletişimden daha fazla tercih etmelerine ve internette daha uzun zaman geçirmelerine yol açmaktadır. Bu noktada bireyler internetin olmadığı bir mekanda varlık göstermekten kaçınmakta ve bu durum İngilizce'de 'Being NetlessFobia' adıyla ifade edilmekte, dilimizde ise 'İnternetsiz Kalma Korkusu' olarak çevrilmekte, kısaca Netlessfobi olarak adlandırılmaktadır (Güney, 2017). Netlessfobi kavramı, kişinin interneti uzun süre kullanımından ziyade aslında internetin yoksunluğundan rahatsızlık duyarak, internetin olmadığı ortamlardan kaçınmasını anlatmaktadır (Öztürk, 2015). Dolayısıyla herhangi bir yerde internetin olmadığı korkusuna kapılma ve o yere gitmekten kaçınma fobisine netlessfobi denilmektedir.

Netlessfobiyi normal internet kullanımından ayıran temel etken internette yoğun olarak zaman geçirilmek istenmesidir. Bu noktada internet, netlessfobi yaşayan bireylerde bağımlılık yaratan madde etkisi göstermektedir. Bireylerin kendilerini olmak istedikleri gibi ifade ettikleri sosyal ağlar sadece kablolar aracılığıyla ya da kapalı ortamlarda ulaşılabilir değildir ve her daim bağlantıda kalabilme isteği akıllı telefonlar ile mümkündür (Güney, 2017). Fakat netlessfobi yaşayan bireyler için sadece akıllı telefon taşımak yeterli gelmemektedir. Sınır tanımayan günümüz teknolojisi akıllı mobil cihazlar, tabletler, taşınabilir bilgisayarlar, taşınabilir şarjlar, internete bağlanan saatler ile netlessfobik bireyleri beslemektedir. Yine de doyum sağlayamayan bu bireyler internetin olmadığı ortamlara girmekten kaçınmakta, bu tür ortamlarda bulduklarında ise fiziksel tepkiler verebilmektedir. Netlessfobide sürekli olarak internete bağlı kalma ihtiyacı ön plandadır ve bu fobiyi yaşayan bireyler sosyal medya hesaplarını da sürekli olarak kontrol etme alışkanlığına sahiptir (Akman ve Işık,2018).

2.3. *Nomofobi*

Nomofobi, klinik psikolojide bireyin mobil bir cihaza (cep telefonu, tablet ya da bilgisayar) erişemediğinde ya da mobil cihaz üzerinden iletişim kuramadığında yaşadığı endişe ve istemsiz korku durumudur (Yıldırım ve Correiz, 2015). Nomofobi kelimesi, ilk olarak 2008 yılında İngiltere'de Post Office'in çalışmasında 'No Mobile Phone Phobia' kelimelerinin kısaltılması ile oluşturulmuştur. Nomofobi bireye dışarıya telefonsuz çıktığında, telefonu çekmediğinde ya da şarjı bittiğinde ortaya çıkarak kaygı vermeye başlar. Bu durum, bireyin günlük yaşamındaki işlere odaklanmasını engeller (Dixit vd. 2010). Akıllı telefonlar üzerinden her yerde internete girmek, sosyal medyayı dilediğince kullanmak, hızlı & kolay bir şekilde bilgi ve iletişim imkanı sunması bireylerin akıllı telefonlarla zaman geçirmesinin artmasına neden olmaktadır. Akıllı telefonun içinde adeta ikinci bir yaşamımızın olması ve günlük yaşamımızda bir çok konuda bizlere yardımcı olması da bu cihazlara olan düşkünlüğü ve cihazlara ulaşılama durumunda yaşanan kaygıyı artırmaktadır.

Akıllı cihazların sağladığı kolaylıklara alışma durumu, bu imkanlardan yoksun kalma korkusunu yaratmıştır. Nomofobi ile ilgili yapılan Post Office'in araştırmasında 2163 kişi bulunmakta ve cep telefonu kullananların %53'ünün cep telefonu ile uzak kalma korkusu olan nomofobiyi yaşadığı ortaya çıkmıştır ve yine İngiltere'de SecurEnvoy araştırma

şirketi tarafından 2012 yılında yapılan bir araştırmada katılımcıların 66'sının cep telefonundan uzak kalma korkusunu yaşadıkları saptanmıştır (MailOnline, 2008; Yıldırım, 2019). Bu durumu hisseden bireyler ise nomofobik bireyler olarak ifade edilmekte ve gün geçtikçe nomofobik bireylerin sayısında artış olduğunu doğrulayan araştırmalar yapılmaktadır. Bireylerin uyumadan önce akıllı telefonlarını kontrol etmeleri, aynı odada uyumaları, uyanır uyanmaz akıllı telefonlarına bakmaları, akıllı telefonu olmadan dışarıya çıkmayı istememeleri, akıllı telefonunun hiç kapatılmaması ve sık sık kontrolü nomofobinin belirtilerindedir (Yıldırım ve Demirel, 2018).

3. Yöntem

Bu araştırmada netlessfobi, nomofobi ve FoMO kavramları ile ilgili Türkiye’de yapılan çalışmaları incelemek amacıyla içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. Nitel araştırma yöntemlerinden olan içerik analizi, nitel veri analiz türleri arasında en sık kullanılan yöntemlerden birisidir. Sosyal bilimler alanında da sıklıkla kullanılan içerik analizi, metin, kitap, gazete, belge vb. malzemelerin belli özelliklerinin belirlenmesi amacıyla kullanılan bir tür tarama tekniğidir. Benzer konularda derlenmiş kaynakların içeriği hakkında tümdengelim ya da tümevarım yapabilmek için aynı içeriğe sahip çok geniş kapsamlı sonuçları incelemek üzere geliştirilmiş bir araştırma yöntemi olduğu da söylenebilir (Tavşancıl ve Aslan, 2001). İçerik analizi, her türlü sözlü ve yazılı verinin araştırma problemi aydınlatacak şekilde sınıflandırılması, özetlenmesi, veriler içerisindeki belirli değişkenlerin ve kavramların anlamlandırılması amacıyla kategorilere ayrılmasıdır (Demirci ve Köseli, 2010). İçerik analizi yapılmasındaki amaç, sayıca fazla olan metnin içeriğindeki araştırma sorusu açısından önem arz eden ortak bilgileri tespit etmek ve değerlendirmektir (Gökçe, 2006).

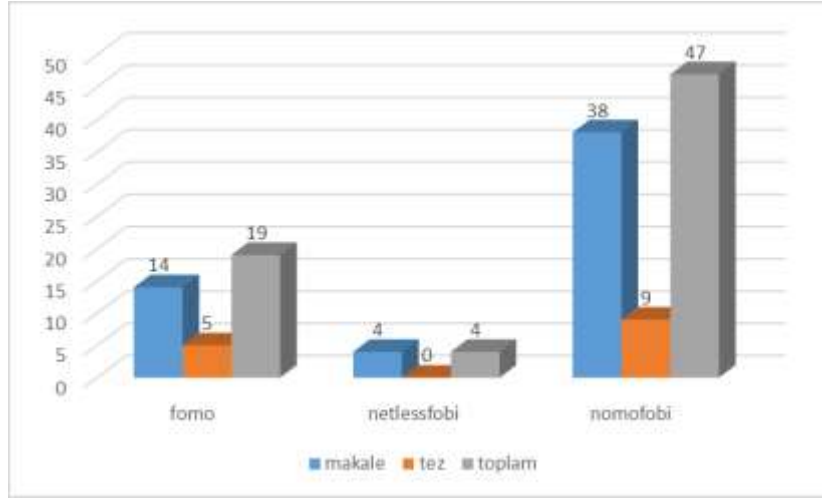
İçerik analizinde amaç, toplanan verileri açıklayabilecek kavramlara ve ilişkilere ulaşmaktır. Uygulamasına bakıldığında içerik analizinde veriler kavramsallaştırılır, organize edilir ve veriyi açıklayan temalar saptanır. Bu süreç birtakım aşamalar halinde gerçekleşmektedir. Belirli bir konuda içerik analizi yapmak için ilk aşamada araştırmanın hedef/hedefleri belirlenir. Araştırmanın hedef/hedeflerinin belirlenmesi araştırma konusunun her yanıyla ilgilenmek yerine belirli yanlarıyla sınırlı kalmayı ve dolayısıyla zaman ve enerji tasarrufunu sağlayacaktır. İkinci aşama, örneklemin oluşturulmasıdır. İçerik analizinin örneklemini, incelenecek konuya bağlı olarak sınırlı sayıda gazete, dergi, makale, kitap içi bölüm, öykü, film ve reklam gibi materyallerden oluşabilir. Diğer bir aşama örnekleme ait bilgilerin toplanacağı kategorilerin belirlenmesidir. Son olarak da kodlanan materyallerin frekansları nicel olarak belirlendikten (tablolaştırma) ve kategoriler arası ilişkiler çözümlendikten sonra değerlendirme, çıkarsama ve yorumlamanın yapılmasıdır (Altunışık ve diğerleri, 2012; Bilgin, 2014). Bu araştırmayı gerçekleştirebilmek için şu adımlar izlenmiştir:

1. İlk aşamada araştırmanın hedef/hedefleri oluşturulmuştur. Araştırma konularını oluşturan FoMO, netlessfobi ve nomofobi kavramları literatürde hangi konularla ilişkili olarak çalışılıyor, bu konulara ilişkin eğilimler, çalışma grupları ve araştırma türleri neler, bunların tespit edilmesi amaçlanmıştır.
2. Araştırmanın örneklemini, FoMO, netlessfobi ve nomofobi kavramları üzerinde Türkçe yazında çalışılan makale ve tezler oluşturmuştur.
3. Araştırmada makalelerin incelenmesi için Google Scholar ve Dokuz Eylül Üniversitesi kütüphanesi veri tabanları kullanılmıştır.
4. Araştırmada daha fazla sayıda veri toplamak için makalelerde herhangi dergi sınıflamasına gidilmemiştir.
5. Makaleleri araştırırken tarama butonlarına, aranacak kelime(ler) kısmına tırnak işareti kullanılarak “FoMO”, “netlessfobi” ve “nomofobi” anahtar sözcükleri ayrı ayrı yazılarak literatür taraması gerçekleştirilmiştir.
6. Araştırmada tezlerin incelenmesi için Yükseköğretim Kurulu’nun Ulusal Tez Merkezi web sitesi ziyaret edilmiştir.
7. Tez merkezi sayfasında tarama terimi kısmına FoMO, netlessfobi ve nomofobi anahtar sözcükleri ayrı ayrı yazılarak girilmiş ve detaylı tarama yapılmıştır.
8. Taramalar FoMO, netlessfobi ve nomofobi kavramları ile sınırlandırılmış, makale ve tez seçim kriterleri olarak Türkiye’de yapılması ve Türk araştırmacılar tarafından gerçekleştirilmiş olmasıdır.
9. Belirtilen kriterler doğrultusunda seçilen makale ve tezler konu, kuramsal temel, hedef kitle, örneklem ve araştırma türü (nicel, nitel veya her ikisi birden) değişkenleri açısından analiz edilmiştir.
10. Bu adımlar izlendikten sonra söz konusu kavramlarla ilgili olarak dergilerde tam metin, tezlerde ise erişime açık olan çalışmalar ele alınarak analize tabi tutulmuştur.

Analize tabi tutulan makele ve tezler her iki araştırmacı tarafından ayrı ayrı incelenerek tablolaştırılmıştır. Tablolaştırılan makale ve tezler karşılaştırılarak, her bir araştırmacı tarafından aynı makale ve teze ulaşıp ulaşılmadığı kontrol edilmiştir. Bu aşama sonunda farklı olan çalışmalara tekrar kontrol edilerek analize dahil edilip edilmeyeceğine karar verilmiştir. Bu şekilde araştırmanın güvenilirliği ve iç geçerliliği sağlanmaya çalışılmıştır. Yapılan içerik analiziyle araştırılan konuların eğilimleri ne yönde, araştırmalar hangi konularla ilişkili olarak yapılandırılmış, çalışma grupları ve araştırma türleri neler tespit edilmeye çalışılmış, çıkan sonuçlar sayısallaştırılmış ve yorumlanmıştır.

4. Bulgular

Bu bölümde yapılan içerik analizi yöntemiyle elde edilen araştırma bulgularına yer verilmiştir. Tarama sonucunda belirlenen anahtar kelimelerle toplam 70 akademik çalışmaya (tez ve makale) ulaşılmıştır.



Grafik 1. Fomo, Netlessfobi ve Nomofobi İle İlgili Akademik Çalışmaların Dağılımı

Grafik 1’de görüldüğü üzere ulaşılan 70 akademik çalışmanın 56’sı makale (%80) olup, 14’ü tez (%20) çalışmasıdır. 56 makalenin 14’ü (%25) FoMO, 4’ü (%7) netlessfobi ve 38’i (%68) ise nomofobi konuları üzerine yapılandırılmıştır. Tezlere bakıldığında çalışılan 14 tezin, 12’si (%86) yüksek lisans tezi iken sadece 2’si doktora tezidir. Netlessfobi ile ilgili çalışılan herhangi bir tez çalışmasına ulaşılmazken, 9 yüksek lisans tezinin nomofobi konusu diğer 5 tezin ise FoMO konusu üzerinde olduğu görülmüştür. İlk tez çalışması 2017 yılında ve nomofobi konusu üzerinde, ilk doktora tezi ise 2019 yılında FoMO konusu üzerinde yapılmıştır. Diğer doktora tezinin konusunu da FoMO kavramı oluşturmaktadır.

Tablo 1. Fomo, Netlessfobi ve Nomofobi İle İlgili Çalışmaların Yıllara Göre Dağılımı

	2019	2018	2017	2016	2015
Fomo	8	8	2	1	-
Netlessfobi	-	2	1	-	1
Nomofobi	17	17	7	5	1
TOPLAM	25	27	10	6	2

Yıllar itibariyle yapılan akademik çalışmaların sayıları incelendiğinde, son 2 yılda yapılan çalışmalarda bir artış olduğu görülmüştür. Yıl ve sayı itibariyle en fazla çalışma nomofobi konusu üzerinde, en az çalışma ise netlessfobi konusu üzerinde yapılmıştır. Ayrıca yapılan çalışmalar incelendiğinde, kullanılan dilin çoğunlukla Türkçe olduğu (%67), 23 tanesinde (%33) ise İngilizce dil kullanıldığı görülmüştür.

Tablo 2. Fomo İle İlgili Çalışılan Alanlar

Çalışılan Alanlar	Çalışma Sayısı	FoMO İle İlgili Kaynaklar
İşletme	4	Aydın (2018), Argan, Argan ve İpek (2018), Şenel (2018), Özcan (2019)
Eğitim Bilimleri	9	Hoşgör, Tütüncü, Hoşgör ve Tandoğan (2017), Gezgin, Hamutoğlu, Gemikonaklı ve Raman (2017), Gezgin (2018), Gökler, Aydın, Ünal ve Metintaş (2016), Traş ve Öztemel (2019), Gezgin, Hamutoğlu, Gültekin ve Gemikonaklı (2018), Gezgin, Hamutoğlu, Gültekin ve Yıldırım (2019), Çınar ve Mutlu (2018), Eşer ve Alkaya (2019)
Sağlık	1	Coşkun ve Muslu (2019)
Psikoloji	3	Duman ve Özkara (2019), Doğan (2019), Hızarcı (2018)
Turizm İşletmeciliği	1	Çetinkaya (2019)
Gazetecilik	1	Karatay (2018)

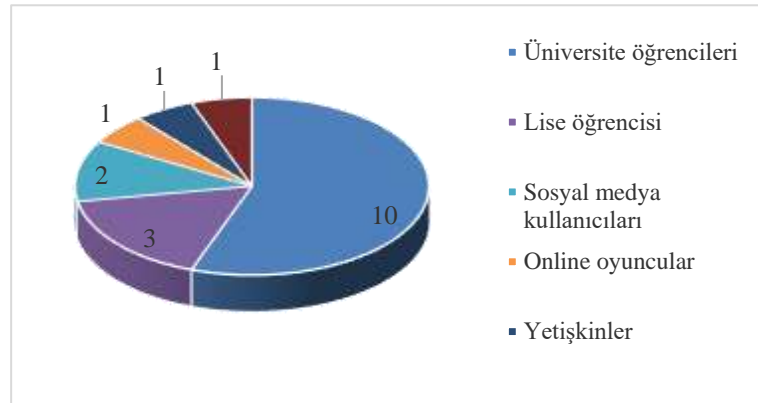
Fomo ile ilgili en fazla çalışmanın eğitim bilimleri (%49), daha sonra işletme (%21) ve psikoloji (%16) alanlarında yapıldığı görülmektedir. İşletme alanında yapılan çalışmaların 3’ü pazarlama, bir diğeri ise yönetim ve organizasyon alanındadır.

Netlessfobi ile ilgili çalışılan 4 çalışmanın 3'si kavramsal çalışma olduğundan çalışıldığı alan tespit edilememiş, diğer çalışma ise kamu yönetimi alanında yapılmıştır.

Tablo 3. Nomofobi İle İlgili Çalışılan Alanlar

Çalışılan Alanlar	Çalışma Sayısı	Nomofobi İle İlgili Kaynaklar
Kamu Yönetimi	2	Erdem, Türen ve Kalkın (2017), Erdem, Türen ve Ercil (2017)
Çalışma Ekonomisi	1	Ertan (2019)
Eğitim Bilimleri	26	Yıldırım (2019), Burucuoğlu (2017), Erdem, Kalkın, Türen ve Deniz (2016), Adnan ve Gezgin (2016), Erdem, Türen ve Kalkın (2017), Akıllı ve Gezgin, (2016), Sırakaya (2018), Turan ve İşçitürk (2018), Ercan ve Tekin (2019), Güler ve Veyselkarani (2019), Apak ve Yaman (2019), Akman (2019), Bayram, Yılmaz, Sözen ve Bayer (2019), Yorulmaz, Kırac ve Sabırlı (2018), Gezgin, Şumuer, Arslan ve Yıldırım (2016), Sezer ve Atılğan (2019), Hoşgör, Tandoğan ve Hoşgör (2017), Şumuer, Gezgin ve Yıldırım (2018), Gezgin, Hamutoğlu, Gültekin ve Gemikonaklı (2018), Durak (2018), Önal (2019), Ak ve Yıldırım (2018), Yıldırım, Şumuer, Adnan ve Yıldırım (2016), Yıldırım ve Correia (2015) , Arpacı (2019), Arpacı, Baloğlu ve Kesici (2019)
Sağlık	3	Demircan Uza (2019),Yıldırım ve Kişioğlu (2018), Kocabaş ve Korucu (2018)
Psikoloji	5	Altan (2019), Öz (2018), Yoğurtçu (2018), Büyükçolpan (2019), Bayrak (2017)
Gazetecilik	1	Karatay (2018)

Tablo 3'e bakıldığında nomofobi kavramı ile de en fazla çalışmanın eğitim bilimleri alanında (%55) gerçekleştirildiği görülmüştür. En fazla çalışılan alan olarak daha sonra sırayla psikoloji (%11) ve sağlık (%6) alanları gelmektedir.

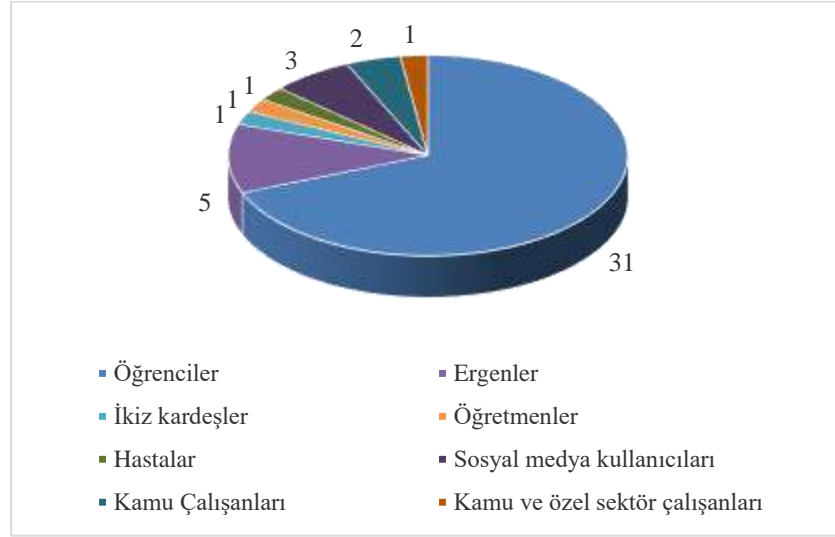


Grafik 2. FoMO ile İlgili Çalışma Grupları

FoMO kavramı ile ilgili çalışmaların, çalışma alanına bağlı olarak en çok öğrenci grupları üzerinde (üniversite ve lise) yapıldığı gözlenmiştir. FoMO ile ilgili çalışılan alanlara (Grafik 2) bakıldığında işletme alanında yapılan çalışmalarda da öğrencilerin örneklem olarak kullanıldığı görülmüştür. İşletme alanında ilk defa pazarlama literatüründe kullanılan FoMO kavramı üzerinde daha fazla ve farklı çalışma gruplarıyla çalışmalar yapılmasına ihtiyaç olduğu söylenebilir. Grafik 2'ye bakıldığında daha fazla sektör bazlı araştırma yapılmasına ihtiyaç olduğu da görülmektedir.

Netlessfobi ile ilgili Türkçe yazında yapılan 4 bilimsel yayının 3'ünün kavramsal birer çalışma olduğu ancak bir tanesinin kamu çalışanları üzerinde yapılmış nicel bir çalışma (Akman ve Işık, 2018) olduğu gözlenmiştir.

Aşağıda Grafik 3'te nomofobi ile ilgili yapılan çalışmalarda kullanılan çalışma grupları yer almaktadır. Nomofobi kavramı üzerine yapılan çalışmalarda da çalışma grubu olarak öğrencilerden yararlanıldığı görülmüştür (%66-31 çalışma). Ergenlik çağındaki çocuklar (%11), sosyal medya kullanıcıları (%6) ve kamu çalışanları (%4) üzerinde yapılan çalışmalar da diğer çalışma gruplarını oluşturmaktadır. Sayısı az da olsa dikkat çeken iki ayrı çalışma grubuna rastlanmıştır. Biri ikiz kardeşlerin nomofobi düzeyleri arasında farklılık olup olmasına dair yapılan çalışma (Deryakulu ve Ursavaş, 2019) diğeri ise Kocabaş ve Korucu (2018)'nin üniversite hastanelerinin bağımlılık tedavi merkezlerine telefon bağımlılığı ile ilgi başvuran hastalar üzerine yaptığı çalışmadır.



Grafik 3. Nomofobi İle İlgili Çalışma Grupları

Tablo 4. FoMO Kavramının Literatürde İlişkilendirildiği Konular

İlişkilendirildiği Konular	Çalışma Sayısı	FoMO İle İlgili Kaynaklar
Tüketici Davranışları	4	Aydın (2018) , Argan, Argan ve İpek (2018), Şenel (2018), Çetinkaya (2019)
İnternet Bağımlılığı (problemlerli internet kullanımı)	1	Çınar ve Mutlu (2018)
Akıllı telefona düşkünlük	8	Hoşgör, Tütüncü, Hoşgör ve Tandoğan (2017), Gezgin (2018), Gökler, Aydın, Ünal ve Metintaş (2016), Traş ve Öztemel (2019), Coşkun ve Muslu (2019), Hızarcı (2018), Karatay (2018), Gezgin, Hamutoğlu, Gültekin ve Yıldırım (2019)
Sosyal Ağ Kullanımı	7	Hoşgör, Tütüncü, Hoşgör ve Tandoğan (2017), Gezgin (2018), Gezgin, Hamutoğlu, Gemikonaklı ve Raman (2017), Gökler, Aydın, Ünal ve Metintaş (2016), Traş ve Öztemel (2019), Eşer ve Alkaya (2019) , Karatay (2018)
Uyku (süre-erteleme)	1	Gezgin (2018)
Genel yaşam memnuniyet düzeyi	2	Gökler, Aydın, Ünal ve Metintaş (2016), Hızarcı (2018)
Nomofobi	1	Gezgin, Hamutoğlu, Gültekin ve Gemikonaklı (2018)
Benlik saygısı (self – esteem)	1	Çınar ve Mutlu (2018)
Benlik algısı (self construal)	1	Doğan (2019)
Bağlanma Stilleri/Biçimleri	1	Hızarcı (2018)
Kişilik özellikleri (Nevrotiklik ve sorumluluk)	2	Çınar ve Mutlu (2018), Özcan (2019)
Dikkat eksikliği ve hiperaktivite	1	Çınar ve Mutlu (2018)
Sosyal kimlik (Ait olma hissi)	1	Duman ve Özkara (2019)
Online oyun bağımlılığı	1	Duman ve Özkara (2019)
Sanal kaytarma davranışı	1	Özcan (2019)

Yukarıda tabloda FoMO kavramının Türkçe yazında ilişkilendirildiği konular kategorize edilerek gösterilmiştir. FoMO kavramı en fazla, akıllı telefona düşkün olma (%42- bağımlılık ve problemlerli cep telefonu olarak ifade edilmiş), sonrasında ise sosyal ağ kullanımı (%37- kaç yıldır kullanıldığı –sosyal medya hesap sayısı- günlük kullanma süresi-

akıllı telefonda sosyal ağ kullanma süresi) ile ilişkilendirilmiştir. İşletme alanında ise FoMO, kıtlık algısı, karar verme süreci, plansız satın alma ve tatil satın alma niyetiyle ilişkilendirildiği tespit edilmiştir.

Tablo 5. Netlessfobi Kavramının Literatürde İlişkilendirildiği Konular

İlişkilendirildiği Konular	Çalışma Sayısı	Netlessfobi İle İlgili Kaynaklar
Dijital Bağımlılık	1	Güney (2017)
Teknoloji Hastalıkları	1	Yıldırım ve Kışioğlu (2018)
Akıllı telefona düşkünlük	1	Yıldırım ve Kışioğlu (2018)
Sosyal Ağ Kullanımı	1	Akman ve Işık (2018)
Sanal kaytarma davranışı	1	Öztürk (2015)
Korku ve anksiyete	1	Öztürk (2015)

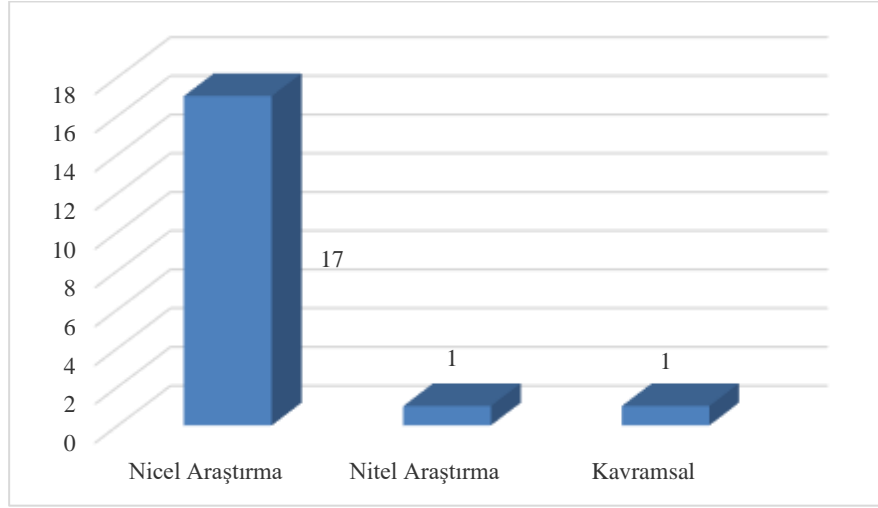
Tablo 5'te netlessfobi kavramının ilişkilendirildiği konular kategorize edilmiştir. Tabloya bakıldığında netlessfobinin dijital bağımlılık, teknolojik hastalık, akıllı telefona düşkünlük, sosyal ağ kullanımı ve sanal kaytarma gibi dijitalleşmenin getirdiği birtakım sorunlarla; korku ve anksiyete gibi de psikolojik sorunlarla ilişkilendirildiği belirlenmiştir.

Tablo 6. Nomofobi Kavramının Literatürde İlişkilendirildiği Konular

İlişkilendirildiği Konular	Çalışma Sayısı	Nomofobi ile İlgili Kaynaklar
Akademik Başarı	5	Erdem, Kalkın, Türen ve Deniz (2016), Akman (2019), Sezer ve Atılgan (2019), Hoşgör, Tandoğan ve Hoşgör (2017), Şumuer, Gezgin ve Yıldırım (2018)
İnternet Bağımlılığı (problemlili internet kullanımı)	2	Betoncu ve Özdamlı (2019), Ayar, Gerçekler, Özdemir ve Bektaş (2018)
Dijital Bağımlılık/Hastalık	4	Polat (2017), Kocabaş ve Korucu (2018), Güzel (2018), Betoncu ve Özdamlı (2019)
Teknoloji Hastalıkları	1	Yıldırım ve Kışioğlu (2018)
Sosyal fobi	1	Apak ve Yaman (2019)
Aidiyet duygusu	1	Aşık (2018)
İçsel motivasyon	1	Bayram, Yılmaz, Sözen ve Bayer (2019)
İş yükü fazlalığı	1	Erdem, Türen ve Ercil (2017)
İş Tatmini	1	Ertan (2019)
İşe bağlılık	1	Ertan (2019)
Sosyal İzolasyon	1	Ertan (2019)
Aleksitimi (empati kurma yoksunluğu)	1	Altan (2019)
Bilinçli Farkındalık	1	Altan (2019)
Üst Bilış	1	Altan (2019)
Akıllı telefona düşkünlük	16	Erdem, Kalkın, Türen ve Deniz (2016), Adnan ve Gezgin (2016), Erdem, Türen ve Kalkın (2017), Akıllı ve Gezgin, (2016), Polat (2017), Yıldırım ve Kışioğlu (2018), Sırakaya (2018), Turan ve İşçitürk (2018), Gezgin, Şahin ve Yıldırım (2017), Kocabaş ve Korucu (2018), Güler ve Veyselkarani (2019), Hoşgör, Tandoğan ve Hoşgör (2017), Demircan Uza (2019), Karatay (2018), Yıldırım, Şumuer, Adnan ve Yıldırım (2016), Yıldırım ve Correia (2015)

Sosyal Ağ Kullanımı	5	Gezgin, Şahin ve Yıldırım (2017), Durak (2018), Karatay (2018), Betoncu ve Özdamlı (2019), Ayar, Gerçekler, Özdemir ve Bektaş (2018)
Sosyal görünüm endişesi	1	Ayar, Gerçekler, Özdemir ve Bektaş (2018)
Kontrol odağı	1	Durak (2018)
Yalnızlık	2	Durak (2018), Özdemir, Çakır ve Hussain (2018)
Öz mutluluk	1	Özdemir, Çakır ve Hussain (2018)
Yaşam Mutluluğu	1	Yıldırım (2019)
Genetik ve çevresel faktörler	1	Deryakulu ve Ursavaş (2019)
Farkındalık (mindfulness)	1	Arpacı, Baloğlu ve Kesici (2019)
Sürekli Kaygı	1	Yıldırım (2019)
Temel Psikolojik İhtiyaçlar	1	Yıldırım (2019)
Uyku (süre-erteleme) 1	1	Yorulmaz, Kırac ve Sabırlı (2018)
Genel yaşam memnuniyet düzeyi	1	Sezer ve Atılgan (2019)
Fomo	2	Gezgin, Hamutoğlu, Gültekin ve Gemikonaklı (2018), Betoncu ve Özdamlı (2019)
Benlik saygısı (self – esteem)	1	Özdemir, Çakır ve Hussain (2018)
Bağlanma Stilleri/Biçimleri	2	Büyükçolpan (2019), Bayrak (2017)
Ruhsal ve davranışsal sorunlar	1	Bayrak (2017)
Depresyon	1	Büyükçolpan (2019)
Algılanan sosyal destek	1	Büyükçolpan (2019)
Mizaç ve karakter	1	Demircan Uza (2019)
Kişilik özellikleri (Nevrotiklik ve sorumluluk)	3	Öz ve Tortop (2018), Öz (2018), Yoğurtçu (2018)
Kültür	1	Arpacı (2019)

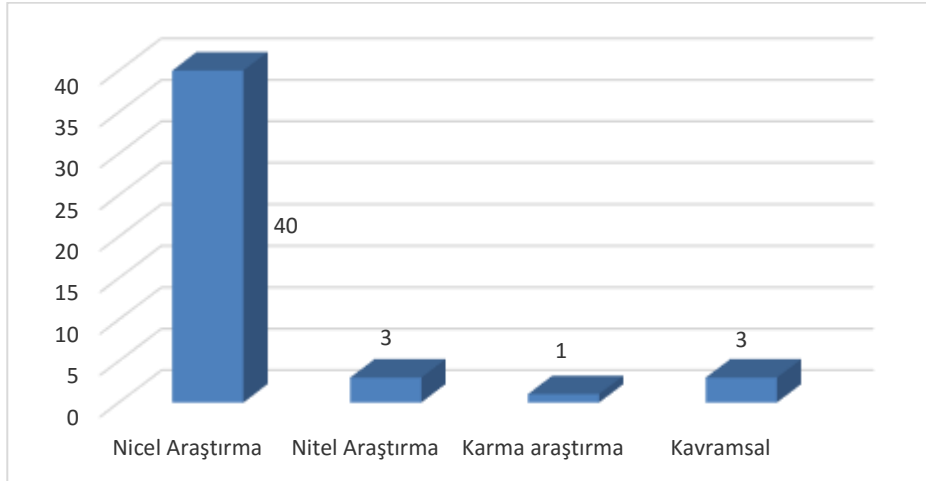
Nomofobi kavramı telefonsuz kalma endişesini ifade ettiği için yapılan çalışmalarda en fazla akıllı telefona düşkünlük (%34) ile ilişkilendirildiği tespit edilmiştir. Akıllı telefonlar yaşamın her alanında olduğu gibi okullarda da öğrenciler tarafından kullanılmakta ve bu akademik başarıyı etkilemektedir. Tablodan da görüldüğü üzere nomofobi ile akademik başarı ilişkisi üzerine araştırmaların yapıldığı görülmektedir (%11). Aynı orana sahip diğer bir konu ise sosyal ağ kullanımıdır. Yapılan araştırmalar, bireylerin akıllı telefonları üzerinden sosyal ağlarda fazlaca zaman geçirdikleri yönündedir. Akıllı telefon ve sosyal ağlara erişimin oldukça kolay olması, çok sayıda dikkati çeken görsel unsurların bulunması, kitap yerine tercih edilir olması, zaman geçirmedeki rolü ve toplumdaki yaygınlığı dijital bağımlılık sorununu ortaya çıkarmaktadır. Türkçe yazında nomofobi ile ilgili olarak dijital bağımlılık konusuna dikkati çeken sadece 4 makale (%9) çalışmasının olduğu görülmüştür. Yukarıda görüldüğü üzere nomofobinin psikolojik etkileri üzerine yapılan çalışmaların olduğu ancak daha fazla çalışma yapıp bu konuya dikkat çekmek, bireysel ve toplumsal olarak etkilerinin neler olabileceği konusunda yol göstermenin yararlı olacağı düşünülmektedir.



Grafik 4. FoMO İle İlgili Yapılan Çalışmalarda Kullanılan Araştırma Türleri

Grafik 4'den de görüldüğü üzere FoMO üzerine yapılan çalışmalarda nicel araştırma yöntemlerinin (%89- 17 çalışma) tercih edildiği, diğer 2 çalışmada Gezin, Hamutoğlu, Gültekin ve Yıldırım 2019; Argan, Argan ve İpek 2018) ise nitel araştırma yönteminin ve konuya kavramsal açıdan bir bakış getirmeyi tercih eden bir çalışmanın olduğu gözlenmiştir.

Daha önce çalışma grupları kısmında değerlendirildiği gibi netlessfobi ile ilgili alanda yapılmış 4 yayından birinde nicel araştırma yönteminin (Akman ve Işık, 2018) kullanıldığı, diğerlerinde ise çalışmaların (Öztürk, 2015, Güney, 2017, Yıldırım ve Kışoğlu, 2018) kavramsal bir temelde incelendiği gözlenmiştir.



Grafik 5. Nomofobi İle İlgili Yapılan Çalışmalarda Kullanılan Araştırma Türleri

Nomofobi ile ilgili yapılan çalışmalarda da nicel araştırma yöntemlerinin (%85- 40 çalışma) tercih edildiği görülmüş, diğer 2 kavramdan farklı olarak 1 çalışmada (Turan ve İşçitürk, 2018) nicel ve nitel araştırmanın bir arada kullanıldığı karma yöntemin tercih edildiği tespit edilmiştir. Ayrıca her 3 kavramla ilgili yapılan nicel araştırmalara bakıldığında araştırma konumuzunu oluşturan kavramların ayrı ayrı ya da bütüncül bir şekilde araştırılıp analiz edildiğine rastlanmamıştır. Bu açıdan, yapılan araştırmanın Türkçe yazın alanına bütüncül bir bakış açısı getireceğini söylemek yanlış olmaz.

5. Sonuç

Günümüz teknolojilerinin yaşamımıza getirdiği yenilikler sayesinde görünmez ağlarla donandığımız ve akıllı telefonlarımıza dokunarak yapamadığımız bir şey yok gibi görünmektedir. Yemek siparişinden bankacılık işlemlerine, bilgi edinmekten eğlenmeye, kültürel faaliyetlerden sosyalleşmeye kadar bir çok işi aynı anda hem de ellerimizin uçlarındaki sinirlerle saniyelik yapar durumdayız. Hatta insanlar artık sanal ortamdan işlerini yürütmekte ve youtuber, blogger, içerik editörlüğü, sosyal medya hukuk danışmanlığı, influencer gibi yeni meslekleri yapmaktadırlar. Ancak hiçbir şeyin tamamen faydalı ya da faydasız olamayacağı anlayışından hareketle her şeyin karşıtını içinde barındırdığını söylemek yanlış olmaz. Hayatımızı kolaylaştırarak bizleri adeta içine alan dijital dünyanın nimetlerini ölçüsünde

kullanmazsak birtakım sorunlarla karşılaşmak kaçınılmazdır. Yapılan araştırmalar fiziksel ve ruhsal sağlık sorunlarından bağımlılığa, dikkat eksikliğinden akademik başarı düşüşüne, mutsuzluktan aile ve çevre ilişkilerinin bozulması ve daha bir çok soruna neden olarak dijital platformu göstermektedir. Dijital platformda yer alan internet, akıllı telefon ve sosyal medya gibi unsurların zamanlı ve yerinde kullanılmaması sorunu da insanlarda FoMO, netlessfobi ve nomofobi gibi birtakım kaygı bozuklarını yaratmıştır.

Dünya ve ülkemiz genelinde her geçen gün artan internet, mobil telefon ve sosyal medya kullanımı karşısında endişelenmeli miyiz? Bu hususta toplumumuz ne durumda, en çok kimler risk altındadır? Bu soruların cevapları merak edilmiş ve buradan hareketle yeniçağın korkuları olan netlessfobi, FoMO ve nomofobi konularının ele alındığı bilimsel çalışmalar incelenerek bir içerik analizi çalışması yapılarak ne durumda olduğumuz tespit edilmeye çalışılmıştır.

Çalışmada ulaşılan 70 çalışma incelendiğinde, araştırma konusu olarak en fazla nomofobinin; en az ise netlessfobinin çalışıldığı görülmüştür. Bunun sebebinin internetin gerek kablolu gerekse kablosuz ağlarla ev, işyeri, alışveriş merkezleri parklar (yerel yönetimlerde bir hizmet olarak sunulması) ve daha bir çok alanda kullanımının yaygınlaşması sonucu bireylerin daha az internetsiz kalma korkusu yaşayacağı olabilir. Öte yandan insanların adeta ayrılmaz bir parçası olan cep telefonsuz dışarı çıkmayı bırakın, o olmadan başka bir odada vakit geçiremem ya da ona bakmadan uyuyamam diyen bireylerin ve bu endişeye kapılan çok sayıda insanın olması bu konuda daha da fazla araştırma yapılması gereğini ortaya koymaktadır.

Yıllar itibariyle çalışmalara bakıldığında ülkemizde söz konusu kavramlar üzerinde 2015 yılında çalışmaların başladığı ve son iki yılda yapılan çalışmaların sayısında artış olduğu görülmektedir. Yapılan çalışmaların %80'inin (56) makale olduğu; 56 makale içinde de en çok nomofobi kavramının (%68- 38 çalışma) çalışıldığı görülmüştür. Tezlere bakıldığında ise çalışılan 14 tezin, 12'sinin (%86) yüksek lisans olduğu tespit edilmiştir. Yapılan doktora tezi çalışmalarının FoMO kavramı üzerine; yüksek lisans tezlerinde de yine diğerlerine kıyasla nomofobi (9 çalışma) kavramı üzerine çalışıldığı görülmüştür. Netlessfobi ile ilgili ise çalışılan herhangi bir tez çalışması bulunmamaktadır.

Söz konusu kavramlardan FoMO ile ilgili en fazla çalışmanın eğitim bilimleri (%49), daha sonra işletme (%21) ve psikoloji (%16) alanlarında yapıldığı görülmektedir. İşletme alanında yapılan çalışmaların 3'ü pazarlama, bir diğeri ise yönetim ve organizasyon alanındadır. Nomofobi kavramı ile de en fazla çalışmanın eğitim bilimleri alanında (%55) psikoloji (%11) ve sağlık (%6) alanında gerçekleştiği görülmüştür.

Çalışma gruplarına bakıldığında, çalışma alanına paralel olarak en çok öğrenciler üzerinde araştırmaların yapıldığı görülmektedir. Öğrenci gruplarına ulaşmanın kolaylığı, dijital aygıtlar nedeniyle öğrencilerin eğitim alanlarındaki davranışlarının değişmesi ve dijital bir kültür içinde büyüdükleri için söz konusu kavramlarla ilgili endişe duymadan sanal bir girdaba kapılmalarının olası olduğu gençlerin, ne durumda olduklarını tespit etmeye çalışmak bu grubun önemini ve çalışma sayısını arttırmaktadır. Ancak işyerlerinde ve sektörlerde durum nasıl, bu kaygının fiziksel, psikolojik ve mental olarak insanlar üzerinde ne gibi etkileri olabilir, bu durum ileride kültürel anlamda toplumuzu nasıl etkileyebilir bu alanlarda ve farklı çalışma grupları üzerinde daha fazla çalışma yapılmasına ihtiyaç olduğu görülmüştür.

İncelenen çalışmalarda FoMO kavramının en fazla akıllı telefona düşkün olma (%42- bağımlılık ve problemlerli cep telefonu olarak ifadelendirilmiş), sonrasında ise sosyal ağ kullanımı ile ilişkilendirildiği görülmüştür. İşletme alanında ise FoMO, kıtlık algısı, karar verme süreci, plansız satın alma ve tatil satın alma niyetiyle ilişkilendirilmiştir. Ancak yapılan çalışmaların sayısını azlığı bu kavramla ilgili daha fazla çalışma yapılmasının gerekliliğine dikkati çekmektedir. Artan sosyal medya kullanımı, sanal ortamlardaki ifade özgürlüğü ve insanların sanal kimlikle istedikleri birey olmalarındaki rahatlık bu kavram ile ilgili daha çok çalışma yapılmasını destekleyecek gibi gözükmektedir. Netlessfobi kavramı ise dijital bağımlılık, teknolojik hastalık, akıllı telefona düşkünlük, sosyal ağ kullanımı ve sanal kaytarma gibi dijitalleşmenin getirdiği birtakım sorunlarla; korku ve anksiyete gibi psikolojik sorunlarla ilişkilendirilmiştir. Netlessfobi kavramı olarak yapılan çalışma sayısı oldukça azdır. Ancak internet, dijital, akıllı telefon ve sosyal medya bağımlılığı ve problemlerli internet, cep telefonu ya da akıllı telefon kullanımı gibi bir çok konunun oluşmasında kilit nokta olan internetin ya da internetsiz kalma korkusunun bu kavramlarla ilgili yapılan çalışmalarda incelendiği görülmüştür. Son olarak nomofobi kavramının ise en fazla akıllı telefona düşkünlük (%34) ile ilişkilendirildiği tespit edilmiştir. Akıllı telefonlar ve dolayısıyla sosyal ağlar yaşamın her alanında olduğu gibi okullarda da öğrenciler tarafından kullanılmaktadır. Nomofobi ile akademik başarı ve sosyal ağ kullanımı ilişkisi üzerinde artan oranda araştırmaların yapıldığı görülmüştür. Yapılan araştırmalar, bireylerin akıllı telefonları üzerinden sosyal ağlarda fazlaca zaman geçirdikleri yönündedir. Akıllı telefon ve sosyal ağlara erişimin oldukça kolay olması, çok sayıda dikkati çeken görsel unsurların bulunması, eğlenceli olması, zaman geçirmedeki rolü ve toplumdaki yaygınlığı araştırmaları desteklemektedir. Türkçe yazında nomofobi ile ilgili sosyal fobi, aidiyet duygusu, içsel motivasyon, iş tatmini, işe bağlılık, sosyal izolasyon, empati kurma, bilinçli farkındalık, üst biliş, kontrol odağı, yalnızlık, öz mutluluk, yaşam mutluluğu, sürekli kaygı, uyku, genel yaşam memnuniyet düzeyi, benlik saygısı, bağlanma biçimleri, ruhsal ve davranışsal sorunlar, depresyon, algılanan sosyal destek, kişilik özellikleri gibi psikoloji tabanlı, konu olarak fazla ama sayı olarak az da olsa çalışmalar yapılmaktadır. Nomofobi ve diğer fobik durumların bireylerin psikolojisi üzerinde etkilerinin neler olduğunu anlamaya yarayacak daha çok sayıda ve nitelikte çalışmaya ihtiyaç olduğu açıktır.

Araştırmada içerik analiziyle tespit edilmeye çalışılan diğer bir husus, yapılan araştırmalarda kullanılan yöntemin tespiti idi. FoMO ve nomofobi üzerine yapılan çalışmalarda nicel araştırma yöntemlerinin %85-%89 aralığında tercih edildiği, veri toplama aracı olarak anketin, anketi uygularken de yabancı alanda geliştirilmiş ve Türkçe'ye uyarlanmış ölçeklerin kullanıldığı tespit edilmiştir. Nitel araştırmalar sayıları az da olsa mevcuttur. Nicel araştırma yöntemlerinin kullanılmasında birçok kişiye ulaşmanın, süre ve maliyet avantajları ile daha ölçümlenebilir olmasının olduğu söylenebilir. Netlessfobi ile ilgili ise alanda yapılmış 4 yayından birinde nicel araştırma yönteminin (Akman ve Işık, 2018)

kullanıldığı, diğerlerinde ise çalışmaların (Öztürk, 2015, Güney, 2017, Yıldırım ve Kışioğlu, 2018) kavramsal bir temelde incelendiği gözlenmiştir. Ayrıca her 3 kavramla ilgili yapılan nicel araştırmalara bakıldığında araştırma konumuzu oluşturan kavramların ayrı ayrı ya da bütüncül bir şekilde araştırılıp analiz edildiğine dair bir nicel çalışmaya da rastlanmamıştır. Bu açıdan, yapılan araştırmanın Türkçe yazın alanına bütüncül bir bakış açısı getireceğini söylemek yanlış olmaz.

Araştırmaların içerikleri incelendiğinde, FoMO, netlessfobi ve nomofobi kavramlarının akıllı telefonu kontrol etme sıklığı, sosyal ağlarda gezinme süresi ve günlük mobil internet kullanma süresi ile ilişkili oldukları görülmüştür. Ayrıca sosyal medya kullananlar, kullanmayanlara göre daha netlessfobik oldukları ve teknolojinin netlessfobiklere en büyük hediyesinin akıllı telefonlar olduğu görülmüştür. Sosyal medya etkileşiminin akıllı telefon kullanımında büyük rol oynadığı ve uzun süreler internette vakit geçirilmesine neden olduğu görülmüştür. Akıllı telefon ve sosyal ağ kullanımının FoMO'yu arttırdığı, gelişmeleri kaçırmaktan korkanların nomofobi davranışı gösterme eğilimlerinin arttığı dikkati çekmiştir. Her 3 kavramla ilişkili olarak da nevrozizm (duygusal dengesizlik- sorumluluk almama) kişilik özelliğinin ön plana çıktığı ve ülkemizde genç nüfusun söz konusu kavramlar ile ilgili olarak tehdit altında olduğunu görülmüştür. Gençlerin FoMO ve nomofobi düzeylerinin ortalamasının üzerinde (orta ve yüksek) olduğunu tespit edilmiştir. Kız öğrencilerin, erkek öğrencilere göre daha nomofobik oldukları görülmüştür. Nomofobiklerin en çok bilgiye ulaşamama ve iletişimi kaybetme korkusu yaşadıkları tespit edilmiştir. Söz konusu kavramların dünya ve toplumumuz içinde bu kadar yaygınlaşmasının altında bilgiye erişim ve ifade gücündeki özgürlük ile haz alma duygusu yattığı, ağ sistemleriyle birlikte tek tip kültürün yaygınlaşmaya başladığı ve insanları şimdiden etkisi altına aldığını söylemek mümkündür.

Yapılan bu çalışma, ileride bu kavramlarla ilgili araştırma yapmak isteyenlere rehber niteliği taşıyacak ve yol gösterici olacaktır. Yabancı yazında olduğu gibi internet, mobil cihaz ve kontrolsüz sosyal medya kullanımı ile ilgili daha çok sağlık alanında (beyin hasarı, bunama, alzheimer, uykusuzluk, obezite, fiziksel ve psikolojik rahatsızlıklar, kazalar, genetik vb). çalışmaların yapılması ve çalışmaların farklı alanlara kanalize olması gerektiği öneri olarak sunulabilir.

Bu çalışmanın temel kısıtlarından biri, araştırmanın amacı gereği sadece ulusal yayınları esas almış olmasıdır. Araştırma yapılırken diğer kısıtları yararlanılan veri tabanları ve zaman oluşturmuştur. Gelecekte yapılacak çalışmalarda başka veri tabanları kullanılarak daha detaylı incelemeler yapılabilir ve bildiriler de çalışmaya dahil edilebilir diye düşünülmektedir. Ayrıca ilerleyen zamanda daha geniş bir bakış açısı için yeni nesil fobilerde dünya ve ülkemiz ne durumda, yerli ve yabancı yazında bu kavramlarla ilgili neler çalışılıyor, eğilim ne yönde belirleyebilmek için yeni bir araştırmanın yapılması da amaçlanmaktadır.

KAYNAKÇA

- Adnan, Müge ve Gezgin, Deniz Mertkan. 2016. "Modern Çağın Yeni Fobisi: Üniversite Öğrencileri Arasında Nomofobi Prevalansı." Ankara University, Journal of Faculty of Educational Sciences, 1: 141-158.
- Ak, Nehir Yasan ve Yıldırım, Soner. 2018. "Nomophobia Among Undergraduate Students: The Case Of A Turkish State University." International Journal on New trends in Education and Their Implications, 4:11- 17.
- Akıllı, Gökür ve Gezgin, Deniz Mertkan. 2016. "Üniversite Öğrencilerinin Nomofobi Düzeyleri ile Farklı Davranış Örüntülerinin Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi." Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi 40:51-69.
- Akman, Elvettin ve Işık, Murşit. 2018. "Kamu Çalışanlarında İnternetsiz Kalma Korkusu (Netlessfobi): Isparta İlinde Bir Araştırma." Avrasya Uluslararası Araştırmalar Dergisi 14:20-37.
- Akman, Elvettin. 2019. "Akıllı Telefonsuz Kalma Korkusunun (Nomofobi) Akademik Başarıya Etkisi: Süleyman Demirel Üniversitesi Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Öğrencileri Üzerinden Bir Değerlendirme." Avrasya Uluslararası Araştırmalar Dergisi, 16: 256 - 275
- Altan, Beyza. 2019. "Nomofobi ile Aleksitimi Arasındaki İlişkide Bilinçli Farkındalık Ve Üst Bilişin Aracı Rölünün İncelenmesi". Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi.
- Altunışık, Remzi, Coşkun, Recai, Bayraktaroğlu, Serkan ve Yıldırım, Engin. 2012. Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Apak, Emrah ve Yaman, Ömer Miraç. 2019. "Üniversite Öğrencilerinde Nomofobi Yaygınlığı ve Nomofobi ile Sosyal Fobi Arasındaki İlişki: Bingöl Üniversitesi Örnekleme" Addicta: The Turkish Journal on Addictions 3:609-627.
- Argan, Metin, Argan Tokay, Mehpare ve İpek, Gamze. 2018. "I Wish I Were! Anatomy of A Fonsumer." Journal of Internet Applications and Management 1: 43-57.
- Arpacı, İbrahim, Baloğlu, Mustafa ve Kesici, Şahin. 2019. "A multi-group analysis of the effects of individual differences in mindfulness on nomophobia" *Information Development* 2: 333- 341.
- Arpacı, İbrahim. 2019. "Culture and nomophobia: The role of vertical versus horizontal collectivism in predicting nomophobia" *Information Development* 1: 96-106.
- Aşık, Nuran Akşit. 2018. "Aidiyet Duygusu Ve Nomofobi İlişkisi: Turizm Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma." Turizm ve Araştırma Dergisi 2: 24-42.
- Ayar, Dijle, Özalp Gerçekler, Gülçin, Özdemir Emine Zahide ve Bektas, Murat. 2018. "The Effect of Problematic Internet Use, Social Appearance Anxiety, and Social Media Use on Nursing Students' Nomophobia Levels" *Continuing Education* 12:589- 595.
- Aydın, Hatice. 2018. "Sosyal Medyadaki Gelişmeleri Kaçırma Korkusunun (FoMO) İçgüdüsel Alımlara Etkisinin Öz Belirleme Kuramı İle Açıklanması." *International Journal of Economics and Administrative Studies* 17: 415-426.
- Bayrak, Büşra. 2017. "İstanbul'da Bir Grup Ergen Üzerinde Cep telefonundan Ayrı Kalma Korkusu, Bağlanma Özellikleri, Ruhsal ve Davranışsal Sorunlar Arasındaki İlişkinin İncelenmesi".Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi.
- Bayram, Ayhan, Yılmaz, Ece, Sözen, Çağlar ve Bayer, Nükhet. 2019. "Nomofobinin İçsel Motivasyona Etkisi: Giresun Üniversitesi Öğrencileri Örneği." *Journal of Business Science (JOBS)* 1:105-130.
- Betoncu, Olkan ve Özdamlı, Fezile. 2019. "The Disease of 21st Century: Digital Disease" *TEM Journal* 2: 598-603.
- Bilgin, Nuri. 2014. Sosyal Bilimlerde İçerik Analizi Teknikler ve Örnek Çalışmalar, Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Burucuoğlu, Murat. 2017. "Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Nomofobi Düzeyleri Üzerinde Bir Araştırma." *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 2:481-489.
- Büyükçolpan, Hakan. 2019. "Üniversite Öğrencilerinde Nomofobi, Bağlanm Biçimleri, Depresyon ve Algılanan Sosyal Destek".Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi.
- Coşkun, Sibel ve Muslu Karayağız, Gonca. 2019. "Investigation of Problematic Mobile Phones Use and Fear of Missing Out (FoMO) Level in Adolescents." *Community Mental Health Journal* 55: 1004-1014.
- Cüceloğlu, Doğan. 2000. İnsan ve Davranışı Psikolojinin Temel Kavramları. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çetinkaya, Filiz Özlem. 2019. "Sosyal Medyada Gelişmeleri Kaçırma Korkusunun Kişinin Tatil Satın Alma Niyetine Etkisi" Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi.
- Çınar, Çağrı ve Mutlu, Elif. 2018. "Üniversite Öğrencilerinde Sosyal Ortamlarda Gelişmeleri Kaçırma Korkusunun Yordayıcıları" *Current Addiction Research* 2: 47-53.
- Demirci, Süleyman ve Köseli, Mutlu. "İkincil Veri ve İçerik Analizi". Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, editör Kaan Böke, 321-362. İstanbul: Alfa Yayınları, 2010.
- Deryakulu, Deniz ve Ursavaş, Ömer Faruk. 2019. "Genetic and Environmental Sources of Nomophobia: A Small-Scale Turkish Twin Study" *Addicta: The Turkish Journal on Addictions* 1: 147-162.
- Dixit, Sanjay, Shukla, Harish, Bhagwat, AK, Bindal, Arpita, Goyal, Abhilasha, Zaidi, Alia ve Shrivastava, Akansha. 2010. "A Study to Evaluate Mobile Phone Dependence Among Students of a Medical College and Associated Hospital of Central India" *Indian Journal of Community Medicine* 2: 339-341.
- Doğan, Volkan. 2019. "Why Do People Experience the Fear of Missing Out (FoMO)? Exposing the Link Between the Self and the FoMO Through Self-Constual." *Journal of Cross-Cultural Psychology* 4: 524-538.

- Duman, Hazal ve Özkara, Behçet Yalın. 2019. "The Impact of Social Identity on Online Game Addiction: The Mediating Role of The Fear of Missing Out (Fomo) and The Moderating Role of The Need To Belong." *Current Psychology* 1-10.
- Durak, Hatice, Yıldız. 2018. "What Would You Do Without Your Smartphone? Adolescents' Social Media Usage, Locus of Control, and Loneliness as a Predictor of Nomophobia." *Addicta: The Turkish Journal on Addictions* 2: 1-15.
- Elhai, Jon D. Levine, Jason C. Alghraibeh, Ahmad M. Alafnan, Ali, Aldraiweesh, Ahmad A. ve Hall, Brian J. 2018. "Fear of missing out: Testing relationships with negative affectivity, online social engagement, and problematic smartphone use" *Computers in Human Behavior* 89:289-298.
- Ercan, Özge ve Tekin, Nedim. 2019. "Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenlerinin Nomofobi Düzeylerinin İncelenmesi." *Journal of Global Sport and Education Research* 1:24-34.
- Erdem, Haluk, Kalkın, Gökdeniz, Türen, Ufuk ve Deniz, Mehmet. 2016. "Üniversite Öğrencilerinde Mobil Telefon Yoksunluğu Korkusunun (Nomofobi) Akademik Başarıya Etkisi." *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 3:923-936.
- Erdem, Haluk, Türen, Ufuk ve Ercil, Yavuz. 2017. "İş Yükü Fazlalığı Algısını Oluşturan Nedenlerden Birisi Nomofobi (No Mobile Phone Phobia) Olabilir Mi?" *Yönetim ve Çalışma Dergisi* 2: 16-30.
- Erdem, Haluk, Türen, Ufuk ve Kalkın, Gökdeniz. 2017. "Mobil Telefon Yoksunluğu Korkusu (Nomofobi) Yayılımı: Türkiye'den Üniversite Öğrencileri ve Kamu Çalışanları Örnekleme." *Bilişim Teknolojileri Dergisi* 1:1-12.
- Ertan, Gülfem. 2019. "Mobil Telefonsuz Kalma Korkusunun İş Tatmini, İşe Bağlılık ve Sosyal İzolasyon Üzerine Etkisi". *Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi.*
- Eşer Karaaslan, Akile, Alkaya ve Ayaz Sultan. 2019. "Hemşirelik Öğrencilerinin Sosyal Medya Bağımlılık Durumu ve Gelişmeleri Kaçırma Korkusunun İncelenmesi." *Sağlık Bilimleri Üniversitesi Hemşirelik Dergisi* 1: 27-36.
- Gezgin, Deniz Mertkan, Hamutoğlu, Nazire Burcin, Gemikonaklı, Orhan, ve Raman, İlhan. 2017. "Social Networks Users: Fear of Missing Out in Preservice Teachers." *Journal of Education and Practice* 17: 156-168.
- Gezgin, Deniz Mertkan, Hamutoğlu, Nazire Burcin, Gültekin, Gözde Sezen ve Gemikonaklı, Orhan. 2018. "Relationship Between Nomophobia and Fear of Missing out among Turkish University Students." *Cypriot Journal of Educational Sciences* 4: 549-561.
- Gezgin, Deniz Mertkan, Hamutoğlu, Nazire Burcin, Gültekin, Gözde Sezen ve Yıldırım, Soner. 2019. "Öğretmen Adaylarının Akıllı Telefon, Mobil Telefonsuz Kalma Korkusu (Nomofobi) Ve Gelişmeleri Kaçırma Korkusuna (Fomo) İlişkin Algılarının Metafor Kullanılarak Belirlenmesi." *Bartın Üniversitesi Eğitim Bilimleri Dergisi* 2:733-783.
- Gezgin, Deniz Mertkan, Hamutoğlu, Nazire Burcin, Gültekin, Gözde Sezen ve Gemikonaklı, Orhan. 2018. "Relationship Between Nomophobia And Fear Of Missing Out Among Turkish University Students." *Cypriot Journal of Educational Sciences* 4: 549-561.
- Gezgin, Deniz Mertkan, Şahin, Yusuf Şahin ve Yıldırım, Soner. 2017. "Sosyal Ağ Kullanıcılarının Nomofobi Düzeylerinin Çeşitli Faktörler Açısından İncelenmesi." *Eğitim Teknolojisi Kuram ve Uygulama* 1: 4-15.
- Gezgin, Deniz Mertkan, Şumaer, Evren, Arslan, Okan ve Yıldırım, Soner. 2016. "Öğretmen Adayları Arasında Nomofobi Yaygınlığı: Trakya Üniversitesi Örneği." *Trakya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* 1:86-95.
- Gezgin, Deniz Mertkan. 2018. "Understanding Patterns for Smartphone Addiction: Age, Sleep Duration, Social Network Use and Fear of Missing Out." *Cypriot Journal of Educational Sciences* 2: 166-177.
- Gökçe, Orhan. 2006. *İçerik Analizi, Ankara: Siyasal Kitabevi.*
- Gökler, Mehmet Enes, Aydın, Reşat, Ünal, Egemen ve Metintaş, Selma. 2016. "Sosyal Ortamlarda Gelişmeleri Kaçırma Korkusu Ölçeğinin Türkçe Sürümünün Geçerlilik Ve Güvenilirliğinin Değerlendirilmesi." *Anadolu Psikiyatri Dergisi* 17: 53-59.
- Güler, Ebru ve Veysikarani, Dilek. 2019. "Nomofobi Üzerine Bir Araştırma: Üniversite Öğrencileri Örneği." *Beykoz Akademi Dergisi* 1:75-88.
- Güney, Büşra. 2017. "Dijital Bağımlılığın Dijital Kültüre Dönüşmesi: Netlessfobi." *Yeni Medya Elektronik Dergi* 2: 207-213.
- Güzel, Şerife. 2018. "Fear of the Age: Nomophobia (No-Mobile-Phone)." *Journal of Academic Perspective on Social Studies*, 1: 20-24.
- Hayran, Ceren, Anik, Lalin ve Gürhan Canlı, Zeynep. 2016. "Exploring The Antecedents And Consumer Behavioral Consequences of 'Feeling of Missing Out' (Fomo)" *Association for Consumer Research North American Advances* 44:468.
- Hetz, Patricia R. Dawson, Christi L. ve Cullen, Theresa A. 2015. "Social Media Use and the Fear of Missing Out (FoMO) While Studying Abroad" *Journal of Research on Technology in Education* 4:259-272.
- Hızarcı, Öznur. 2018. "Problemlili Cep Telefonu Kullanımı, Sosyal Ortamlarda Gelişmeleri Kaçırma Korkusu (GKK), Yaşam Doyumu ve Bağlanma Stilleri Arasındaki İlişkinin Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi". *Yüksek Lisans Tezi, Üsküdar Üniversitesi.*
- Hoşgör, Haydar, Tandoğan, Özden ve Hoşgör, Derya. 2017. "Nomofobinin Günlük Akıllı Telefon Kullanım Süresi ve Okul Başarısı Üzerindeki Etkisi: Sağlık Personeli Adayları Örneği." *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi* 46: 573-595.

- Hoşgör, Haydar, Tütüncü, Sema, Hoşgör, Derya ve Tandoğan, Özden. 2017. "Üniversite Öğrencileri Arasında Sosyal Medyadaki Gelişmeleri Kaçırma Korkusu Yaygınlığının Farklı Değişkenler Açısından İncelenmesi." *International Journal of Academic Value Studies (Javstudies)* 17:213-223.
- <http://fomofearofmissingout.com/fomo> ,15.09.2019.
- <http://www.tuik.gov.tr/UstMenu.do?metod=temelist> ,19.09.2019.
- <https://wearesocial.com/blog/2019/01/digital-2019-global-internet-use-accelerates> ,19.09.2019.
- Karatay, Serkan. 2018. "Hyperconnectivity Kavramı Bağlamında Mobil Sosyal Medya Uygulamaları: Nomofobi ve Fomo Rahatsızlıklarına Yönelik Bir Araştırma".Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi.
- Kocabaş, Dilek ve Korucu, Kevser. 2018. "Dijital Çağın Hastalığı Nomofobi Üzerine Bir Araştırma" *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi (ASEAD)*11:254-268.
- MailOnline, "Nomophobia is the fear of being out of mobile phone contact- and it's the plague of our 24/7 age" <https://www.dailymail.co.uk/news/article-550610/Nomophobia-fear-mobile-phone-contact--plague-24-7-age.html>. Erişim Tarihi: 20 Eylül 2019.
- Onal, Nezih. 2019. "Metaphoric Perceptions of High School Students about Nomophobia." *International Journal of Research in Education and Science*, 2: 437- 449.
- Öz, Hatice ve Tortop, Hasan, Sait. 2018. "Üniversite Okuyan Genç Yetişkinlerin Mobil Telefon Yoksunluğu Korkusu (Nomofobi) İle Kişilik Tipleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi." *Yeni Medya Elektronik Dergi* 3: 146-159.
- Öz, Hatice. 2018. "Üniversite Okuyan Genç Yetişkinlerin Mobil telefon Yoksunluğu Korkusu ile Kişilik Tipleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi".Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi.
- Özcan, Hamid Murad. 2019. "Kişilik Özellikleri ile Sanal Kaytarma Davranışı Arasındaki İlişkide Gelişmeleri Kaçırma Korkusunun (GKK) Rolü".Doktora Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi.
- Özdemir, Burhanettin, Çakır, Özlem ve Hussain Irshad. 2018. "Prevalence of Nomophobia among University Students: A Comparative Study of Pakistani and Turkish Undergraduate Students" *EURASIA Journal of Mathematics, Science and Technology Education* 4: 1519-1532.
- Öztürk, Umut Can. 2015. "Bağlantıda Kalmak ya da Kalmamak İşte Tüm Korku Bu: İnternetsiz Kalma Korkusu ve Örgütsel Yansımaları." *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi* 37: 629-638.
- Polat, Reyhan. 2017. "Dijital Hastalık Olarak Nomofobi." *Yeni Medya Elektronik Dergi*, 2: 164-172.
- Przybyski, Andrew K. Murayama, Kou, Dehaan, Cody R. ve Gladwell, Valerie. 2013. "Motivational, Emotional and Behavioral Correlates of Fear of Missing Out" *Computers in Human Behavior* 4: 1841-1848.
- Sezer, Barış ve Atılgan, Sevim Burge. 2019. "The Dark Side Of Smartphone Usage (Nomophobia): Do We Need To Worry About It?" *Tıp Eğitimi Dünyası* 54: 30-43.
- Sırakaya, Mustafa. 2018. "Ön Lisans Öğrencilerinin Nomofobi Düzeylerinin Akıllı Telefon Kullanım Durumlarına Göre İncelenmesi." *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* 2: 714-727.
- Şenel, Mehmet. 2018. "Farklı Kıtık Mesajlarının Plansız Satın Alma Niyeti Üzerindeki Etkisi ve FoMO (Fırsatları Kaçırma Korkusu)'nun Aracı Rolü".Yüksek Lisans Tezi, Karabük Üniversitesi.
- Şumuer, Evren, Gezgin, Deniz Mertkan ve Yıldırım, Soner, 2018. "Üniversite Öğrencilerinin Ders Sırasında Öğretim Amacı Dışında Mobil Telefon Kullanımına Etki Eden Faktörlerin İncelenmesi." *Sakarya University Journal of Education*, 4: 7-19.
- Tavşancıl, Ezel ve Aslan, A. Esra. 2001. *İçerik Analizi ve Uygulama Örnekleri*, İstanbul: Epsilon Yayıncılık.
- Traş, Zeliha ve Öztemel, Kemal. 2019. "Facebook Yoğunluğu, Gelişmeleri Kaçırma Korkusu ve Akıllı Telefon Bağımlılığı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi." *Addicta: The Turkish Journal on Addictions* 1: 91-113.
- Turan, Emine Zehra ve İşçitürk, Gökçe Becit. 2018. "İlahiyat Fakültesi Öğrencilerinin Nomofobi Düzeylerinin Çeşitli Faktörler Açısından İncelenmesi." *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi* 16:1931-1950.
- Uza, Canan. 2019. "Üniversite Öğrencilerinde Akıllı Telefon Bağımlılığı ve Nomofobi ile Mizaç Karakteri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi".Yüksek Lisans Tezi, Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi.
- Wiesner, Lars. 2017. "Fighting FoMO A Study On Implications For Solving The Phenomenon Of The Fear Of Missing Out".Master Dissertation,, University of Twente.
- Yıldırım, Çağlar ve Correia, Ana-Paula. 2015. "Exploring the dimensions of nomophobia: Development and validation of a self-reported questionnaire" *Computers in Human Behaviour* 49: 130-137.
- Yıldırım, Çağlar, Şumuer, Evren, Adnan, Müge ve Yıldırım, Soner. 2016. "A growing fear: Prevalence of nomophobia among Turkish college students" *Information Development* 5: 1322- 1331.
- Yıldırım, Oğuzhan. 2019. "Ergenlerde Akıllı Telefonda Yoksun Kalma Korkusu (Nomofobi) ile Sosyodemografik Değişkenler, Temel Psikolojik İhtiyaçlar ile Sürekli Kaygı ve Mutluluk Arasındaki İlişkinin İncelenmesi".Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi.
- Yıldırım, Serdar ve Kişioğlu, Ahmet Nesimi. 2018. "Teknolojinin Getirdiği Yeni Hastalıklar: Nomofobi, Netlessfobi, FoMO." *Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi* 4: 473-480.
- Yoğurtçu, Didem Damla. 2018. "The Relationship Between Five Factor Personality Traits and Nomophobia Levels among University Students" .Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi.
- Yorulmaz, Mehmet, Kırac, Ramazan ve Sabırlı, Hatice. 2018. "Üniversite Öğrencilerinde Nomofobinin Uyku Ertelemeye Etkisi." *Journal of Social And Humanities Sciences Research (JSHSR)* 27: 2988-2996.

Kırsal Kesimlerdeki Kadın Girişimciliği ve Girişimci Kadınların Karşılaştıkları Sorunlar Üzerine Nitel Bir Araştırma: Manisa-Demirci Örneği

A Qualitative Research on Women Entrepreneurship in Rural Areas and Problems Encountered by Entrepreneurial Women: The Case of Manisa-Demirci

Mehmet Emin BAKAY, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, Türkiye, mehmetemin.bakay@ikc.edu.tr

Orcid No: 0000-0002-8985-6002

Makbule MÜFTÜOĞLU, Türkiye, makbule.katlidag@gmail.com

Orcid No: 0000-0003-4660-3758

Ayşegül NALBANTOĞLU, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, Türkiye, aysegulnaltoglu@gmail.com

Orcid No: 0000-0001-9578-1767

Elifsu ÇOÇAN, Türkiye, elifsucocan@gmail.com

Orcid No: 0000-0001-8153-7368:

Öz: Uluslar açısından önemli çıktılara sahip olan kadın girişimciliği, kadınların karşılaştıkları birtakım sorunları ortadan kaldıracak çözüm önerilerini ortaya koyan kapsamlı araştırmalara ve özellikle kırsal alanlarda kadın girişimciliği için daha aktif bir rol oynayan ekonomik kalkınmaya önemli katkılar sağlayacak çalışmalara ihtiyaç duymaktadır. Bu çalışmada Manisa'nın kırsal kesiminde bulunan Demirci ilçesinde faaliyet gösteren kadın girişimcilerin karşılaştıkları zorlukları ve sorunları tespit etmek, tespitler doğrultusunda çeşitli öneriler sunmak ve kırsal kadın girişimciliğinin kimliğini analiz etmek amaçlanmıştır. Girişim, girişimcilik, kadın girişimciliği ve kırsal girişimcilik kavramları üzerinde durularak bir ülkenin gelişiminde kadın girişimcilerin rolü vurgulanmıştır. Çalışma kapsamında mikro işletme düzeyinde 5 kadın girişimci ile yüz yüze görüşme yapılmıştır. Elde edilen veriler ve araştırma bulguları ışığında çeşitli öneriler getirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Girişimci, Girişimcilik, Kadın Girişimciliği, Kırsal Girişimcilik

JEL Sınıflandırması: J16, L26, M13, R10, Z10

Abstract: Women entrepreneurship, which has significant outputs for nations, needs comprehensive research that suggests solutions to address a number of problems that women face, and needs studies that will significantly contribute to the economic development that plays a more active role in women's entrepreneurship in rural areas. In this study, it was aimed to identify the challenges and problems faced by women entrepreneurs in the Demirci district of Manisa, to provide a variety of suggestions in line with the findings and to analyze the identity of rural women's entrepreneurship. The role of women entrepreneurs in the development of a country is emphasized, with emphasis on entrepreneurship and rural entrepreneurship. Within the scope of the study, face-to-face interviews were conducted with 5 female entrepreneurs at micro enterprise level. Various suggestions have been introduced in the light of the data and research findings.

Keywords: Entrepreneur, Entrepreneurship, Women Entrepreneurship, Rural Entrepreneurship

JEL Classification: J16, L26, M13, R10, Z10

1. Giriş

Günümüzde girişimciler ekonomi ve toplum üzerinde birtakım yeniliklerin ve gelişmelerin kaynağını oluştururlar (İraz, 2010: 190). 1980'li yıllar ile birlikte hızlanan girişimcilik anlayışı, tüm dünyada çalışan kesim üzerinde çeşitli dönüşümlere sebep olmuş ve en çok da kadınlar üzerinde ciddi bir etki oluşturmuştur. Sanayi devrimine kadar kadınlar genellikle ev veya el işi yaparken, sonraki yıllarda kadınların toplumdaki yerinde değişimler olmuştur (Milliken vd., 1998: 581). Kadın girişimcilerin ekonomik rol üstlenmeleri sosyolojik açıdan oldukça önemli hale gelmiştir. Kadın girişimciliği, istihdam üzerinde olumlu katkı yaptığı gibi kadının toplum üzerindeki statüsünü artırmıştır. Onların kendi ayakları üzerinde durmalarını ve kendine güvenen bireyler haline gelerek daha iyi bir toplum oluşmasını sağlamıştır (Özyılmaz, 2016: 1). Şehir hayatı içerisinde birçok farklı alanlarda çalışma hayatına çeşitli düzeylerde katılan kadınlar, kırsal kimlik taşıyan bölgelerde ise ev işleri ile birlikte tarım ve hayvancılık gibi çeşitli faaliyetlerle meşgul olarak hem kendi geçimini

Makale Geçmişi / Article History

Başvuru Tarihi / Date of Application : 9 Ekim / October 2019

Kabul Tarihi / Acceptance Date : 6 Kasım / November 2019

hem de ürettiği ürünün fazlasını piyasada satarak ailesine gelir getirmeyi başarmıştır (Şahan vd., 2014: 418). Kırsal alanlar şehirlerden ayrılan düşük nüfus yoğunluğuna sahip çeşitli toplumsal, ekonomik ve coğrafi farklılıkları olan küçük yerleşim yerleridir (Özensel, 2015: 12). Türkiye’de cumhuriyetin ilanından sonra nüfusun yaklaşık % 25’i şehirlerde, % 75’i ise kırsal kesimde yaşarken, bu oran 2000’li yıllardan itibaren tersine dönmüş ve kırsal kesimde yaşayanların oranı toplam nüfusun yaklaşık % 35’ini oluşturmuştur. TÜİK’in 2018 yılı verilerine bakıldığında ise toplam nüfusun % 92,3’ü il ve ilçe merkezlerinde % 7,7’si ise köy ve belde yerleşimlerinde yaşamlarını sürdürmektedir (www.tuik.gov.tr).

Çalışmaya konu olan Manisa İli Demirci ilçesi 1.473 km² yüzölçümüne sahip, 43628 nüfuslu bir ilçedir. Ayrıca halıcılık, madencilik, hayvancılık, tarım gibi çeşitli sektörleri bünyesinde barındıran, bir takım el sanatlarının imalatının yapıldığı, Manisa Celal Bayar Üniversitesi Eğitim Fakültesinin ve Meslek Yüksekokulunun eğitim-öğretim faaliyetlerini yürüttüğü, Manisa ilinin en doğu ve kırsal kimlik taşıyan ilçelerinden birisidir. İlçe sürekli olarak dışarıya göç vermekte ve yeni girişimci iş fikirlerine ihtiyaç duymaktadır. Bu kapsamda kadın girişimci ve kadın istihdamı sayısının artırılması ilçe için oldukça önemlidir. Bu çalışma ilçede faaliyet gösteren kadın girişimcilerin işletme kurarken ve işletme faaliyetlerini yürütürken karşılaştıkları sorunları tespit etmek, yeni girişimci kimliklerin ortaya çıkmasına katkı sağlamak amacıyla yapılmıştır. Çalışmada elde edilen bulgular doğrultusunda çeşitli öneriler getirilmiştir.

2. Teorik Çerçeve ile İlgili Literatür

Günümüzde "teşebbüs" ve "müteşebbis" kavramları yerine daha çok "girişim" ve "girişimci" kelimelerini kullanılmaktadır. Girişim (enterprise); bir işi yapmak üzere eyleme geçme, bir işe girişme, başlama anlamı taşırken, girişimci (entrepreneur) ise; bir işi yapmak üzere onu ele alan, bir işe girişen kişi olarak açıklanabilir. Bu iki kelime daha çok iktisadi çerçevede ele alınan kavramlardır. Bu durumda girişimci, arz, talep ve pazar ile, girişimcilik ise, onu harekete geçirme faaliyeti şeklinde değerlendirilebilir (Aytaç ve İlhan, 2007: 101). Literatürde birçok araştırmacı girişimciliği çeşitli bakış açıları ile ele almıştır. Girişimci kelimesini akademik anlamıyla ilk defa 18. yüzyılda ekonomist Richard Cantillon kullanmıştır. Cantillon’a göre girişimci; belli bir bedel karşılığı aldığı malları farklı fiyatlarda satabilme riskini göze alan kişidir (Koh ve Hatten, 2002: 22). Girişimci, mevcut kaynaklar hakkında öngöründe bulunarak işi yöneten girdi ve çıktı dengesinde kârlılığı amaçlayan kişidir. (Silver, 1983: 7).

Günümüze değin girişimciliği ortaya çıkaran temel davranışlar tartışılmıştır. Klasik iktisat penceresinden bakıldığında ekonomik bir fayda ve kâr elde etme arzusu girişimciliği ortaya çıkarmıştır (Çiftçi, 2010: 46). Bir diğer görüş ise girişimciliğin ortaya çıkmasının altında psikolojik etkenlerin olduğunu savunmaktadır (Bozkurt vd., 2012: 233). Girişimciliğin ortaya çıkmasında bu etkenler dışında devlet ve piyasa gibi dış çevre faktörleri de önemlidir (Aytaç, 2006: 142). Literatürde ilgili mevcut kitaplara, makalelere ve yayınlara bakıldığında; insanları girişimciliğe sevk eden çok çeşitli faktörlerin olduğu görülmektedir. Bunların en başında kârlılık, bağımsızlık ve kişisel tatmin gelmektedir (Ergüder, 2011: 21). Girişimcilik anlayışı, ülkemizde cumhuriyetin ilanı ile hızlanmıştır. Osmanlı İmparatorluğu döneminde pek ilgi görmeyen üretim ve ticaret ile cumhuriyet sonrası daha çok ilgilenilmiştir (Alpugan, 1998: 60).

Zapalska ve Fogel (1998) sosyal, kültürel ve ekonomik unsurlara göre bölgelerin girişimcilik üzerine çalışmalarının hızlandığını belirtmişlerdir. Girişimcilik istihdamı artırmakta, insanların ve kaynakların etkinliğini üst düzeylere taşımakta ve toplumun refah seviyesini artırmaktadır. Bu durum, gelişmiş ve gelişmekte olan devletler nezdinde girişimciliğin öneminin artmasına yol açmıştır (Soysal, 2013: 167). Girişimcilik ülkelerin yapılanmasının, kalkınmasının ve dinamizm kazanarak zenginlik ve bolluğa kavuşmalarını sağlamaktadır. Ülkemizdeki nüfus yoğunluğunun genç ve arzulu olması girişimcilik açısından bir çok bölge ve dünya ülkesine göre avantaj olarak değerlendirilebilir (Göküş vd., 2013: 89).

Girişimcilik faaliyetleri kırsal alanlarda da ortaya çıkmakta ve literatürde de birçok örneği görülmektedir. Gerek su kaynakları, ormanlık alanlar, yerel kimlikler gibi gerek toprak ve arazi kullanımıyla gerek kırsal alanların ihtiva ettiği potansiyel turizm, marangozluk, demircilik, yün eğirme, el sanatları, endüstriyel ürünler vb. kaynaklar tarım ve hayvancılık dışında kırsal girişimciliğin oluşmasında etkin rol oynayan çeşitli kombinasyonları barındırır (Saxena, 2012: 23). Bu durum kırsal girişimci kimliğini doğurur ve bağımsız karar veren, risk alan, hedefi olan, özgüvenli, çalışkan ve yenilikçi düşünce yapısına sahip girişimciler ile kırsal çevre yeni istihdam alanlarına kavuşmuş olur (Stathopoulou vd., 2004: 412).

Literatürde kadın girişimciliğine yönelik çeşitli çalışmalara göz attığımızda ise kadın girişimcilerin işletmenin sorumluluklarının tamamı üzerinde söz sahibi olabildiklerini, yönetimde büyük bir oranda temsil edildiklerini ya da işletme bünyesinde çalışan olarak sınıflandırıldıkları görülmektedir (Beatrice, 2011: 17). Buttner ve Moore (1997) kadın girişimciliğini; işletmeyi kuran, daimi yönetim karara katkısı olan, hisselerinin en az yarısına sahip ve en az bir yıl veya daha fazla işletmede yer alan kadın olarak tanımlamaktadır.

Dünyada birçok ülkede kadın girişimciliği vardır. Kadınları girişimciliğe yönelten çeşitli sebepler de ülkelere göre değişmektedir. Kadınları girişimciliğe yönelten sebeplerden bazıları zorunlu iken bazıları çekici (teşvik edici) sebeplerdir. Evine ek gelir temin etmek isteyen, kendi işinin patronu olmak isteyen, eğitim seviyesinin iş bulma konusunda yetersiz

kalması sonucu girişimciliğe yönelen, kendi ayakları üzerinde durabilme düşüncesi taşıyan, ekonomik yönden bağımsız olmak isteyen kadınlar kadın girişimciliğini ortaya çıkarmaktadır (Aslan ve Atabey, 2007: 5; Soysal, 2010: 76; Orhan ve Scott 2001: 233).

Kadın girişimciler erkek girişimcilere göre; daha uzlaşmacı, daha sabırlı, sezgileri daha kuvvetli, daha insancıl, daha demokratik bir karaktere sahiptir ve işleri ile ilgili yardımlaşmaktan çekinmezler. Aynı zamanda kadın girişimciler, erkeklere karşı daha güçlü ve ekonomik anlamda da bağımsız, kendini kanıtlayan ve kendi kararlarını kendi verebilen bir imaj sergilemektedirler. Kadın girişimciler için yapılan işe odaklanabilmek, o işin getirmiş olduğu kardan daha önemlidir. Şöyle ki erkek girişimcileri kontrolün kendinde olması motive ederken, kadın girişimciler için en etkili motivasyon kaynağı bireysel iş yapabilmektir. Araştırmalara bakıldığında kadınların erkeklere oranla, daha çok evli ve ilerleyen yaşlarda girişimcilik eğiliminde olduğu ve iş kurduğu görülmektedir (Aslan ve Atabey: 2007: 5).

Kadın girişimciliğinin konusunda iki temel sorundan söz edilebilir. Bunlardan birincisi cinsiyet temelli, ikincisi ise örgütsel kaynaklı sorunlardır. Geleneksel ataerkil toplum inancına göre kadınların yeri yaşadıkları ev, sorumlulukları ise aileleri ile sınırlandırılmıştır bu nedenle eş ya da aile bireylerinin izni olmadan kadının bir iş sahibi olması mümkün değildir. Kadın girişimciliğinde, bu geleneksel inanç yapısı kadar büyük bir sorun teşkil eden bir diğer unsur ise, iş kollarının kadın ve erkek işi olarak ayrıştırılmasıdır. Günümüzde iş yeri sahibi olan ya da kurumsal firma çalışanı olan kadınların sadece kadın olmalarından kaynaklanan sorunlardan birisi de cam tavan engelidir. Kadınların düşük pozisyonlarda çalıştırılması ve yükselme fırsatlarının engellenmesi sık karşılaşılan bir sorundur. Çalışırken tüm bu sıkıntılarla mücadele eden bir iş kadını, evde ise eş ve anne konumunda olan kadınların, rol çatışması ve zaman sıkıntısı gibi sorunlarla da karşılaştığı görülmektedir (Soysal, 2013: 170). Kırsaldaki kadın girişimcilerin karşılaştıkları sorunlar ise daha çok; risk almaktan kaçınmaları, özellikle satış ve pazarlama konusundaki deneyimsizlikleri ve finans kaynaklarını sağlarken karşılaştıkları sıkıntılardan kaynaklanmaktadır (Mehta ve Mehta, 2011: 313).

Literatürde kadın girişimciliğine ilişkin çok sayıda çalışma mevcuttur. 1930'lu yıllarda girişimcilik araştırmaları daha çok erkekler üzerinde gerçekleşse de; 1970 yılında Boserup'un yayınladığı ve kadın girişimciliği alanındaki ilk çalışma olarak bilinen "ekonomik kalkınmada kadınların rolü" isimli çalışma ile birlikte araştırmacılar kadın girişimciliği üzerine yoğunlaşmıştır (Gül Sallan ve Altındal, 2016: 1365). Hisrich ve O'Brien'in (1981) Babson Koleji Girişimcilik Konferansında sundukları çalışma, kadın girişimciliği üzerine yapılmış ilk bildiridir. Türkiye'de kadın girişimciliği 1992 yılında kapsamlı bir şekilde ele alınmıştır ve sonrasında Türkiye'de kadın girişimciliğinin desteklenmesi için bir kararname çıkarılmıştır (Ecevit, 1993). Literatürde kadın girişimcilerin işi kurma ve yürütme aşamasında; sermaye temini güçlüğü, eğitim düzeyi ve deneyim yetersizliği, işyeri, personel, mal ve müşteri temini, haksız rekabet, piyasanın istikrarsız olması, ödeme sıkıntıları, pazar bulma ve pazarlama sıkıntıları, bürokratik işlemler, cinsiyet temelli sorunlar gibi birtakım güçlüklerle karşılaştıkları belirtilmektedir (Karadal ve Kaygın 2014; Güney, 2006). Kadın girişimciliğine yönelik literatür incelemesi yapıldığında kadın girişimcilerin sorunlarını ele alan çeşitli çalışmalar karşımıza çıkmaktadır. Ayaz (1993) çalışmasında girişimci kadın bireyler üzerinde erken yaşta evlenme, çocuk sahibi olma ve karşılaşılan boşanma durumları ile birlikte çevre-mahalle baskısı ve sosyal sorunların kadınlar üzerinde etkin bir sorun yarattığını ifade etmiştir. Kantar (1999) çalışmasında kırsal bölgelerde kadınların müteşebbis olabilme potansiyeli üzerinde durmuş, kırsal kadın girişimciliğinin ekonomik kırsal kalkınma açısından geliştirilmesi hususunda fikirler ortaya atmıştır. Çelik ve Özdevecioğlu'nun (2001) çalışmalarında Nevşehir ilinde işletmesi olan kadın girişimcilerin demografik özelliklerine değinerek, girişimci kadınların kendi sermayeleri ile yola çıktıklarını, ekonomik anlamda ailelerine katkıda bulunmak istediklerini ifade etmişlerdir. Ayrıca kadın girişimcilerin kadınlık rollerine bağlılıkları ile genel olarak yaşadıkları çeşitli sorunlara değinilmiştir. Fazlıoğlu (2002) GAP bölgesini içinde alan çalışmasında yönetim aşamasında ve karar alma süreçlerinde kadınların daha az etkin olduklarını, eğitim, sağlık, gelişen teknolojik olanaklardan daha az istifade ettiklerini, gelir elde etme konusunda zorlandıklarını, bölgede sürekli işlemeye değer verimli toprağın olmadığını ve kadınlardaki doğurganlığın fazla olmasının kadınlar üzerindeki iş yükünü artırdığını ifade etmiştir. Çakıcı (2003) çalışmasında Mersin ilindeki 160 girişimci kadını ele alarak onların iş kurma sebeplerini araştırmıştır. Kadın girişimcilerin gelir elde etmek, kendi ayakları üzerinde durmak, sosyal yaşamda daha çok yer almak istediklerine değinilmiştir. Kadınların işe tek başlarına ve çoğunlukla da herhangi bir iş tecrübesi olmadan girdiklerini, işlerini severek yaptıklarını ve sermaye eksikliklerinin aile ve akraba desteğiyle karşılandığı ifade edilmiştir. Bedük (2005) çalışmasında Türkiye'de çalışmakta olan kadın ve kadın girişimciliği üzerinde durmuş, kadınların mevcut konumuna ve karşılaştıkları sorunlara değinerek çeşitli önerilerde bulunmuştur. Özar (2005) çalışmasında Güneydoğu Anadolu Bölgesinde kadın girişimciliğinin mevcut potansiyelini gündeme getirmiş, ileriye yönelik bu potansiyeli artırıcı plan, proje ve yaklaşımların neler olabileceği konusunun üzerinde durmuştur. Yağcı ve Bener (2005) çalışmalarında girişimci kadınların karakteristik ve demografik özelliklerini, girişimciliğe motive eden yaklaşımları ele alarak girişimci adayı olan, girişimcilik faaliyetinde bulunan ve kadınlara destek olan kesime çeşitli öneriler sunulmuştur. Petridou ve Glaveli (2008) ve Soysal (2010) çalışmalarında kadın girişimcilerin eğitim düzeylerinin yetersiz olduğu üzerinde durmuşlardır. Soysal (2013) bir diğer çalışmasında Türkiye'de kırsal bölgedeki girişimci kadınların mevcut potansiyeli ve sorunları üzerinde durmuş, kırsal bölgede kadın girişimciliği potansiyelinin artırılmasına yönelik öneriler sunmuştur. Tambunan (2007), İltar (2010)

ve Bruni vd. (2004) kadınların eğitim yanında iş tecrübesi yetersizliğinin onları olumsuz etkilediğini belirtmişlerdir. Eğrican ve Karadeniz (2008) kadın girişimcilerin yeterli finans kaynağı bulamadıkları ve kendi birikimleri ile yola çıktıklarını çalışmalarında dile getirmişlerdir. Gülçubuk vd. (2011) çalışmasında kırsal alanda yaşayan kadınların girişimcilik faaliyetlerinin artırılarak ekonomide daha etkin rol almaları gerektiğine vurgu yapmıştır. Esen (2013) kırsaldaki kadınların sorunlarını ele aldığı çalışmasında, kadınların kırsal kalkınmaya katılım sağlama yollarına da değinmiştir. Ülker (2013) çalışmasında kırsal bölgede kadın girişimciliğine etki eden faktörleri incelemiş ve Tekirdağ ilindeki 9 ilçede kadın girişimciliğini etkileyen faktörleri tespit ederek, kadın girişimcilere sermaye konusunda verilmesi gereken desteklere, toplumun bilinçlendirilmesine ve özellikle de eğitim seviyesinin artırılması gerektiğine dikkat çekmiştir. Kızılaslan ve Karaömer (2015) çalışmasında Hatay ilinin kırsal kesimindeki kadınların girişimcilik eğilimlerinin incelemiş, merkez ve ilçelerine bağlı 21 köyde yaşayan 120 kadını ele almıştır. Kadınların girişimcilik eğilimlerinde ekonomik düşüncenin ön planda olduğunu, kadının aile yaşamındaki sorumlulukları ve toplumsal değer yargılarının girişimcilik eğilimine engel olduğunu dile getirmişlerdir. Arıkan (2016) çalışmasında kadın girişimcilerin başarısının ve bu başarıyı etkileyen faktörlerin üzerinde durmuştur. Öztürk ve Arslan (2016) ise çalışmasında Türkiye’de kadın girişimcileri girişimci olmaya yönelten faktörler, karşılaşılan sorunlar ve çözüm olabilecek öneriler üzerinde durmuştur. Karaturhan vd. (2017) çalışmalarında İzmir ili Aliağa İlçesi kırsalında 6 köyde 65 kadın üzerinde girişimci olma kararını etkileyen faktörleri, mevcut durumu ve girişimcilik faaliyetlerinin önündeki sorunları incelemiştir. Çalışmada eğitim seviyesi, finansal destek ve bilgi eksikliklerine vurgu yapılmıştır. Acar (2018), kırsaldaki kadın girişimciliğine yönelik Bartın’daki kadınlar pazarı üzerinde yaptığı çalışmada kadınların girişimcilik faaliyetleri ile ayakları üzerinde durabilen cesaretli bireyler olduğunu söylemektedir. Olanaklar kapsamında kurumsal girişimcilik kimliğinin oluşabileceği, kadın girişimcilerin desteklenmesi ve geliştirilmesinin bu tarz bölgeler açısından oldukça olumlu olacağını ifade etmiştir.

3. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmada Manisa-Demirci ilçesinde bulunan kadın girişimcilerin demografik özellikleri, sahip oldukları işletmelere ilişkin bilgiler, onların girişimcilik geçmişi ve kadın girişimciliğine ilişkin görüşleri doğrultusunda karşılaştıkları sorunları tespit etmek ve tespitler doğrultusunda kadın girişimciliğinin geliştirebilmesi için çeşitli öneriler sunmak amaçlanmaktadır.

4. Araştırmanın Yöntemi

Çalışma, mikro işletme düzeyde Manisa-Demirci ilçesinde faaliyette bulunan 5 kadın girişimci ile yüz yüze yarı yapılandırılmış görüşme yöntemi ile gerçekleştirilmiştir. Veri toplama aracı Özyılmaz (2016) tarafından literatür incelenerek oluşturulan anket formundaki sorular, açık ve yarı açık uçlu sorulara dönüştürülerek uyarlanmıştır. Görüşme formunda 15 soru yer almaktadır. Soruların 2 tanesi kadın girişimcilerin demografik yapılarına ve işletmelerine yönelik bilgilerine, 8 tanesi kadın girişimcilerin iş hayatına başlamalarına ve girişimcilik özelliklerini belirlemeye, iş kurma ve yürütme aşamalarında karşılaştıkları sorunlara yönelik, 5 tanesi ise kadın girişimcilerin aile, sosyal yaşam ve devlet beklentilerine ilişkin bilgilere ulaşmaya yöneliktir.

Çalışmada katılımcıların kişisel bilgilerinin korunması amacıyla sorulara verdikleri yanıtlarda kadın girişimciler KG 1, KG 2, KG 3, KG 4 ve KG 5 şeklinde kodlanmıştır. Yapılan görüşmeler katılımcılardan izin alınarak ses kayıt cihazına kaydedilmiş ve daha sonra da söz konusu kayıtlar bilgisayarda Word programında yazılı hale getirildikten sonra nitel veri analiz yöntemlerinden “içerik analizi” yöntemi ile analiz edilmiştir. Nitel veri analiz türleri arasında en sık kullanılan yöntemlerden biri olan ve tümdengelimci bir yol izleyen içerik analizi, daha çok yazılı ve görsel verilerin analizinde kullanılmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2011: 246).

5. Araştırmanın Bulguları

Araştırmanın bu kısmında; 5 katılımcı ile gerçekleştirilen görüşme sonuçlarına yer verilmektedir. Yarı yapılandırılmış görüşme formu ile gerçekleştirilen görüşmeler içerik analizi yöntemiyle analiz edilmiştir. Görüşme yapılan katılımcılara ilişkin demografik veriler, açık ve yarı açık uçlu sorulara verilen cevaplar içerik analizine tabi tutularak değerlendirilmiştir. Araştırma kapsamında aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır.

1. Kendinizi tanıtır mısınız?
2. İşletmenizi tanıtır mısınız?
3. İş hayatına nasıl başladığınızdan, varsa deneyim ve uğraşlarınızdan, mesleki bilgi ve becerilerinizden söz eder misiniz?
4. Ailenizde girişimci olan başka biri var mı?

5. Sizce başarılı bir girişimci olabilmek için hangi kişilik özelliklerine sahip olunması gerekir?
6. Kendi işinizi kurup çalışmak istediğinizde eşinizi ve/veya ailenizi ikna etmek zorunda kaldınız mı? İşletmenizi kurarken kimlerden destek gördünüz?
7. Öncelikli iş kurma nedenleriniz nelerdir?
8. İşletmenizi kurarken sermaye teminini nasıl sağladınız? Devlet desteği aldınız mı?
9. İşletmenizi kurarken karşılaştığınız en önemli sorunlar nelerdir?
10. İşinizi yürütürken karşılaştığınız en önemli sorunlar nelerdir?
11. Kadın girişimci olmanızdan kaynaklı aile yaşamınızda karşılaştığınız sorunlar nelerdir? Ev işlerini yürütmek ve/veya çocuk bakımı için destek alıyor musunuz?
12. Girişimci olmanızın size sağlamış olduğu avantajlar nelerdir?
13. Girişimciliğin alternatifi sizin için nedir? Bu işi yapmasaydınız ne iş yapıyor olurdunuz?
14. Ülkemizde kadın girişimciliğinin gelişmesi için devletten beklentiniz nelerdir?
15. Kadın girişimci olarak eskiye oranla (girişimcilikten önce) kişisel imajınız ve kendinize olan güveninizin iyi yönde geliştiğini düşünüyor musunuz? Girişimci olmayı başka kadınlara da tavsiye eder misiniz?

Tablo 1. Kadın Girişimcilere Ait Demografik Veriler

<i>Girişimci</i>	<i>Yaş</i>	<i>Eğitim</i>	<i>Medeni Durum</i>	<i>Çocuk Sayısı</i>
<i>KG 1</i>	43	Lise	Evli	2
<i>KG 2</i>	47	Ortaokul	Evli	2
<i>KG 3</i>	49	Lise	Evli	2
<i>KG 4</i>	49	Lise	Bekâr	
<i>KG 5</i>	43	Lise	Evli	1

Tablo 1’deki veriler incelendiğinde katılımcıların 43-49 yaş aralığında olduğu, biri ortaokul olmak üzere diğerlerinin lise mezunu olduğu görülmektedir. Katılımcıların 4 ü evli biri bekâr olup evli olanlardan 3’ü ikişer çocuk sahibi iken birinin bir çocuk sahibi olduğu görülmektedir.

Tablo 2. Kadın Girişimcilerin İşletmelerine İlişkin Veriler

<i>Girişimci</i>	<i>Girişimcilik Süresi</i>	<i>Çalışan Sayısı</i>	<i>İşletme Türü</i>
<i>KG 1</i>	4 ay	2	İç Giyim
<i>KG 2</i>	17 sene	2	Aperatif Yiyecek ve Gözleme
<i>KG 3</i>	15 sene	1	Terzi
<i>KG 4</i>	30 sene	2	Bayan- Çocuk Giyim
<i>KG 5</i>	10 sene	2	Takı ve Aksesuar

Tablo 2’deki veriler incelendiğinde katılımcıların 4 ünün 10 seneden daha fazla süredir girişimcilik faaliyetinde bulunduğu, birinin ise 4 aylık yeni bir girişimci olduğu görülmektedir. Çalışan sayıları en fazla 2 olan işletmelerin türü; iç giyim, aperatif yiyecek ve gözleme, terzi, bayan- çocuk giyim, takı- aksesuar olmak üzere birbirinden farklıdır ve hizmet ya da perakende sektöründe faaliyet göstermektedir.

Kadın girişimcilerin iş hayatına başlamalarına ilişkin bulgulara bakıldığında, aperatif yiyecek ve gözleme evi girişimcisi olan KG 2 önceki deneyim ve uğraşlarına ilişkin: “İş kurmadan önce ev hanımıydım ama evde elimden geldiğince ekmek isteyenlere ekmek, kuru yufka isteyenlere yufka yaptım ve aile bütçesine katkı sağladım.” demiştir. Katılımcılardan KG 4, işyeri açmadan önce çeşitli kurslara giderek kendini geliştirmeyi tercih ettiğini ve bu kurslarda öğrendiği bilgi ve becerileri girişimcilik yaparken kullandığını belirtmiştir. KG 3 edindiği bilgi ve becerilerin meslek lisesi mezunu olmasından kaynaklı olduğunu; KG 5 ise girişimci olmaya karar verdiğinde, hemen hemen her türlü sektörde hâlihazırda 9 yıllık bir iş deneyiminin bulunduğunu vurgulamıştır.

Katılımcılardan ikisi ailesinde kendilerinden başka bir girişimcinin bulunmadığını, üçü ise ailelerinde en az bir kişinin girişimci olduğunu ve bundan etkilendiğini dile getirmiştir. Görüşme kapsamına alınan kadın girişimcilerden dördünün işyerlerini maddi gelir beklentisiyle, ailesinin ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla açtığı görülürken birinin girişimci olma sebebinin zamanını değerlendirmek enerjisini faydalı bir yönde kullanmak amaçlı olduğu görülmektedir.

Dünyanın her yerinde ve Türkiye’de kadın girişimciliği kavramı ve bu yönde verilen devlet desteklerinin önemi her geçen gün artmaktadır. Katılımcı kadın girişimcilere sermaye temininde herhangi bir devlet desteğinden faydalanıp

faydalanmadığı sorulmuş ve hiçbirinin çok da iyi bilgi sahibi olmadığı, söz konusu bu devlet desteklerinden faydalanmadığı görülmüştür. Araştırma kapsamına alınan katılımcılardan ikisi sermayesini kendi birikiminden karşıladığını ifade ederken, ikisi aile/eş desteği ile sonuncu kadın girişimci ise ailesinden borç olarak sermayesini temin ettiğini ifade etmektedir. KG 3 sermayesini temin ederken yaşadığı sıkıntıları şu şekilde dile getirmektedir: “İki milyon lira (2 bin TL) param vardı cebimde 15 sene önce, eşim işini batırmıştı. Ve bu dükkânı kiralamak için sorduğumda 75 milyon dediler. Bağkur girişini sordum 145 milyon lira dediler. Vazgeçemedim evde yapıp sattıklarımı biriktirdim, gittiğim yerlerden siparişler aldım, tek ziyenim olan alyansıma kadar sattım ve kurdum bu işletmeyi, iyi ki kurmuşum (KG 3).”

Tablo 3. Başarılı Bir Kadın Girişimcide Bulunması Gereken Kişilik Özelliklere İlişkin Bulgular

Kişilik Özellikleri	f
Cesaret	5
Hırs	5
Özgüven	5
Güçlü İletişim	5
Özveri	4
Sabır	4
Hoşgörü	4
Kararlılık	4
Çalışkanlık	3
Girişkenlik	3
Dürüstlük	3
Kendini Geliştirme	2
Mücadele Ruhu	2
Güçlü Sezgi	1

Tablo 3 te başarılı bir kadın girişimcide bulunması gereken kişilik özelliklerine ilişkin bulgular görülmektedir. Katılımcılara göre başarılı bir kadın girişimcide bulunması gereken kişisel özelliklerin başında; cesaret, hırs, özgüven ve güçlü iletişim gelirken bunu sırasıyla; özveri, sabır, hoşgörü, kararlılık, çalışkanlık, girişkenlik, dürüstlük, kendini geliştirme, mücadele ruhu, güçlü sezgi takip etmektedir. “Cesaret çok önemli ama hırslı olmak da gerek, bir cesaret ben bu işletmeyi kurardım yine ama hırslı olmasam hayatta kalamazdım herhalde” (KG 2).

Tablo 4. İşletme Kurarken ve İşletme Faaliyetleri Sırasında Kadın Girişimcilerin Karşılaştıkları Sorunlara İlişkin Bulgular

İşletme Kurarken Karşılaşılan Sorunlar	f	İşletme Faaliyetleri Sırasında Karşılaşılan Sorunlar	f
Çevre Baskısı	5	Çevre Baskısı	3
Bürokratik İşlemlerden Kaynaklı	3	Müşteri İlişkileri Kaynaklı	3
Kadın Olmamdandan Kaynaklı	3	Düşük Pazar Sirkülasyonu Kaynaklı	3
Sermaye Temininden Kaynaklı	3	Erkek Hâkimiyeti Kaynaklı	3
Bilgi Eksikliği ve Deneyimsizlikten Kaynaklı	2	Borç Ödemeleri Kaynaklı	2
Yer Temini Kaynaklı	2	Bürokratik İşlemlerden Kaynaklı	2
Erkek Hâkimiyeti Kaynaklı	2	Bilgi Eksikliği ve Deneyimsizlikten Kaynaklı	2
Teçhizat ve Ekipman Kaynaklı	1	Kadın Olmamdandan Kaynaklı	2
		Haksız Rekabet Kaynaklı	2
		Personel/Stajyer Kaynaklı	1

Katılımcılardan dördü girişimcilik yapmak istediklerinde ailelerini/eşlerini, ikna etmek zorunda kalmadıklarını aksine onlar tarafından desteklendiğini ifade ederken, KG 3 babasının ve eşinin kendine destek vermediğini, “Ben işletmemi kuracağım zaman hiç kadın terzi yoktu Demirci’ de babam rahmetlik çok karşı çıktı dedi hep. Eşimin ise işleri bozuldu, eşim ne maddi ne de manevi bana destek verecek durumda değildi ama benim ailemi bir şekilde ayağa kaldırmam gerekiyordu ve tüm bunlara rağmen yaptım, başardım.” biçiminde ifade etmektedir. Katılımcıların tamamı, çevre baskısını önemli bir engelleyici unsur olarak ifade etmektedir. “Çevre baskısı attığımız her adımda karşımızda, destek vermek bir yana sürekli sıkıntılar yaratıp motivasyonumuzu düşürüyor, Demirci gibi küçük bir yerde kadın başına bu işler yürümez diyor ve ben bu baskıların özellikle kadın olmamızdan kaynaklı olduğunu düşünüyorum” (KG 5).

Tablo 4 incelendiğinde hem işletme kurarken hem de işletme faaliyetleri sırasında kadın girişimcilerin birtakım sorunlarla karşılaştığı görülmektedir. Çevre baskısı her iki durumda da ilk karşılaşılan sorunlardan biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Bunun dışında işletme faaliyeti sırasında karşılaşılan diğer büyük sorunların; müşteri ilişkileri kaynaklı, pazarın daha çok erkek hâkimiyetinde olması ve Demirci ilçesinin pazar sirkülasyonunun düşük olmasından kaynaklı olduğu görülmektedir. İşletme kurarken ise çevre baskısından sonra katılımcıların en çok karşılaştığı sorunlar; kuruluş aşamasındaki bürokratik işlemler, sermaye temini ve kadın olmalarından kaynaklı meydana gelen sorunlardır. İşletmeler kuruluş ve faaliyet aşamasında en az sorunu personel/ stajyer bulma ve teçhizat- donanım alımında yaşamaktadır. İş kurma ve faaliyet aşamasında karşılaştığı sorunları KG 3 şü sözleriyle ifade etmektedir. “Benim sermaye sıkıntım çok oldu burayı açarken. Elimde bir alyansım vardı, eşimin zaten işi batmıştı bana faydası yoktu, onu sattım ben alyansımı satıp bir tane kara makine aldım, hani şu evvel zaman dikiş makinelerinden. Bir tane bak şu cetvelim (gösterdi), bir de demir makasım vardır meslek lisesinden kalma. Benim bir ütüm bile yoktu terzinin ütüsü olmaz mı? Zaten kısıtlı bir müşterin var onları da memnun etmen gerek. O zaman arkadaşların desteğiyle gidelim bir ütü alalım dedik o zamanda nerde şimdiki gibi erkek olmadan alışveriş yapacaksın, satıcı da sana kadın olduğun için güvenmiyor, zar zor almıştık hiç unutmam. Hele de dul bir kadınsan dükkân bile kiralayamıyorsun, vermiyorlar. Çevre baskısı çok başka bir şey ben 15 sene önce işyerimi açtığımda burası çok daha geri bir yerd, kimse senin başarılı olmanı istemezdi, çok tutucuydu bana erkek müşteri gelemezdi mesela. Bana ilk erkek müşteri geldiğinde benim elim ayağım titremiştii laf edecekler diye ama eşim sağ olsun sen kimseye bakma sen bu işi yapacaksın erkek de gelecek kadın da gelecek dedi. Şu anda da hala ne yazık ki kadınlar bunlara benzer durumlarla karşılaşabiliyorlar, girişimci olmak zor ama böyle kırsal bir yerde kadın girişimci olmak daha zor.”

Katılımcılar, kadın girişimci olmalarından kaynaklı aile yaşamlarında büyük bir sorunla karşılaşmadıklarını; ev işleri ve çocuk bakımı konusunda profesyonel değilse de zaman zaman aile bireylerinden destek aldıklarını ifade etmektedirler.

Tablo 5. Kadın Girişimci Olmanın Sağladığı Avantajlara İlişkin Bulgular

Avantajlar	f
Özgüven	5
Ekonomik Özgürlük	5
Güçlü İletişim	3
Sosyal Çevre	3
Güç	2
Aktiflik	2
Pozitiflik	2
Saygınlık	2
Başarabilme Duygusu	2

Katılımcılar, kadın girişimci olmanın avantajlarının çok fazla olduğunu ama girişimci olmanın bir kadına en çok özgüven ve ekonomik özgürlük getirdiğini dile getirmektedirler. Tablo 5’ te de görülebileceği kadın girişimciler özgüven ve ekonomik özgürlüğün yanı sıra girişimciliğin kendilerine; güçlü bir iletişim, sosyal çevre, güç, aktiflik, pozitiflik, saygınlık ve başarabilme duygusu sağladığını belirtmişlerdir. Katılımcılardan ikisi girişimci kadın olmanın sağladığı avantajları şu şekilde ifade etmişlerdir. “Artık daha özgüvenli daha güçlü bir kadın olduğuma inanıyorum. Ben Allah göstermesin eşimi kaybetsem ya da eşimden ayrılısam, asla aç kalmam. Yani bu güç ben de varken, Allah hastalık vermedikten sonra kendime de çocuklarıma da bakarım, zaten onlar da beni hep destekleyip teşvik etti bu konuda” (KG2).

“Sosyal bir statü, bir prestij sağladı bana girişimci olmak. Üretici olmanın verdiği özgüven ve gururla muhtarlık kapılarını açtı bana. Ben girişimci bir kadınam ama aynı zamanda şuan muhtarlık yapıyorum ve bunu yapmış olduğum girişimciliğe borçluyum. İnsanların beni tanımalarını sağladı bu işyeri, benim onlara ulaşmamı sağladı. Bu işyeri sayesinde insanlara daha kolay ulaşım onlarla daha kolay iletişime geçtim ve sosyal çevrem arttı, muthuyum” (KG 5).

Araştırma kapsamına alınan kadın girişimciler, kadın girişimciliğinin gelişmesi için devletten beklentileri ve istekleri; KOSGEB desteğinin iyileştirilmesi ve maddi desteklerin özellikle iş kurma aşamasında verilmesi, kadın girişimcilere yönelik uzun vadeli teşvik kredilerinin hazırlanması, vergilerin kolaylaştırılması, bürokratik işlemlerin azaltılması, mesleğe yönelik ücretsiz eğitim olanaklarının sağlanması, haksız rekabetin önlenmesi biçiminde ifade edilmektedir. Öte yandan Demirci ilçesinin kalkınmada öncelikli ilçeler arasına alınmasının devlet desteklerinden daha iyi yararlanılmasının önünü açacağı belirtilmektedir.

Katılımcılara girişimci olmasaydınız ne iş yapıyor olurdunuz? diye sorulmuş ve hepsinden de “farklı bir sektör bile olsa yine girişimci olurum” cevabı alınmıştır. Girişimcilikle birlikte kendilerine olan güvenlerinin ve kişisel imajlarındaki gelişimin arttığını belirten katılımcılar, tüm kadınlara girişimci bir kadın olmayı tavsiye etmektedirler.

“Kadınlarımız üretken olmalı ve gelecek nesillere örnek teşkil etmelidir. Kesinlikle bir kadının kendine ait bir gelirinin olması gerektiği düşünüyorum ama aynı zamanda bunun eşlere karşı kullanılmaması gerektiği kanısındayım. Tabii farklı bir bakış açısından bakıldığında, şiddet gören ama eşi ona baktığı için sesini çıkaramayan kadınlar da var, onlar da böyle bir yer açarak ayaklarının üstünde durabilir, mağdur olmaktan, hor görülmeekten kurtulabilir. Ama kadın her yerde bir şekilde olmalı, çünkü kadın elinin değdiği her yer, her şey güzelleşir” (KG 5).

6. Tartışma, Sonuç ve Öneriler

Dünya genelinde gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde kadın girişimciliği önemli bir istihdam alanı olarak karşımıza çıkmaktadır. Türkiye’de de son yıllarda girişimcilik niteliklerine sahip kadınların iş hayatında aktif rol almasıyla birlikte ekonomik ve sosyal yaşam daha etkin hale gelmiştir. Kadın girişimciliği, kadının ekonomik bağımsızlığını, özgüvenini ve toplum içindeki statüsünü artırırken, gelenekselci tutumların devam etmesi nedeniyle ne yazık ki birçok sorunu da beraberinde getirmektedir. Kadın girişimcilerin erkek girişimcilere oranla daha duygusal bir yapıya sahip olmasından dolayı, kadınların gerek işin kurulma aşamasında gerek işletmenin faaliyette bulunduğu aşamada olağan ve kadın olmalarından kaynaklı olağanüstü sorunlara karşı hazırlıklı olmaları gerekmektedir. Farklı girişimcilik politikalarıyla ekonomiyi canlandırma potansiyeline sahip girişimci kadınların, karşılaştığı sorunların ortaya çıkarılması, bu sorunlarla daha etkin baş edebilmelerine yönelik kapsamlı çalışmalar yapma gereğini ortaya çıkarmaktadır. Girişimci kadınların çalışma hayatına atılmalarının altında yatan sebepleri, onları güdüleyen ve olumsuz etkileyen durumların belirlenmesi, iş kurma ve yürütme aşamalarında karşılaştıkları sorunların ortaya koyulması yeni kadın girişimciler için de faydalı olacaktır. Bu doğrultuda Manisa’nın kırsal bir ilçesi olan Demirci’deki kadın girişimcilerin demografik özellikleri, sahip oldukları işletmelere ilişkin bilgiler, onların girişimcilik geçmişi ve kadın girişimciliğine ilişkin görüşleri doğrultusunda karşılaştıkları sorunlar belirlenmeye çalışılmıştır.

Çelik ve Özdevecioğlu (2001), işletme sahibi olan kadın girişimcilerin, genellikle 26-45 yaş arasında olduğunu belirtirken; Soysal (2010), girişimci kadınların yaş ile ilgili bulgularında, %45 gibi büyük çoğunluğunun 25 yaş ve altı grubunda olduğu belirlenmiştir. Araştırma kapsamında görülen kırsal bir yerleşim yeri olan Demirci ilçesinde faaliyet gösteren kadın girişimcilerin yaşlarının ise 43 ve üzerinde olduğu ve kadınların girişimcilik potansiyeline orta yaş diliminde eriştiği görülmektedir. Eğitim düzeyleri ortaokul ve lise düzeyinde olan girişimciler, genel olarak evli ve çocuk sahibi kadınlardan oluşmaktadır. Bu sonuç Soysal (2010)’ın, eğitim ve medeni durum bulgularını destekler (girişimcilik faaliyetinde bulunan kadınların eğitim seviyesinin Türkiye ortalamasına göre düşük olduğu ve girişimci kadınların %50 sinin evli olduğu) niteliktedir. Yine Özyılmaz (2016) da çalışmasında, %71,9 oranında girişimci kadınların evli olduğunu ve % 72,6 oranında çocuk sahibi olduğunu saptamıştır. Bu bulgular ile birlikte ele alındığında, Türkiye’de girişimciliğin evlilik sonrası bir alternatif olarak görüldüğü ve ailenin geçimine katkı sağlamak amacıyla yapıldığı şeklinde yorumlanabilir.

Yüz yüze görüşülen katılımcıların çoğunun on sene ve üzeri bir girişimcilik süresi olduğu, bulunan iş yerlerinde yalnızca kendisinin çalıştığı veya en fazla 1-2 kişi çalışana sahip oldukları görülmüştür. Bunun nedeni yaptıkları işin büyüklüğü ile doğrudan ilişkilidir. Katılımcıların faaliyet alanları incelendiğinde hepsinin de hizmet ve perakende sektörünü tercih ettiği görülmektedir. Çalışmasında aynı sektörlerde yoğunlaştığı sonucuna ulaşan Özyılmaz (2016), bu yoğunluğun, Türkiye’de geleneksel kadın girişimci tipinin hakim olduğunu gösterdiğini ve daha etkin olmak için modern kadın girişimci tipinin benimsenmesi ve geliştirilmesi gerektiğini dile getirmektedir.

Çelik ve Özdevecioğlu (2001), Çakıcı (2003), Kızılaslan ve Karaömer (2015)’ in çalışmalarında elde edilen bulgulara paralel olarak bu çalışmada da çalışma kapsamına alınan katılımcıların büyük bölümü iş kurma nedenlerinin öncelikle aileye ek gelir sağlama olduğunu ifade etmektedirler. Özellikle eşlerinin işlerinin bozulduğu durumlarda ailesine maddi anlamda destek olmak, bir kadın olarak kendini ispatlamak ve çocuklarına daha iyi olanaklar sağlamayı amaçladıkları görülebilir. Özyılmaz (2016) ise çalışmasında %53,7 oran ile kendi işinin patronu olmak istedikleri için kadın girişimcilerin iş kurdukları sonucuna ulaşmıştır.

Kadın girişimcilerin iş hayatına atılırken sahip olduğu bilgi ve becerilerinden, deneyimlerinden yola çıkarak, kendilerini yeterli gördükleri alanda girişimcilikte buldukları görülmektedir. Tambunan (2007), İltar (2010), Bruni vd. (2004) de çalışmalarında girişimcilikte kadınların eğitim ve iş tecrübelerinin önemini vurgulamışlardır. Girişimci bir aileden gelmiş olmanın, kadın girişimciliğinin bir gerekliliği olmadığını vurgulayan kadın girişimciler, başarılı bir kadın girişimci olmak için öncelikle cesaretin, özgüvenin, güçlü bir iletişim ve işi devam ettirme hırının olması gerektiğini belirtmişlerdir. Özyılmaz (2016), özverili ve çalışkan olmanın, cesaretin, iyi bir iletişimin başarıyı etkileyen en önemli özellikler olduğunu dile getirmektedir. Görülen kadın girişimcilerin hemen hemen tamamının ailesi tarafından desteklendiği ve teşvik edildiği söylenebilir.

Öte yandan, araştırma kapsamına alınan kadın girişimcilerin iş kurma aşamasında herhangi bir devlet desteği almadığı, ihtiyacı olan sermayeyi ya kendi birikimlerinden ya da ailesinin desteğiyle/ ailesinden borç almak suretiyle temin ettikleri bulgusuna ulaşılmıştır. Elde edilen bu bulgu, Çakıcı (2003), Eğrican ve Karadeniz (2008)’in çalışmalarını

destekler niteliktedir. Özyılmaz (2016) çalışmasında kadın girişimcilerin iş kurarken sermayesini öncelikle; kendi birikimlerinden, devlet desteğinden ve ailesinden borç alarak karşıladıkları sonucuna ulaşmıştır.

Literatürde kadın girişimcilerin işi kurma ve yürütme aşamasında karşılaştıkları sorunların daha çok sermaye temini, eğitim düzeyi ve deneyim yetersizliği, işyeri, pazar, personel, mal ve müşteri temini, haksız rekabet, istikrarsız piyasa, ödeme güçlükleri, bürokratik işlemler ve cinsiyet kaynaklı olduğu belirtilmektedir (Karadal ve Kaygın 2014; Güney, 2006). Çalışma kapsamında da kadın girişimcilerin tümü işletmeyi kurma ve yürütme aşamasında birtakım sorunlarla karşılaştıklarını ifade etmektedirler. Çalışma kapsamında sayılan sorunlara ek olarak çevre baskısı ve erkek hakimiyeti kaynaklı sorunların da kadın girişimciliğini olumsuz olarak etkilediği söylenebilir. Araştırma sonuçlarına bakıldığında; kadın girişimciler işletmelerini kurarken sırasıyla çevre baskısı, bürokratik işlemler, kadın olmaları (cinsiyet faktörü) ve sermaye temini kaynaklı sorunlar yaşarken; işletmeyi yürütürken, yine çevre baskısı başta olmak üzere, müşteri ilişkileri, düşük pazar sirkülasyonu ve erkek hâkimiyeti kaynaklı sorunlarının çoğunlukta olduğu görülmektedir. Ayaz (1993) da çalışmasında mahalle- çevre baskısının kadın girişimcilerin karşısına çıkan bir engel olarak saptamakta çocuk sahibi olmanın da girişimci kadınlar açısından sorun teşkil ettiğini ifade etmektedir. Araştırma kapsamına alınan kadın girişimciler ise çocukları girişimciliğe engel olarak değil, aksine çocuklara daha rahat yaşam koşulları sağlama düşüncesinin onları girişimci olmaya cesaretlendiren önemli bir etken olduğunu ifade etmektedirler.

Katılımcılar, kadın girişimci olmalarından kaynaklı aile ve sosyal yaşamlarında büyük bir sorunla karşılaşmadıklarını, karşılaşılan küçük problemlerin de aile desteği ile çözüldüğünü ifade etmektedirler. Ancak Kızılaslan ve Karaömer (2015) çalışmalarında kadının aile yaşamındaki sorumlulukları ve sosyal yaşamdaki değer yargılarının girişimcilik eğilimine etki eden önemli bir engel olduğunu belirtmektedirler. Fiziksel ve zihinsel yorgunluk dışında, işlerini severek yaptıklarını ve girişimci olmanın avantajlarından faydalandıklarını dile getiren kadın girişimciler, özgüven ve ekonomik özgürlüğü, güçlü iletişimi ve beraberinde getirdiği sosyal çevreyi kadın girişimciliğin en büyük avantajları olarak görürken, güçlü, aktif, saygın ve pozitif bir kadın olmalarını da girişimci bir kadın olmalarına bağlamaktadırlar. Acar (2018) da kırsaldaki kadın girişimciliğine yönelik yapmış olduğu çalışmada girişimciliğin kadınlara kendi ayakları üzerinde durabilme gücü ve cesareti kazandırdığını dile getirmektedir.

Girişimcilikle birlikte kendilerine olan güvenleri ve kişisel imajlarındaki gelişimi artan kadınların, devletten beklentilerinin özellikle maddi destek olduğu görülmektedir. Kadın girişimciler bu kırsal ilçenin kalkınmada öncelikli ilçeler içine girmesini, kadın girişimcilere yönelik bürokratik işlemlerin azaltılmasını, devlet teşvik ve kredilerinin iyileştirilmesini, vergilerin kolaylaştırılmasını ve haksız rekabetin önlenmesini talep etmektedirler.

Araştırmada elde edilen veriler ışığında alınabilecek önlemler ve düzenlemeler şu şekilde sıralanabilir:

- Sadece kadın girişimcilerin sorunlarına yönelik özel hizmet birimleri oluşturmak ve bu konuda düzenli araştırmalar yaparak çeşitli görsel ve yazılı iletişim araçları ile olumlu kamuoyu oluşturmak gibi faaliyetler hayata geçirilmelidir.
- Kadın girişimcilerin deneyim ve bilgi eksikliğinden kaynaklanan sorunlarının çözümüne ilişkin mesleki eğitim faaliyetlerinin devlet destekli olarak ücretsiz bir şekilde girişimci olmayı düşünen kadınlara sağlanması gerekmektedir.
- İlçede kadın girişimciliğinin gelişmesi amacıyla farklı çalışmalar yapılmalıdır. Kadın girişimcilerin bilgi sahibi olmadığı sermaye temini sıkıntısının çözümü için, kadın girişimcileri mevcut teşvikler hakkında bilgilendirmek gerekmektedir. Bu konuda Demirci Ticaret ve Sanayi Odası ve Kadın Girişimciler Kurulu'ndan yararlanılabilir. Bu odalara bağlı olarak kurulacak birimler aracılığıyla kadın girişimcilerin mentörlük- koçluk ihtiyaçlarına yardımcı olunabilir.
- Kadın girişimciliğine yönelik farkındalık ve özendirme amaçlı tanıtım ve bilgilendirme çalışmaları yapılarak kadınları teşvik edebilecek, rol model alınabilecek başarılı kadın girişimcilerin başarı hikâyeleri anlatılıp reklamları yapılabilir.
- Sosyal ve ekonomik kalkınmanın anahtarı olan girişimciliğin, temel eğitimden itibaren yenilikçi bir anlayışla ders olarak eğitim- öğretim müfredatına eklenmesi ve yeni nesillere aşılması ülkemiz için yararlı olacaktır. Özellikle lise çağındaki kız öğrencilere ilgi duyduğu meslek gruplarında bir kadın girişimci yanında staj olanağı sağlanarak mesleklerin tanıtılması hem geleceğin kadınlarını girişimciliğe teşvik edebilecek hem de işsizlik için bir çözüm önerisi olabilecektir.
- Kadın girişimcilere yönelik uzun vadeli teşvik kredilerinin iyileştirilmesi ve vergisel muafiyetlerin artırılarak teşvik edici unsur haline gelmesi gerekmektedir.
- İlçede bulunan Manisa Celal Bayar Üniversitesi Demirci Meslek Yüksekokulu'nda yer alan Pazarlama ve Dış Ticaret ile Muhasebe ve Vergi Uygulamaları programlarından akademik destek alınarak kadın girişimcilerin eksik olduğu teknik, hukuki, vergi, pazarlama, lojistik, muhasebe gibi alanlarda kendini geliştirmesi sağlanmalıdır. İlçede kadın girişimcilere yönelik seminerler, çalıştaylar ve girişimcilik eğitimleri ilgili kurum ve kişilerce verilmelidir.

- Kadının girişimci olmasının önündeki önemli engellerden biri olan ilçedeki ataerkil toplum zihniyeti ve toplumsal cinsiyet rollerinden kaynaklanan çevre baskısı, yerel basın ve iletişim araçları aracılığıyla kadının çalışmasını doğallaştıran, özendirilen ve kadınların iş yaşamında karşılaştıkları sorunlara ve bunların çözümüne eğilerek kamuoyunun dikkatini çekmek gerekmektedir.
- Kadınların evleri ve işleri arasında denge kurabilmesi için, aile hayatını kolaylaştırıcı sosyal olanakların Demirci Belediyesi aracılığıyla desteklenerek (kreş, yaşlı bakımı, temizlik vb.) teşvik edilmesi gerekmektedir.

Türkiye’de kadın girişimciliğine özendirilecek ve kadın girişimcileri destekleyecek politikalara, kadınlar arasında dayanışmayı ve birlikte olmaktan doğacak sinerjiyi ortaya çıkaracak uygulamalara gereksinim duyulmaktadır. Kadın girişimciliği konusu psikoloji ve sosyoloji gibi bilim dalları çerçevesinde de ele alınıp incelenebilir. Kadınların istihdama girişimci olarak katılımlarının artması ve karşılaştıkları sorunların daha kapsamlı araştırılması için daha kapsamlı çalışmaların yapılmasına ihtiyaç vardır. Bu bakımdan kırsal bir yerleşim yeri olan Demirci ilçesinde yapılmış bu çalışma, yerel ölçekte kadın girişimciler ve sorunlarıyla ilgili gelecekte yapılacak araştırmalara kaynaklık etmesi açısından önemlidir.

KAYNAKÇA

- Acar, S. (2018). "Kırsal Bölge Kadın Girişimciliği Bağlamında Bartın Kadınlar Pazarı (Galla Bazarı)." *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 7(2), 1097-1123.
- Alpugan, O. (1998). *Küçük İşletmeler: Kavramı, Kuruluşu ve Yönetimi*, İzmir: Per Yayınları.
- Arıkan, C. (2016). "Kadın Girişimcilikte Başarı ve Başarıyı Etkileyen Faktörler, Bursa Örneği." *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14 (3), 138-156.
- Aslan, Ş. ve Atabey, A. (2007). "Küresel Rekabette Kadın Girişimcilerin Rolü ve Türk Kadın Girişimci Tipolojisi." *Journal of Azerbaijani Studies*, 12(1-2), 1-17.
- Aytaç, Ö. (2006). "Girişimcilik: Sosyo-Kültürel Bir Perspektif." *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15, 139- 160.
- Aytaç Ö. ve İlhan, S. (2007). "Girişimcilik ve Girişimci Kültür: Sosyolojik Bir Perspektif." *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18, 101-120.
- Ayaz, N. (1993). "Türkiye'de Çalışan Kadınların Sorunlarına Yönelik Bir İnceleme (Tekstil İşkolundan Örnekler)." *D.E.Ü. İ. İ.B.F. Dergisi*, 8 (1), 175-191.
- Beatrice, A. (2011). "A Methodological Problem Associated with Researching Women Entrepreneurs." *Journal of Women's Entrepreneurship and Education*, 1(2), 9-25.
- Bedük A. (2005). "Türkiye'de Çalışan Kadın ve Kadın Girişimciliği." *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(12), 106-117.
- Bozkurt, Ö. Ç., Kalkan, A., Koyuncu, O. ve Alparslan, A. M. (2012). "Türkiye'de Girişimciliğin Gelişimi: Girişimciler Üzerinde Nitel Bir Araştırma." *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(1), 229-247.
- Boserup, E. (1970). *Woman's Role in Economic Development*, London: George Allen and Unwin Ltd.
- Bruni, A., Gherardi, S., & Poggio, B. (2004). "Entrepreneur- Mentality, Gender and the Study of Women Entrepreneurs." *Journal of Organizational Change Management*, 17(3), 256-268.
- Buttner, E. H. & Moore, D. P. (1997). "Women's organizational exodus to entrepreneurship: Self- reported motivations and correlates with success." *Journal of Small Business Management*, 35(1), 34-46.
- Çakıcı, A. (2003). *Mersin'deki Kadın Girişimcilerin İş Kurma Öyküsü ve İş Kuracak Kadınlara Öneriler*. 11. Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, Afyon.
- Çelik, C. ve Özdevecioğlu, M. (2001). *Kadın Girişimcilerin Demografik Özellikleri ve Karşılaştıkları sorunlara İlişkin Nevşehir İlinde Bir Araştırma*. 1. Orta Anadolu Kongresi, Nevşehir, 487-498.
- Çiftçi, M. (2010). "Türkiye'de İşsizliğe Çözüm Önerisi Olarak Kadın Girişimciliğinin Geliştirilmesi: Mikro Kredi Uygulamaları." *Çimento İşveren Dergisi*, Eylül 2010, 42-54.
- Ecevit, Y. (1993). "Kadın Girişimciliğinin Yaygınlaşmasına Yönelik Bir Model Önerisi: Kadın Girişimciliğine Özendirme ve Destekleme Paneli Bildiriler ve Tartışmalar." *Devlet Bakanlığı Kadın ve Sosyal Hizmetler Müsteşarlığı: Kadının Statüsü ve Sorunları Genel Müdürlüğü, Eğitim Semineri*, 74, 30-35.
- Eğrican, N. ve Karadeniz, E. (2008). *Entrepreneurship in Turkey: The Turkish Annual Report*. İstanbul: GEM Publishing.
- Ergüder, T. (2011). *Girişimcilik, İç Girişimcilik, Sosyal Girişimcilik; Benzer ve Farklı Yönleri*. Tezsiz Yüksek Lisans Bitirme Projesi. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Esen, E. (2013). "Avrupa Birliği ve Türkiye'de Kırsal Kadının Durumu ve Almanya'dan Proje Uygulama Örnekleri." *Ankara Avrupa Çalışmaları Dergisi*, 12(1), 105-127.
- Fazlıoğlu, A. (2002). *Kadınların Kırsal Kalkınmadaki Yeri: GAP Örneği*. Atatürk Üniversitesi Ziraat Fakültesi Tarım Ekonomisi Bölümü ve Tarım Ekonomisi Derneği V. Tarım Ekonomisi Kongresi, Erzurum, 433-439.
- Gül Sallan, S. ve Altındal, Y. (2016). "Türkiye'de Kadın Girişimciliği Serüveni: Başarı Mümkün Mü?." *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(4), 1361-1377.
- Güney, S. (2006). "Kadın Girişimciliğine Genel Bir Bakış." *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 1(1), 25-43.
- Göküş, M., Özdemiray, S. M. ve Göksel, Z.S. (2013). "Bölgesel Kalkınmada Kadın Girişimciliğinin Önemi." *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 29, 87-97.
- Gülçubuk, B., Savcı, İ., Özer, D. ve Demiryürek, K. (2011). *Türkiye'de Kırsal Alanda Kadının Girişimciliğini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi ve Kadınların Bu Konuda Güçlendirilmesine Yönelik Politika Önerilerinin Geliştirilmesi*. Proje Sonuç Raporu - TÜBİTAK Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma ve Destek Grubu (SOBAG), Ankara.
- Hisrich, R. D. & O'Brien, M. (1981). "The woman entrepreneur from a business and sociological perspective." K.H. Vesper (Ed.), *Frontiers of entrepreneurial research*, Boston, MA: Babson College.

- İlter, B. (2010). *Girişimcilik Sürecinde Kadın Girişimcilerin Karşılaştıkları Sorunların Analizi: Kagider Örneği*, Ankara: Adalet Yayınları.
- İraz, R. (2010). *Yaratıcılık ve Yenilik Bağlamında Girişimcilik ve Kobi'ler*, Konya: Çizgi Kitabevi.
- Kantar, M. (1999). "Girişimcilik ve Kırsal Kadınlar." *Tarım Ekonomisi Dergisi*, 4, 29-42.
- Karadal, H. ve Kaygın, E. (2014). *Kadın girişimciliği*, Girişimcilik içinde, 4.Baskı, İstanbul: Beta Yayınları.
- Karaturhan, B., Ünsal, G., Issabek, B. ve Güler, D. (2017). "İzmir İlinde Kırsal Kadın Girişimciliği ve Bunu Etkileyen Faktörler." *Tarım Ekonomisi Dergisi*, 23(1), 85-91.
- Kızılaslan, N. ve Karaömer, M. (2015). "Hatay İli Kırsalındaki Kadınların Girişimcilik Eğilimlerinin İncelenmesi." *Türk Tarım - Gıda Bilim ve Teknoloji Dergisi*, 3(6), 371-379.
- Koh, Y. K. & Hatten, S. T. (2002). "The Tourism Entrepreneur." *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 3(1), 21-48.
- Mehta A. ve Mehta M. C. (2011). *Rural Woman Entrepreneurship in India: Opportunities and Challenges*. International Conference on Humanities, Geography and Economics, Pattaya, 313-314.
- Milliken, F. J., Martins, L. L., & Morgan, H. (1998). "Explaining organizational responsiveness to work-family issues: The role of human resource executives as issue interpreters." *Academy of Management Journal*, 41(5), 580-592.
- Orhan, M. & Scott, D. (2001). "Why women enter in to entrepreneurship: an explanatory model." *Women In Management Review*, 16(5), 232-247.
- Özar, Ş. (2005). *GAP Bölgesinde Kadın Girişimciliği*, Ankara: GAP-GİDEM Yayınları.
- Özensel, E. (2015). *Türkiye'de Kırsal Yapıların Dönüşümü*, Konya: Çizgi Kitabevi.
- Öztürk, M. D. ve Arslan, İ, K. (2016). *Türkiye'de Kadın Girişimcilik: Kadınları Girişimciliğe Yönelten Faktörler, Karşılaştıkları Sorunlar Ve Çözüm Önerileri*. İstanbul Ticaret Üniversitesi, Dış Ticaret Enstitüsü Working Paper Series, Tartışma Metinleri, İstanbul.
- Özyılmaz, M, A. (2016). *Türkiye'de Kadın Girişimciliği Ve Girişimci Kadınların Karşılaştıkları Sorunlar Üzerine Bir Araştırma*. (Yüksek lisans tezi). Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.
- Petridou, E. & Glaveli, N. (2008). "Rural Women Entrepreneurship Within Co-operatives: Training Support." *Gender in Management: An International Journal*,23(4), 262-277.
- Saxena, S. (2012). "Problems Faced by Rural Entrepreneurs and Remedies to Solve It." *Journal of Business and Management (IOSRJBM)*, 3(1), 23-29.
- Silver, D. A. (1983). *Entrepreneurial Life*. New York: John Wiley.
- Soysal, A. (2013). "Kırsal Alanda Kadın Girişimciliği: Türkiye İçin Durum Değerlendirmesi." *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 8(1), 163-189.
- Soysal, A. (2010). "Kadın Girişimcilerin Özellikleri, Karşılaştıkları Sorunlar ve İş Kuracak Kadınlara Öneriler: Kahramanmaraş İlinde Bir Araştırma." *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 5(1), 71-95.
- Stathopoulou S., Psaltopoulos D. & Skuras D. (2004). "Rural Entrepreneurship in Europe, A Research Framework and Agenda." *International Journal of Entrepreneurial Behavior&Research*, 10(6), 404-412.
- Şahan, G., Altaç, İ., Yasa, H. D., Şen, Ş. ve Ay, F. (2014). "Eğitimci Gözüyle Bartın Kadınlar Pazarında Çalışan Kadınların Hayata İlişkin Görüşlerinin Değerlendirilmesi." *Bartın Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*,3(2), 416-434.
- Tambunan, T. (2007). "Development of SME and Women Entrepreneurs in a Developing Country: The Indonesian Story." *Small Enterprise Research*, 15(2), 31-51.
- Ülker, E. (2013). *Kırsal Alanda Kadın Girişimciliğine Etki Eden Faktörler ve Tekirdağ İlinde Mevcut Durumun Belirlenmesi*. (Yüksek lisans tezi). Namık Kemal Üniversitesi/ Fen Bilimleri Enstitüsü, Tekirdağ.
- Yağcı, F. ve Bener, Ö. (2005). "Girişimci Kadınların Demografik ve Genel Karakteristikleri ile Kadınları Girişimciliğe Motive Eden Faktörler." *Türk Dünyası Sosyal Bilimler Dergisi*, 33, 85-100.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2016). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, 10. Baskı, Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Zapalska, A. & Fogel, G. K. (1998). "Chracteristics of Polish and Hungarian Entrepreneurs." *Journal of Private Enterprise*, 19(2), 132-144.
- <http://www.tuik.gov.tr/UstMenu.do?metod=temelist> (E. T. 06.04.2019).

An Investigation of Post-Purchase Cognitive Dissonance and Its Determinants in Online Shopping

Çevrimiçi Alışverişte Satın Alma Sonrası Bilişsel Uyumsuzluk ve Buna Etki Eden Faktörlerin İncelenmesi

Mustafa KARADENİZ, İstanbul Yeni Yüzyıl University, Türkiye, mustafa.karadeniz@yeniuyuzuil.edu.tr

Orcid No: 0000-0002-3340-8390

İlke KOCAMAZ, Marmara University, Türkiye, kocamazi@marmara.edu.tr

Orcid No: 0000-0002-7274-4573

Abstract: In our globalized world, it can be observed that consumers often do their online shopping due to reference group effects and/or their hedonic consumption tendencies. Cognitive dissonance experienced occasionally right after an online shopping experience and the factors leading to cognitive dissonance have been investigated in this study by means of a face to face survey applied to 358 online shopper participants in the city of İstanbul between 5-28 June 2019. Frequency, factor, reliability and correlation analyses have been carried out on SPSS program. LISREL structural equation modelling has been utilized in order to test the significance and reliability of the model. Goodness of Fit index, t-values and standardized solution values have been analysed and it has been revealed that the reference group effect and hedonic consumption tendencies variables actually have a significant effect upon the variables Impulse Buying and Cognitive Dissonance. The fact that the research participants consist only of İstanbul residents is a basic limitation of the research. It is assumed that this research will contribute to the e-commerce companies and their customers.

Keywords: Marketing Communication, Consumer Behaviour, Digital Marketing

JEL Classification: M30, M31, M39

Öz: Küreselleşen dünyamızda tüketicilerin çevrimiçi alışverişlerini sıklıkla Referans Grupları ve Hedonik Tüketim Eğilimlerinin etkisiyle yapmakta oldukları görülmektedir. Bu çalışmada, çevrimiçi alışveriş yapan tüketicilerin yaptıkları alışveriş sonrasında zaman zaman yaşadıkları bilişsel uyumsuzluk ve buna etki eden faktörlerin incelenmesi amacıyla 5-28 Haziran 2019 tarihleri arasında, İstanbul ilinde yaşayan ve çevrimiçi alışveriş yapan 358 katılımcıya yönelik yüz yüze anket uygulanmıştır. SPSS programı ile Frekans Analizi, Faktör Analizi, Güvenilirlik Analizi ve Korelasyon Analizi yapılmıştır. Modelin anlamlılık ve güvenilirliğini test etmek için ise LISREL yapısal eşitlik modeli kullanılmış, analiz sonucunda uyum iyiliği indeksleri, t değerleri ve standardize edilmiş çözüm değerleri incelenmiş ve Referans Grup Etkisi ve Hedonik Tüketim Eğilimi bağımsız değişkenlerinin Dürtüsel Satın Alma ve Bilişsel Uyumsuzluk bağımlı değişkenleri üzerinde anlamlı etkisi olduğu tespit edilmiştir. Araştırmanın yalnızca İstanbul ilinde yaşayan kişiler ile gerçekleştirilmiş olması kısıtını oluşturmaktadır. Bu çalışmanın e-ticaret sitelerinden hizmet sunan işletmelere ve alışveriş yapan tüketicilere katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Pazarlama İletişimi, Tüketici Davranışları, Dijital Pazarlama

JEL Sınıflandırması: M30, M31, M39

1.Introduction

Online shopping has become a common practice in our contemporary societies due to technological advances and widespread Internet usage. In spite of the fact that online shopping is preferred by many for the advantages it provides in terms of customer convenience, it is also a fact that customers may have negative feelings about their shopping processes or purchases for various reasons. Hesitation and regret are among these negative feelings. Consumers' worries about or hesitation on their own purchase decisions are referred to as 'cognitive dissonance' (Aydın & Yılmaz, 2018), and cognitive dissonance in online shopping may be affected by many factors such as the trustworthiness and aesthetics of the web page etc. (Eskiler & Altunışık, 2012 in Aydın & Yılmaz, 2018). Consumers claim that mostly hedonic pursuits such as having delight and being happy, and impulsive behaviours direct them to online shopping (Saleem et al., 2012) and so hedonic and impulsive tendencies are two basic factors motivating consumers to shop online. In this research, how the dependent variables 'impulse buying' and 'cognitive dissonance' are affected by the independent variables 'reference group effect' and 'hedonic consumption tendencies' is the object of investigation.

Consumers with less cognitive dissonance are more satisfied and they also have higher behavioural and attitudinal loyalty (Sharifi and Esfidani, 2014). Many of the studies have explained the effect of 'impulse buying' on 'cognitive dissonance' before. None of the studies has mentioned a relationship between 'reference group effect' and 'hedonic consumption tendencies' with 'impulse buying' and 'cognitive dissonance' in study. This study contributes in knowing how 'reference group effect' and 'hedonic consumption tendencies' variables affect the 'impulse buying' and 'cognitive dissonance' dependent variables.

Makale Geçmişi / Article History

Başvuru Tarihi / Date of Application : 7 Ekim / October 2019

Kabul Tarihi / Acceptance Date : 29 Ekim / October 2019

2. Literature Review

2.1. Reference Group Effect

Reference groups are defined as social groups that are important to a consumer and against which he or she compares himself or herself (Escalas & Bettman, 2003). Consumer behaviour literature is full of evidence concerning consumers being motivated or demotivated by their reference groups into buying or not buying products and services. Trying to gain approval and avoid rejection is a key determinant of consumer behaviour.

Previous research has identified three major types of reference group influences: informational influence, utilitarian influence and value-expressive influence (Park & Lessig, 1977; Bearden & Etzel, 1982). In this piece of research, only utilitarian influence will be taken into consideration. This influence can be explained by the so-called 'compliance process' in which an individual is willing to satisfy a certain group's expectation in order to obtain the praise or to avoid the punishment from the group (Kelman, 1961 in Yang et al., 2007). A best demonstration for the utilitarian influence may be the famous Asch Experiment in which participants were found to willingly conform to the group answers, even changing their original right answers (Rock, 1990 in Yang et al., 2007). The desire to satisfy the expectations that others have of him or her has an impact on individual's brand choice (Solomon, Bamossy, Askegaard & Hogg, 2006).

The utilitarian influence basically differs from informational and value-expressive influence in that informational influence is based on the desire to make informed decisions and optimise the choice according to potentially useful information taken from their reference groups while value-expressive influence is about the 'identification process' in which people are willing to better express themselves to the society by making themselves similar to the group that they want to belong to, under the influence of which one may actively follow the groups' beliefs and rules neglecting the praises or punishments, and deciding to completely accept and internalise the value of that reference group (Kelman, 1961 in Yang et al., 2007).

2.2. Hedonic Consumption Tendencies

Hedonism is a philosophy acknowledging pleasure in the content and meaning of life. Hedonism is an ethical theory ascribing something giving joy or saving from pain as "good", and something giving pain as "bad" (Hopkinson & Pujari, 1999; Babacan, 2001; Altunışık & Çallı, 2004). Hedonism or pleasure seeking has been referred to as one of the main drivers of postmodern consumer behaviour.

The concept of 'consumption' has both concrete and abstract dimensions to it, both of which can be related with pleasure seeking. According to Baudrillard (2004), hedonic consumption is "consumption in order to take pleasure, not to exist or satisfy the needs". Experiential aspects of consumption have been explored in the literature taking the concept of consumption beyond the confines of cognitive psychology and utilitarian economics (Hirschman & Stern, 1999). These experiences may vary from extraordinary experiences such as river rafting (Arnould & Price, 1993) and augmented reality experiences (eg. Coca Cola) to the experiential view of shopping taken from a holistic approach, right from involvement to post-purchase usage, incorporating the hedonistic perspective into the existing, primarily cognitive-rational information processing view of consumption (Hirschman & Holbrook, 1982a).

Hedonic aspects of shopping have gained more attention in the last decades and many researchers have started focusing their attention on this phenomenon. Hedonic consumption is defined as consumer behaviours which are very sensuous and related to emotional and fanciful aspects (Hirschman & Holbrook, 1982). The signs of hedonic consumption are desires, extended involvements, fantasies, and avoiding from the unpleasantness of reality (Onurlubaş, 2015).

2.3. Impulse Buying

Impulse buying can be described as having a strong and sudden desire to buy a product which one did not intend to purchase, and doing so without much contemplation (Rook & Fisher, 1995; Rook, 1987). Impulse buying is related to hedonic consumption (Rook & Hoch, 1985). It was identified that impulse buying could be realized for hedonic or emotional reasons (Rook & Fischer, 1995; Piron, 1991; Weinberg & Gottwald, 1982; Rook, 1987 in Çağlıyan et al., 2018).

Nowadays, impulse buying is exercised commonly mainly due to the strong influence of the media and the Internet beside other factors. Some consumers are more prone to impulsive buying than others due to factors such as cultural differences (Kacen & Lee, 2002), change in mood and emotions (Rock & Gardener, 1993), demographic characteristics like age, gender, income etc. (Mai, Jung, Lantz & Loeb, 2003) and its relationship with self identity (Dittmar, Beattie & Friese, 1995), time spent at store, displays and packaging, promotional activities, size and quality of product, features of items, customer's self interest and advertising etc. (Inman, Winter & Ferrero, 2009), being fashionable and status conscious (Han, Morgan, Kotsiopoulos & Kang, 1991) etc. (Rasheed et al., 2017). Mostly consumers do impulse buying as it gives pleasure and reduces burden of choosing from a bundle of products (Hausman, 2000), it reduces stress and tension in shopping (Wasaya et al., 2016). A consumer's behaviour with regards to impulse buying is also affected by the people around him/her. In the presence of mom and dad the impulse buying decreases but shopping with friends

increases impulse buying (Luo, 2005 in Rasheed et al., 2017).

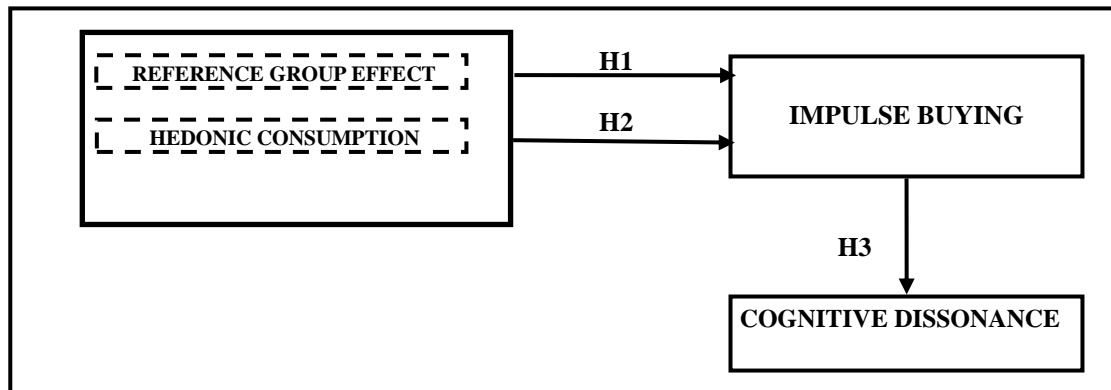
2.4. Cognitive Dissonance

Cognitive dissonance theory developed by Festinger (1957) states that people experience conflict when deciding between alternatives. They seek to reduce dissonance by increasing the perceived attractiveness of the chosen alternative and devaluing the nonchosen item, seeking out information to confirm the decision, or changing attitudes to conform to the decision (Tanford & Montgomery, 2014). The theory's main context is individual and social psychology. Management and marketing scientists have adopted the theory as well (Telci et al., 2011). The main area of research in marketing has been post-purchase dissonance and its relationship with people's perception of advertisements after purchase, attitude change, service quality perceptions, and brand loyalty (Ehrlich et al. 1957, Engel, 1963 and O'Neill & Palmer, 2004 in Telci et al., 2011). However dissonance may also be developed in the pre-decisional phase in the consumer's decision making process due to the various forgone competitor's product features against the purchased ones (Koller & Salzberger, 2007). Obviously there are many in store factors as well, influencing the decision making process of customers in the pre-purchase stage of decision making. The consumer experiences cognitive dissonance not only in the case of products and services but also when (s)he has to decide between buying a product/service online or offline (from a store) (Aydın & Yılmaz, 2018). In fact, whenever we make a decision, we often have some degree of cognitive dissonance (Gautam, 2015). If the buying decision is critical for the consumer, if the costs to bear for that product or service are too high, if that product or service is a must-have or there is no alternative and the product/service doesn't perform at the expected level, then cognitive dissonance gets higher (Korgaonkar & Moschis, 1982, Mowen, 1995, Ranjbarian et al., 2014 in Aydın & Yılmaz, 2018). The most important reasons for individuals to fall into cognitive dissonance can turn out to be their attitudes, values, perceptions and tendencies. Some perceptions may be stronger or weaker than others. When stronger perceptions run counter to the others, the decision made can create more dissonance. Therefore research carried out regarding the effects of perceptions (perceived value, trust and risk) and tendencies (hedonic consumption and impulsive buying) are ultimately crucial (Aydın & Yılmaz, 2018).

3. Research Methodology

The aim of this research is the investigation of post-purchase cognitive dissonance experienced occasionally in online shopping, and the factors affecting it. Within this framework, the interaction among the variables 'reference group effect', 'hedonic consumption', 'impulse buying' and 'cognitive dissonance' in the online shopping context has been the object of investigation.

Table 1. Research Model



Source: Developed by researchers

In this research, a new research model has been developed based on the scales and variables in Shaouf vd. (2016: 628) and Mikalef et al. (2012: 33-34)'s work. The hypothesis of the research are as follows:

H1: The variable "Reference Group Effect" is statistically significant in explaining Impulse Buying.

H2: The variable "Hedonic Consumption" is statistically significant in explaining Impulse Buying.

H3: The variable "Impulse Buying" is statistically significant in explaining Cognitive Dissonance.

A face to face questionnaire has been applied between 5-28 June 2019 to a research sample consisting of 358 Istanbul residents, who engage in online shopping. The questionnaire form is made up of 3 parts. The first part consists of demographic questions, the second part of nine 5-point Likert scale statements (1= Totally agree, 5= Totally disagree) related to the 'Reference Group Effect' and 'Hedonic Consumption' variables. The last part is dedicated to eight 5-point Likert scale statements intended to measure the 'Impulse Buying' and 'Cognitive Dissonance' variables. Data have been analysed by means of frequency, factor and reliability analyses using the SPSS and LISREL programs. The fact that the research sample consists only of Istanbul residents is the biggest limitation of this research.

3.1. Analysis

The basic demographic profile of the population studied is outlined in Table 2 below:

Table 2. Demographic Characteristics

	Frequency	Percentage
<u>Gender</u>		
Woman	180	50,3
Man	178	49,7
Total	358	100
<u>Marital Status</u>		
Married	184	51,4
Single	165	46,1
Divorced	9	2,5
Total	358	100
<u>Age</u>		
18-29	112	31,3
30-39	154	43,0
40-49	68	19,0
50 and above	24	6,7
Total	358	100
<u>Education</u>		
Elementary/Middle school	7	2
High school	63	17,6
Associate degree	103	28,8
Bachelor’s degree	139	38,8
Master’s/Doctoral degree	46	12,8
Total	358	100
<u>Income</u>		
1500 TL and below	6	1,7
1501-3000 TL	114	31,8
3001-5500 TL	134	37,4
5501 and above TL	104	29,1
Total	358	100

The gender, marital status, age, education and income breakdowns of the population consisting of 358 participants are: 50,3% female, 49,7% male; 51,4% married, 46,1% single, 2,5% divorced; 31,3% in the 18-29 age category, 43% in the 30-39 age category, 19,0% in the 40-49 age category and 6,7% in the 50 and above age category. 38,8% of the participants have a bachelor’s degree, which is the biggest percentage in the education category. The monthly income interval of 37,4% of the participants is 3001-5500TL, which is the biggest percentage among all income levels.

In the result of the analysis run for testing the eligibility of the scales for a factor analysis, the KMO rate was 0,907. This result showed that the data are perfectly eligible for a factor analysis. Additionally, because the p-value of the Bartlett test was significant (Durmuş et al., 2011), the data set can be said to be eligible for a factor analysis (KMO=0,907, χ^2 Barlett Test (36) = 5822,597, p=0,000). The Cronbach’s Alfa coefficient was used for testing the internal validity of the scales used for the study. Accordingly, it has been detected that the scales utilized are reliable, as depicted in Table 3.

Table 3. Reliability Test

Scale	Number of Questions	Cronbach’s Alpha
Reference Group Effect (RGE), Hedonic Consumption (HEC)	9	0,915
Impulse Buying (IBU)	4	0,999
Cognitive Dissonance (COG)	4	0,997

The resulting factors of the factor analysis were named “Reference Group Effect” and “Hedonic Consumption”, which is consistent with the existant literature. The reliability analysis run for these 2 factors showed that these factors are highly reliable. The factor loadings, the factor scores and the Cronbach’s Alpha values are outlined in Table 4 below. When the Cronbach Alpha reliability values are observed, it can be seen that the scales utilized are reliable due to the fact that each value is above 0,70.

Table 4. Factor Analysis Results

Factor	Question Statements	Factor Loadings	Factor Scores (%)	Cronbach's Alpha
Reference Group Effect (RGE)	My friends' evaluations and preferences affect my shopping choices.	0,940	40,313	0,963
	Other people's recommendations may affect my final decision while shopping.	0,958		
	My family members' preferences may affect my shopping preferences.	0,925		
	My shopping preferences get affected by the preferences of my collage mates or colleagues in order to satisfy their expectations.	0,938		
Hedonic Consumption (HEC)	Shopping has always been attractive for me.	0,972	53,465	0,991
	Shopping cheers me up a lot.	0,968		
	Shopping makes me feel good every time I feel down.	0,975		
	I think that shopping is the best way to reduce stress.	0,979		
	I forget about all of my problems when I go shopping.	0,977		

Table 5. Reference Group Effect, Hedonic Consumption, Impulse Buying and Cognitive Dissonance Correlation Analysis Results

	Mean	St. Dev.	AVE	RGE	HEC	DSA	COG
RGE	2,3296	0,91476	0,8842	1 (0,9403)	-	-	-
HEC	1,7933	0,87988	0,9490	0,269* *	1 (0,9742)	-	-
IBU	2,5140	0,79398	0,9990	0,292* *	0,305* *	1 (0,9995)	-
COG	1,5964	0,83314	0,9930	0,026	-0,009	0,200* *	1 (0,9965)

** Correlation is significant at the 0,01 level. (2-tailed)

When the correlation analysis results for the variables Reference Group Effect, Hedonic Consumption, Impulse Buying and Cognitive Dissonance in Table 5 are analysed, the fact that the AVE values are above 0.5 and all of the factor loadings outlined in Table 4 are above 0.5 shows that these variables have convergent validity (Hair et al., 2010). The fact that the square roots of the AVE values of each variable (the square root values are shown in brackets) is higher than the correlations of other variables show that discriminant validity condition is also met (Fornell & Larcker, 1981). After the factor, validity and correlation analyses have been carried out, the model of the research and the proposed hypotheses have been tested via the LISREL structural equation modelling.

3.2. Testing the Developed Model with Structural Equation Modelling

As a result of the confirmatory factor analysis carried out with LISREL structural equation modelling program for testing our developed research model, the goodness of fit values were as follows; Chi square (χ^2) value 274.01, $p=0$; Degrees of freedom= 115; $\chi^2/sd= 2,33$; Root Mean Square Error of Approximation-RMSEA= 0.062; Goodness of Fit Index-GFI = 0.92;Comparative Fit Index-CFI = 0.98;Normed Fit Index-NFI = 0.97;Root Mean Square Residual-RMR =

0.019 and Standardized Root Mean Square Residual-SRMR= 0.025. Accordingly, our research model, results and acceptance criteria (Çokluk et al., 2012) are depicted in Figure 1, Table 6 and Table 7 below:

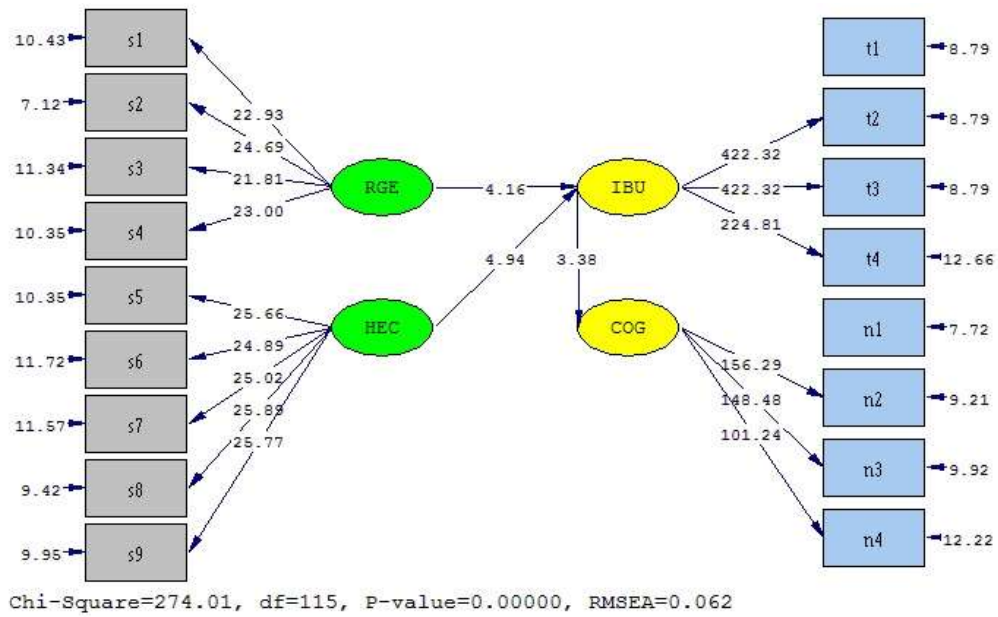


Figure 1. t-values of the Second-Order Confirmatory Factor Analysis

Table 6. Structural Equation Modelling Results and Acceptance Criteria

Goodness of Fit	Value	Acceptance Criteria
Chi square (χ^2) / sd	2,38	≤ 3 perfect fit
GFI	0,92	$\geq 0,90$ good fit
RMSEA	0,062	$\leq 0,07$ good fit
RMR	0,019	$\leq 0,05$ perfect fit
SRMR	0,025	$\leq 0,05$ perfect fit
CFI	0,98	$\geq 0,95$ perfect fit
NFI	0,97	$\geq 0,95$ perfect fit

Table 7. Structural Equation Analysis Results

		Standardized Solutions Values	t-values
Reference Group Effect (RGE)	Impulse Buying (IBU)	0,22	4,16
Hedonic Consumption (HEC)	Impulse Buying (IBU)	0,26	4,94
Impulse Buying (IBU)	Cognitive Dissonance (COG)	0,18	3,38

By means of the analysis run via structural equation modelling, the goodness of fit indexes, t-values and standardized solution values have been detected. The goodness of fit values and the path diagram found out as a result of the structural equation modelling were significant on the 0,01 significance level, which means that the proposed research model is significant, reliable and acceptable. The results have indicated that “Hedonic Consumption” is the most effective independent variable on “Impulse Buying” and “Cognitive Dissonance” dependent variables. However, the results have also indicated that the other independent variable “Reference Group Effect” has a significant effect on the “Impulse Buying” and “Cognitive Dissonance” variables too.

4. Analysis

In this study, “cognitive dissonance” and the factors affecting cognitive dissonance in the online shopping context have been the object of investigation. Within this framework, the nature of online shopping has been tried to be revealed in terms of its relationship with the dimensions of Reference Group Effect, Hedonic Consumption, Impulse Buying and Cognitive Dissonance. The model on Table 1 has been developed based on existant research in the literature. The scale and variables utilized for this model have been developed by the researchers based on Shaouf vd. (2016: 628) ve

Mikalef vd. (2012: 33-34)' scientific articles to be found in the literature. This model consists of 2 independent variables and 2 dependent variables, which are effected by these 2 independent variables.

5. Discussion

During the research process, a face to face survey has been applied to a sample of 358 online shoppers residing in Istanbul between 5-28 June 2019. The SPSS statistical program for social sciences has been utilized for the analysis and interpretation of the received data. The statistical analyses run include frequency, factor, reliability and correlation analyses. The gender, marital status, age, education and income breakdowns of the population consisting of 358 participants are: 50,3% female, 49,7% male; 51,4% married, 46,1% single, 2,5% divorced; 31,3% in the 18-29 age category, 43% in the 30-39 age category, 19,0% in the 40-49 age category and 6,7% in the 50 and above age category. 38,8% of the participants have a bachelor's degree, which is the biggest percentage in the education category. The monthly income interval of 37,4% of the participants is 3001-5500TL, which is the biggest percentage among all income levels. The analysis run for testing the eligibility of the scales for factor analysis has shown that the scales are perfectly eligible for factor analysis. A reliability analysis has been run for the 2 factors that came out of the factor analyses and these two factors were found to be highly reliable. Accordingly, the fact that each of the Cronbach Alpha reliability values are above 0.70 shows that the scales utilized are reliable. The correlation analysis results with AVE values above 0.5 and all factor loadings also above 0.5 show that the variables have convergent reliability. Together with that, the fact that the square roots of the AVE values of each variable are higher than the correlations among other variables shows that the variables also have discriminant validity (Fornell & Larcker, 1981: 41).

6. Conclusion

By means of the structural equation modelling conducted, goodness of fit tests, t-values and standardized solution values were analysed. Structural equation modelling results have revealed that the goodness of fit tests and path diagram results were reliable at the 0,01 significance level and that the proposed research model is in fact significant, reliable and acceptable. The results indicate that "Hedonic Consumption" is the independent variable that effects the "Impulse Buying" and "Cognitive Dissonance" variables the most. However, the other independent variable "Reference Group Effect" has a significant effect on "Impulse Buying" and "Cognitive Dissonance" variables too.

This study is intended to provide an impact on companies serving on e-commerce websites as well as consumers, who are engaged in online shopping.

REFERENCES

- Altunışık, R. ve Çallı, L. (2004). Plansız Alışveriş (Impulse Buying) Ve Hazcı Tüketim Davranışları Üzerine Bir Araştırma: Satın Alma Karar Sürecinde Bilgi Kullanımı, Ö. Torlak (Ed.), 3. *Ulusal ekonomi, bilgi ve yönetim kongresi bildiriler kitabı*, pp. 231-240, Eskişehir: Osmangazi University.
- Arnould, E.J. & L.L. Price (1993). River Magic: Extraordinary Experience and the Extended Service Encounter, *Journal of Consumer Research*, Volume 20(1), June, pp. 24-45.
- Aydın, H. ve Ö. Yılmaz (2018). Online alışverişte bilişsel çelişki davranışlarının incelenmesi (the evaluation of cognitive dissonance in online shopping behaviour). *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 6 (ICEESS' 18), pp. 333-339.
- Babacan, M., (2001). Hedonik tüketim ve özel günler alışverişlerine yansımaları. *6.Ulusal Pazarlama Kongresi*, pp. 97-106.
- Baudrillard J. (2004). "Tüketim Toplumu", (Çev) Hazal Deliçaylı-Ferda Keskin Sarmal Yayınları, İstanbul, s.94.
- Bearden, W.O. & Etzel, M.J. (1982). Reference group influence on product and brand purchase decisions. *Journal of Consumer Research*, Vol. 9(2), pp. 183-194.
- Çokluk, Ö., G. Şekercioğlu ve Ş. Büyüköztürk, (2012). Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik SPSS ve LISREL Uygulamaları, 2.Baskı, Ankara, Pegem Akademi.
- Dennis W. R. & Fisher R. J. (1995). Normative Influences on Impulsive Buying Behaviour. *Journal of Consumer Research*, 22, pp. 305-313.
- Dennis W. R. & Hoch, S. J. (1985). Consuming Impulses. *Advances in Consumer Research*, 12, pp: 23-27.
- Durmuş, Beril, E. S. Yurtkoru ve M. Çinko, (2011). Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi, 4.Baskı, İstanbul, Beta Yayıncılık.
- Escalas, J.E. & J.R. Bettman (2003). You are what you eat: The influence of reference groups on consumers' connections to brands. *Journal of Consumer Psychology*, 13(3), pp. 339-348.
- Festinger, L. (1957). *A theory of cognitive dissonance*, Evanston, IL: Row & Peterson.
- Fornell Claes & D. F. Larcker (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error, *Journal of Marketing Research*, Vol. XVIII (February), 39-50.
- Gautam, O. (2015). Cognitive Dissonance: Dissonant Buying Behaviour of Consumers towards Cell Phones, *Twelfth AIMS International Conference on Management*, pp: 322-328.
- Hair, J. F., W.C., Black, B.J., Babin, ve R.E. Anderson, (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*, Pearson, New York, NY.
- Hirschman, E.C. & B.B. Stern (1999). The Roles of Emotion in Consumer Research. *Advances in Consumer Research*, Vol. 26, pp. 4-11.
- Hirschman, E C & Holbrook, M B (1982a). Hedonic Consumption: Emerging Concepts, Methods and Propositions, *Journal of Marketing*, 46(3), pp: 92-101.
- Hopkinson, G.C. & D. Pujari(1999). A factor analytic study of the sources of meaning in hedonic consumption. *European Journal of Marketing*, 33(3), pp: 273-294.
- Koller, M. & T. Salzberger (2007). Cognitive dissonance as a relevant construct throughout the decision-making and consumption process-an empirical investigation related to a package tour. *Journal of Consumer Behaviour*, 6(3), pp: 217-227.
- Mikalef, P., M. Giannakos & A. Pateli (2012). Shopping and Word-of-Mouth Intentions on Social Media, *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, Vol. 8, Issue 1, April 2013, 17-34.
- Onurlubaş, E. (2015). Determining the Factors that Affect Hedonic Consumption. *International Periodical for the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*. Vol. 10/15, Fall, pp: 681-696.
- Park, C.W. & Lessig, V.P. (1977). Students and housewives: differences in susceptibility to reference group influence. *Journal of Consumer Research*, Vol. 4, pp. 102-110.
- Rasheed, A., R.M.S. Yaqub & F.J. Baig (2017). Factors affecting impulse buying behaviours in shopping malls: Evidence from Bahawalpur Region, Pakistan. *Journal of Marketing and Consumer Research*. An international peer-reviewed journal. Vol. 39, pp: 1-20.
- Rook, D.W. (1987). The Buying Impulse. *Journal of Consumer Research*. Vol. 14(2), September, pp: 189-199.
- Shaouf, A., K. Lü & X. Li (2016). The effect of web advertising visual design on online purchase intention: An examination across gender, *Computers in Human Behaviour* 60, 622-634.
- Sharifi , S. S. & M. R. Esfandani (2014). The impacts of relationship marketing on cognitive dissonance, satisfaction, and loyalty: the mediating role of trust and cognitive dissonance. *International Journal of Retail and Distribution Management*, 42(6), pp: 553-575.
- Solomon, M., G. J. Bamossy, S. Askegaard & M.K. Hogg (2006). *Consumer Behaviour: A European Perspective (3rd Ed.)*. London: Prentice Hall.
- Tanford, S. & R. Montgomery (2014). The Effects of Social Influence and Cognitive Dissonance on Travel Purchase Decisions. *Journal of Travel Research*, 54(5), pp: 1-15.
- Telci, E.E., C. Maden & D. Kantur (2011). The Theory of Cognitive Dissonance: A Marketing and Management Perspective. *Procedia Social and Behavioural Sciences*, 24, pp: 378-386.

- Yang, J., X. He & H. Lee (2007). Social Reference Group Influence on Mobile Phone Purchasing Behaviour: A Cross-Nation Comparative Study. *International Journal of Mobile Communications*, Vol. 5(3).
- Wasaya, A., B. Khan, M. Shafee & M.S. Mahmood (2016). Impact of brand equity, advertisement and hedonic consumption tendencies on cognitive dissonance: A mediation study. *International Journal of Marketing Studies*, Vol. 8(3), pp: 154-162.

How Internal Customers' Job Tenure Affects Four Dimensions of PSYCAP?

İç Müşterilerin Kıdem Süresi, Psikolojik Sermayenin (PSYCAP) Dört Boyutunu Nasıl Etkilemektedir?

Esra DEMİRBAŞ¹, İstanbul Yeni Yüzyıl University, Turkey, esra.demirbas@yeniuyuzuil.edu.tr

Orcid No: 0000-0001-5717-734X

Hande ÖZEK², İstanbul Yeni Yüzyıl University, Turkey, hande.ozek@yeniuyuzuil.edu.tr

Orcid No: 0000-0002-1374-8398

Abstract: This paper examines the effect of job tenure on psychological capital (PSYCAP) of internal customers. The aim is to point out the importance of job tenure and reveal its relation with the subdimensions of psychological capital. In order to have positive organizational behavior in the workplace, the previous studies showed that to create a higher level of self-efficacy, hope, optimism, and resiliency of the internal customers which all together compose psychological capital (Avey et al. 2011). This research aims to illuminate how internal customers' psychological capital is affected by job tenure. Job tenure is analyzed according to total tenure, current job tenure, and the last position tenure. Furthermore, for the survey, the convenience sampling method is used and 212 employees are reached from medium and large size companies in İstanbul, Turkey. A structured questionnaire is used to collect the data. The questionnaire is composed of twenty statements of Luthans', Youssef's and Avolio's (2007) PSYCAP's scale that was translated into Turkish by Çetin and Basım (2012) and demographic items. Self-efficacy, hope, optimism, and resiliency impact employees' attitudes and outcomes in the workplace. The results indicate that resilience and self-efficacy are two subdimensions of psychological capital where the means are significantly different between groups.

Keywords: Job Tenure, Psychological Capital, Internal Customers

JEL Classifications: M12, M31, L20, M54, J20

Özet: Bu makale kıdem için müşterinin psikolojik sermayesi üzerine etkisini incelemektedir. Amaç, iş hayatında kıdem önemi vurgulamak ve kıdem psikolojik sermayenin alt boyutlarıyla ilişkisini ortaya koymaktır. Daha önceki çalışmalar, iş yerinde pozitif organizasyonel davranışların görülmesi için iç müşterinin psikolojik sermaye kavramını oluşturan öz yeterlik, umut, iyimserlik ve direnç daha yüksek seviyede göstermesi gerekliliğini ortaya koymuştur (Avey et al. 2011). Bu araştırma, iç müşterinin psikolojik sermayesinin iş kıdeminden nasıl etkilendiğini açıklamayı hedeflemektedir. Araştırmada kıdem; toplam çalışma yılı, mevcut iş yerindeki kıdem ve son mevkiindeki kıdem olmak üzere üç başlıkta analiz edilmiştir. Bu çalışmada kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Araştırma sürecinde İstanbul Türkiye'de orta ve büyük ölçekli işletmelerden 212 çalışana ulaşılmıştır. Veriyi toplamak için yapılandırılmış bir anket kullanılmıştır. Anket Luthans, Youssef ve Avolio'nun (2007) PSYCAP ölçeğinin Çetin ve Basım (2012) tarafından Türkçeye çevrilmiş yirmi adet ifadesini ve demografik ifadeleri kapsamaktadır. Öz yeterlik, umut, iyimserlik ve esneklik, çalışanın işyerindeki tutum ve sonuçlarını etkilemektedir. Ampirik araştırma neticesinde, psikolojik sermayenin iki alt boyutu olan direnç ve öz yeterlik değişkenlerinin, gruplar arası ortalamalarının farklılık gösterdiği saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Kıdem, Psikolojik Sermaye, İç Müşteri

JEL Sınıflandırması: M12, M31, L20, M54, J20

1. Introduction

Internal customers generate goods and services for the end customer and, as such, are crucial to providing customer satisfaction (Mohr-Jackson 1991). All employees of an organization are internal customers (Gummeson 1987; George 1990). They are the critical elements for sustainable competitive advantage of an organization. Many studies demonstrated that in order to provide sustainable competitive advantage in the market, it should be initially satisfied internal customers to procure them to perform according to objectives (Wright and Cropanzano 2000; Judge et al. 2001). For the sustainability of the job itself, there are many previous studies proved that there is a negative relationship between positive mood, job satisfaction and turnover intentions, absenteeism (Shore and Martin 1989; George and Jones 1996). Psychological capital originates from the positive organizational behavior paradigm, which is the study and use of 'positive human strengths and psychological capacities' that can be developed and managed for improved employee performance (Luthans, Youssef and Avolio 2007).

According to the previous studies, PSYCAP relates positively to extra-role behavior, job satisfaction and organizational commitment, and decreases employees' intention to resign from their jobs (Hur, Rhee and Ahn 2016; Luthans et al. 2008). Although there are several results established that employees who have a higher level of

¹Assistant Professor, İstanbul Yeni Yüzyıl University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, İstanbul-TURKEY, esra.demirbas@yeniuyuzuil.edu.tr

²Assistant Professor, İstanbul Yeni Yüzyıl University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, İstanbul-TURKEY, hande.ozek@yeniuyuzuil.edu.tr

Makale Geçmişi / Article History

Başvuru Tarihi / Date of Application : 6 Ekim / October 2019

Kabul Tarihi / Acceptance Date : 10 Ekim / October 2019

psychological capital are expected to have a higher level of organizational commitment and less intention to leave their jobs; what if the span of time of the employees working in the same position, the same company or their total work-life period affects their psychological state of self-efficacy, optimism, hope, and resiliency. In response to this problem, our study proposes to investigate the relation of job tenure with all subdimensions of psychological capital. Job tenure is evaluated as total tenure, current job tenure, and last position tenure.

In reference to the resource-based view of the firm, resources that are valuable, rare, inimitable, and non-substitutable create a competitive advantage for organizations (Barney 1991). Organizations employ both tangible (e.g. buildings, equipment, financial resources) and intangible resources (e.g. human resource capital) (Ployhart, Weekley and Ramsey 2009). While tangible resources are important to the success of organizations, intangible resources such as human resource capital have a greater potential to provide a competitive advantage if they are valuable, rare, inimitable, and non-substitutable (Barney 1991; Wright, McMahan and McWilliams 1994).

Human capital is an intangible asset, best thought of as a stock of knowledge, comprising education, information, and productive and innovative skills; that is formed through investments in education, training, health, and informal knowledge transfers (Becker 1962). So, the human capital theory suggests that higher levels of human capital at the individual and aggregate levels should result in greater effectiveness (Becker 1965). Therefore, when there is turnover, the performance of an organization may suffer because the newly hired individuals need time to learn about the procedures, personalities, relationships, and subcultures of the firm. Thus, it is important for employees and managers to be able to work together for a sustained period (Groysberg, Nanda and Nohira 2004). Additionally, when managers and employees work together, over time trust may develop between the manager and employees (Leana and Van Buren 1999). As being defined, an individual's positive psychological state of development, psychological capital is directly related to employee performance (Luthans et al. 2010). The purpose of this study is to theoretically develop and empirically test the relation of tenure with psychological capital. Based on human capital theory and Groysberg's, Nanda's and Nohira's (2004) point of view of; to create a specific contribution by searching the relationship between tenure and PSYCAP is aimed in this study. Another objective of this study is also to add value to the practice, revealing the importance of job duration on self-efficacy, hope, optimism, and resiliency in order to have positive organizational behavior of internal customers.

2.Literature Review

Psychological capital (PSYCAP) is an individual's positive psychological state of development and it is characterized by (1) having confidence (self-efficacy) to take on and put in the necessary effort to succeed at challenging tasks, (2) making a positive attribution (optimism) about succeeding now and in the future, (3) persevering toward goals and when necessary, redirecting paths to goals (hope) to succeed, and (4) when beset by problems and adversity, sustaining and bouncing back and even beyond (resiliency) to attain success (Luthans, Youssef and Avolio 2007).

Psychological capital is also defined as the holistic mental state that an individual can obtain as a result of experience-based rewards (knowledge, skills, talent development). Within this framework of the definitions, it can be said that the psychological capital focuses on the changeable and developable aspects of the individual, unlike the static and difficult personality features (Erkuş and Fındıklı 2013).

In business life, there is a new form of the psychological contract. Neither employers nor employees are willing or able to sustain their mutual commitment and loyalty, at least in the traditional sense, for extended periods of time. Lifetime employment, seniority-based human resources practices, union-negotiated working conditions, and attitudes of entitlement have given way to what has been termed "career resiliency" (Waterman, Waterman and Collard 1994). The best places to work are no longer the ones that promise lifetime employment but, rather, those that provide their participants with the opportunities, resources, and flexibility for sustainable growth, learning, and development (Luthans, Youssef and Avolio 2007). An organizationally important aspect of psychological capital is that it is open to development and is directly related to employee performance. Luthans, Avey, Avolio, and Peterson (2010) state that psychological capital can be developed through short-term training and may have a positive effect on employee performance. In this respect, in this research, it is assumed that according to the different duration of job tenure, each subdimension of psychological capital can differentiate between the groups based upon the length of tenure.

The PSYCAP constructs 4 dimensions: Hope, optimism, resilience, and self-efficacy. It is used the acronym 'HERO within' to represent these four resources and their importance and relevance in producing exceptional capabilities and outcomes in individuals. The term was chosen to differentiate and go beyond the term human capital, which is widely recognized as employees' education, skills, experience, and tacit knowledge (i.e., what employees know). As indicated, PSYCAP is the HERO within: who you are (the psychological self) and who you can become (the potential self) (Luthans 2012).

Hope is defined as a positive motivational state that is based on an interactively derived sense of successful (1) agency (goal-directed energy) and (2) pathways (planning to meet goals) (Snyder, Irving and Anderson, 1991, p. 287). Snyder (2002) explains hope as a multidimensional construct that consists of an individual's 'willpower' and 'waypower'. Willpower is an individual's agency or determination to achieve goals and 'waypower' is one's ability to devise- alternative pathways and contingency plans to achieve a goal in the face of obstacles. Hope enables individuals to be motivated to attain success with the task at hand by looking for the best pathway (Avey, Wernsing and Luthans 2008). According to Snyder's (2002) definition, goals are anything that individuals desire to get, do, be, experience, or create. Goals come in

many forms—they may vary in difficulty (from easy to very hard), in specificity (from vague to clearly defined), in timeframe (from short-term, requiring only minutes to achieve, to long-term, taking months or years to accomplish). Therefore in this research, it is assumed that means of hope can change upon the length of job tenure in order to feel the sense of success because the employees with longer job tenure can have a higher level of hope as they will have more time to be successful.

H1: Means of hope change upon total tenure

H2: Means of hope change upon current job tenure

H3: Means of hope change upon current position tenure.

Self-Efficacy is concerned with people's beliefs in their ability to influence events that affect their lives. This core belief is the foundation of human motivation, performance accomplishments, and emotional well-being (Bandura 1997; Bandura 2006). Those with high levels of efficacy will perceive challenges as surmountable, given sufficient competencies and effort (Avey, Luthans and Jensen 2009). In results from a comprehensive meta-analysis, self-efficacy was found to have a strong positive relationship with work-related performance (Stajkovic and Luthans 1998; Bandura and Locke 2003). In addition to this, Wright and Bonett (2002) proposed that more tenured workers may increasingly become more burned out and less motivated. On the other hand, job performance may be correlated positively with tenure because performance should improve with experience (Hall and Hall 1976; Hall and Mansfield 1975; Schmidt, Hunter and Outerbridge 1986). Accordingly, in this research as two variables correlated with job performance, it is assumed that means of self-efficacy can change upon the length of job tenure.

H4: Means of self-efficacy change upon total tenure

H5: Means of self-efficacy change upon current job tenure

H6: Means of self-efficacy change upon current position tenure.

Resiliency is defined by Rutter (1987) as people's ability to manipulate their environment successfully to protect them from the negative consequences of adverse events. In this regard, resilient people move on in life after having had a stressful experience or event such as personal adversity, conflict and/ or failure. Therefore, resilience highlights the strength of the individual and his or her coping resources to successfully resolve and/or manage testing situations (Baumgardner and Crothers 2010). Luthans defined resilience as a “positive psychological capacity to rebound, to ‘bounce back’ from adversity, uncertainty, conflict, failure, or even positive change, progress, and increased responsibility” (Luthans 2002, 702). The concept of resiliency has recently been applied to the workplace through the work of Masten and Reed (2002) and Coutu (2002). Coutu (2002) described resilient individuals at the workplace as likely to be those who have a strong awareness and acceptance of reality and an ability to be flexible, to improvise, and to adapt to change. Broadwell (1985) argued that the lesser the employees' tenure within an organization, the more likely they will accept change and therefore they are in a better position to cope with the change. Therefore, in this research, it is assumed that the means of resiliency can change upon the length of job tenure.

H7: Means of resiliency change upon total tenure

H8: Means of resiliency change upon current job tenure

H9: Means of resiliency change upon current position tenure.

Optimism is defined as the tendency to always expect positive outcomes (Scheier and Carver 1993). It is also defined by persistence and pervasiveness - two key dimensions of how people explain events (Carver and Scheier 2002). People with an optimistic outlook see setbacks as challenges and opportunities that can eventually lead to success (Luthans et al. 2005). These individuals persevere in the face of obstacles (Stajkovic and Luthans 1998). Scheier, Weintraub, and Carver (1986) found pessimism to be associated with maladaptive coping strategies. Despite the real and potential organizational benefits associated with employee optimism, there are only a few studies related to optimism in the workplace. Accordingly, Rego, Ribeiro, and Cunha (2010) reported that optimism as a perceived organizational feature has been understudied. It is not known why researchers have unanimously ignored the relationship between employee optimism and positive job behaviors. In the studies pointed out optimism in the work context, an optimistic employee is better able to assess external, temporary and situational circumstances (Youssef and Luthans 2007). People with optimistic outlook have demonstrated more motivation, more persistence, and high performance (Taylor and Brown 1988). Accordingly, in this research, it is assumed that the means of optimism can change upon the length of job tenure.

H10: Means of optimism change upon total tenure

H11: Means of optimism change upon current job tenure

H12: Means of optimism change upon current position tenure.

3. Research Method

In this research, an empirical study is surveyed to find out the mean differences among four subdimensions of psychological capital: Hope, self-efficacy, resiliency, optimism and job tenure. In the research job tenure is evaluated in three different ways: total job tenure, current job tenure, and last position seniority. The main research question is ‘how internal customers’ psychological capital is affected by job tenure’.

Convenience sampling, as a non-probabilistic sampling method is used in the research. A structured questionnaire is surveyed among 212 attendants. These are the members of the medium and large size companies in İstanbul companies with those the researchers have already been in contact with. A structured questionnaire is used to collect the data. The questionnaire is composed of Luthans, Youssef and Avolio (2007) PSYCAP’s scale that was translated into Turkish by Çetin and Basım (2012) including 20 statements is used in the research. Luthan’s 5 Likert intervals PSYCAP scale is composed of 6 statements of optimism, 5 statements of hope, 4 statements of self-efficacy and 5 statements of resilience. Furthermore, 4 demographic questions and 13 queries about job tenure including total job tenure and the last job tenure and also about performance evaluation system are investigated via nominal scale questions. A pretest was realized among 44 employees to check the applicability of the questions that seem relevant to continue.

4. Analysis

4.1. Sample Profile

46 percent of the sample is represented by females and 57 percent of the attendants are married. 58 percent of the sample is younger than 35 years, being followed by people who are between 36-45 years old (32%). 80 percent of the attendants are post-graduated and university graduated, whereas 13 percent are graduated from a vocational school.

More than half of the sample (57%) has nine years and longer tenure. Between one and three years has the largest portion for the last job tenure (25%) that is followed by nine years and longer (18%) and between three and five years (16%). More than half of the respondents (56%) is employee, 24 percent is manager and 10 percent is executive. Distribution of the duration in the last post is 25 percent between one and three years, 20 percent between three and five years, 17 percent is less than one year and 15 percent is longer than nine years. 34 percent of the attendants work in a large department that has 16 people and more. 28 percent are between six and ten people and 24 percent are in a small department with less than five people.

Distribution of the sector that the attendants belong to; 24 percent retailing and FMCG, 23 percent automotive, 18 percent technology, 16 percent tourism, and 8 percent transportation and logistics. The majority of the respondents work in a large company, 44 percent are 50-249 people and 49 percent are 250 workers and beyond. Half of the attendants (53%) have a performance evaluation system in their company where they receive feedback on their performance. 44 percent receive annually, the rest does monthly (12%), quarterly (8%) and biannually (6%).

4.2. Test of hypothesis

In the research, the analysis made according to total tenure, current job tenure and current position tenure. Therefore, hypotheses written in the theoretical background are renumbered during the analysis.

4.2.1 Total Tenure and Internal Customers’ Psychological Capital

Ho1: Means of optimism do not change upon total tenure.

H11: Means of optimism change upon total tenure

Ho2: Means of hope do not change upon total tenure.

H12: Means of hope change upon total tenure.

Ho3: Means of self-efficacy do not change upon total tenure.

H13: Means of self-efficacy change upon total tenure.

Ho4: Means of resiliency do not change upon total tenure.

H14: Means of resiliency change upon total tenure.

Table 1. Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	Df1	Df2	Sig.
OPTIMISM	3,07	2,00	209,00	0,05
HOPE	1,87	2,00	209,00	0,16
SELF-EFFICACY	0,45	2,00	209,00	0,64
RESILIENCY	1,30	2,00	209,00	0,27

According to Levene Statistics; Ho2, Ho3, and Ho4 that have higher significance rates than 0,05, provide the prerequisite condition of homogeneity of variances to continue ANOVA test. Since Ho1 significance value 0,05, homogeneity the precondition of ANOVA is not assured, these hypotheses are tested via robust test (Durmuş, Yurtkoru and Çinko 2018).

Table 2. Total Tenure Means

Variables	Total Tenure(years)	N	Mean
OPTIMISM	≥9 years	121	4,23
	5-9 years	46	4,09
	< 5 years	45	4,06
	Total	212	4,17
HOPE	≥9 years	121	4,09
	5-9 years	46	3,98
	< 5 years	45	4,12
	Total	212	4,07
SELF-EFFICACY	≥9 years	121	4,36
	5-9 years	46	4,14
	< 5 years	45	4,28
	Total	212	4,29
RESILIENCY	≥9 years	121	3,96
	5-9 years	46	3,70
	< 5 years	45	3,88
	Total	212	3,88

Based upon the significance rates those are higher than 0,05; Welch and Brown-Forsythe do not indicate any difference among the means.

Table 3. Robust Tests

	Statistic	Df1	Df2	Significance
Welch	2,13	2,00	88,56	0,12
Brown-Forsythe	2,11	2,00	125,47	0,13

Significance values of hope and self-efficacy are higher than 0,05, therefore, Ho2 and Ho3 are accepted meaning that there is no difference among the means of self-efficacy and hope in terms of total tenure.

ANOVA test results point out the significance value of 0,03 < 0,05, therefore, Ho4 is rejected and H14 is accepted; at least one of the means differs from others. To find out the difference, Scheffe test is applied due to different observation numbers of three groups (Durmuş, Yurtkoru and Çinko 2018).

Table 4. ANOVA

		Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
OPTIMISM	Between Groups	1,31	2	0,66	2,23	0,11
	Within Groups	61,63	209	0,29		
	Total	62,94	211			
HOPE	Between Groups	0,55	2	0,28	1,08	0,34
	Within Groups	53,33	209	0,26		
	Total	53,88	211			
SELF-EFFICACY	Between Groups		2	0,81	2,88	0,06
	Within Groups		209	0,28		
	Total		211			
RESILIENCY	Between Groups		2	1,09	3,74	0,03
	Within Groups		209	0,29		
	Total		211			

Scheffe test below explains; people who work longer than 9 years are more resilient than people who fall in five and nine years tenure.

Table 5. Scheffe Test

Schaffer (I)	Multiple (J)	Comparison Mean Difference(I-J)
>9 years	Between 5-9 years	0,25537*
	<5 years	0,07
Between 5-9 years	>9 years	-0,25537*
	<5 years	-0,18
<5 years	>9 years	-0,07
	Between 5-9 years	0,18

4.2.2 Current Tenure and Internal Customers' Psychological Capital

Ho5: Means of optimism do not change upon current tenure.

H15: Means of optimism change upon current tenure

Ho6: Means of hope do not change upon current tenure.

H16: Means of hope change upon current tenure.

Ho7: Means of self-efficacy do not change upon current tenure.

H17: Means of self-efficacy change upon current tenure.

Ho8: Means of resiliency do not change upon current tenure.

H18: Means of resiliency change upon current tenure.

Table 6. Current Tenure Means

Variables	Current Tenure	N	Mean
OPTIMISM	≤3 years	97	4,10
	>3 years, 5 years≤	34	4,10
	>5 years, 9 years≤	43	4,17
	>9 years	38	4,36
	Total	212	4,17
HOPE	≤3 years	97	4,06
	>3 years, 5 years≤	34	4,30
	>5 years, 9 years≤	43	3,97
	>9 years	38	4,19
	Total	212	4,07
SELF-EFFICACY	≤3 years	97	4,29
	>3 years, 5 years≤	34	3,84
	>5 years, 9 years≤	43	4,20
	>9 years	38	4,38
	Total	212	4,29
RESILIENCY	≤3 years	97	3,90
	>3 years, 5 years≤	34	3,84
	>5 years, 9 years≤	43	3,76
	>9 years	38	4,03
	Total	212	3,88

Table 7. Test of Homogeneity of Variances-Current Tenure

Variables	Levene Statistics	Df1	Df2	Significance
OPTIMISM	1,35	3	208	0,261
HOPE	1,83	3	208	0,143
SELF-EFFICACY	0,38	3	208	0,766
RESILIENCY	1,60	3	208	0,189

According to the significance values of Levene statistics that are higher than 0,05, ANOVA prerequisite condition for all Ho hypothesis is assured.

Table 8. ANOVA-Current Tenure

Variables		Sum of Squares	do	Mean Square	F	Significance
OPTIMISM	Between Groups	1,830	3	0,61	2,08	0,10
	Within Groups	61,114	208	0,29		
	Total	62,944	211			
HOPE	Between Groups	1,079	3	0,36	1,42	0,24
	Within Groups	52,802	208	0,25		
	Total	53,881	211			
SELF-EFFICACY	Between Groups	0,602	3	0,20	0,70	0,55
	Within Groups	59,724	208	0,29		
	Total	60,326	211			
RESILIENCY	Between Groups	1,538	3	0,51	1,74	0,16
	Within Groups	61,414	208	0,30		
	Total	62,952	211			

Since four significance values of 0,10 for optimism, 0,24 for hope, 0,55 for self-efficacy and 0,16 for resiliency are higher than 0,05; Ho5, Ho6, Ho7, Ho8 hypothesis are accepted. In conclusion, means of four current tenure groups do not differentiate in optimism, hope, self-efficacy, and resiliency.

Ho5: Means of optimism do not change upon current tenure.

H15: Means of optimism change upon current tenure

Ho6: Means of hope do not change upon current tenure.

H16: Means of hope change upon current tenure.

Ho7: Means of self-efficacy do not change upon current tenure.

H17: Means of self-efficacy change upon current tenure.

Ho8: Means of resiliency do not change upon current tenure.

H18: Means of resiliency change upon current tenure.

4.2.3 The Last Position Tenure and Internal Customers' Psychological Capital

After the observation of total and current job seniorities, the last position tenure is going to be evaluated.

Ho9: Means of optimism do not change upon the last position tenure.

H19: Means of optimism change upon the last position tenure

Ho10: Means of hope do not change upon the last position current tenure.

H110: Means of hope change upon the last position tenure.

Ho11: Means of self-efficacy do not change upon the last position tenure.

H111: Means of self-efficacy change upon the last position tenure.

Ho12: Means of resiliency do not change upon the last position tenure.

H112: Means of resiliency change upon the last position tenure.

Table 9. Means of the Last Position Tenure

Variables	The last post. tenure	N	Mean
OPTIMISM	<1 years	36	4,13
	1-3 years	53	4,18
	>3 years, 5 years≤	42	4,05
	>5 years, 9 years≤	49	4,07
	>9 years	32	4,47
	Total	212	4,17
HOPE	<1 years	36	4,13
	1-3 years	53	4,09
	>3 years, 5 years≤	42	4,00
	>5 years, 9 years≤	49	3,96
	>9 years	32	4,25
	Total	212	4,07
SELF-EFFICACY	<1 years	36	4,35
	1-3 years	53	4,18
	>3 years, 5 years≤	42	4,25
	>5 years, 9 years≤	49	4,23
	>9 years	32	4,55
	Total	212	4,29
RESILIENCY	<1 years	36	3,97
	1-3 years	53	3,82
	>3 years, 5 years≤	42	3,75
	>5 years, 9 years≤	49	3,91
	>9 years	32	4,04
	Total	212	3,88

Significance values of hope and self-efficacy are higher than 0,05 leads these two variables to be analyzed with ANOVA whereas optimism and resiliency could not be evaluated with ANOVA due to not assuring the prerequisite condition of having significance values higher than 0,05 to continue ANOVA test. As a conclusion, optimism and resiliency are tested by robust tests.

Table 10. Test of Homogeneity of Variances- the Last Position Tenure

Variables	Levene Statistics	Df1	Df2	Significance
OPTIMISM	3,06	4	207	0,018
HOPE	0,53	4	207	0,714
SELF-EFFICACY	0,16	4	207	0,959
RESILIENCY	2,47	4	207	0,046

As can be seen from table 11, the significance of hope (0,10) is greater than 0,05 therefore; H_0 is accepted in other words, the last position tenure means of five groups for hope do not differentiate. On the other hand, the significance of self-efficacy (0,03) is less than 0,05 accordingly, H_0 is rejected and H_1 is accepted. At least, one within five groups differentiates from others for self-efficacy.

Table 11. ANOVA-The last position tenure

Variables		Sum of Squares	Do	Mean Square	F	Significance
HOPE	Between Groups	1,988	4	0,50	1,98	0,10
	Within Groups	51,894	207	0,25		
	Total	53,881	211			
SELF-EFFICACY	Between Groups	3,042	4	0,76	2,75	0,03
	Within Groups	57,284	207	0,28		
	Total	60,326	211			

Table 12. Tukey- Multiple Comparison Test-SELF-EFFICACY

(I)	(J)	Mean Difference (I-J)	Standard Error	Significance
Less than 1 year	1-3 years	0,16326	0,11362	0,605
	>3 years, 5 years≤	0,09722	0,11948	0,926
	>5 years, 9 years≤	0,11253	0,11548	0,866
	>9 years	-0,19965	0,12781	0,523
1-3 years	Less than 1 year	-0,16326	0,11362	0,605
	>3 years, 5 years≤	-0,06604	0,10868	0,974
	>5 years, 9 years≤	-0,050073	0,10425	0,989
	>9 years	-0,36291*	0,11777	0,020
>3 years, 5 years≤	Less than 1 year	-0,09722	0,11948	0,926
	1-3 years	0,06604	0,10868	0,974
	>5 years, 9 years≤	0,01531	0,11062	1,000
	>9 years	-0,29688	0,12344	0,118
>5 years, 9 years≤	Less than 1 year	-0,11253	0,11548	0,866
	1-3 years	0,05073	0,10425	0,989
	>3 years, 5 years≤	-0,01531	0,11062	1,000
	>9 years	-0,31218	0,11956	0,072
>9 years	Less than 1 year	0,19965	0,12781	0,523
	1-3 years	0,36291*	0,11777	0,020
	>3 years, 5 years≤	0,29688	0,12344	0,118
	>5 years, 9 years≤	0,31218	0,11956	0,072

Since the numbers of observations of five groups are close; Turkey test is used to determine the differentiated group(s) (Durmuş, Yurtkoru and Çinko 2018).

Tukey test indicates that self-efficacy mean of who have been in their last position longer than nine years is higher than the mean of who have been in their last position between one and three years.

As has been mentioned above the failure of hypothesis on optimism and resiliency based upon the results of the test of homogeneity of variances to be evaluated with ANOVA, these two variables are tested with robust tests of equality of means those are Welch and Brown-Forsythe.

Table 13. Robust Test of Equality of Means

Variable	Test	Statistic	Df1	Df2	Significance
Optimism	Welch	4,232	4	99,902	0,003
	Brown-Forsythe	3,683	4	201,163	0,006
Resiliency	Welch	1,931	4	100,041	0,111
	Brown-Forsythe	1,813	4	203,013	0,128

Significance rates those are higher than 0,05 for resiliency indicates no differentiation within means, whereas for optimism, significance rates underline any differentiation. To determine that differentiation, Tamhane test will be applied (Durmuş, Yurtkoru and Çinko 2018). Table 14 below shows that; people who have worked in their last job for longer than nine years, are more optimistic than the ones who have performed their last position for the last year and also for longer than five years.

Table 14. Tamhane- Multiple Comparison Test-OPTIMISM

(I)	(J)	Mean Difference (I-J)	Standard Error	Significance
Less than 1 year	1-3 years	-0,05	0,12	1,00
	>3 years, 5 years≤	0,08	0,10	1,00
	>5 years, 9 years≤	-0,33912*	0,11	0,03
	>9 years	0,05	0,11	1,00
1-3 years	Less than 1 year	0,05	0,12	1,00
	>3 years, 5 years≤	0,13	0,12	0,96
	>5 years, 9 years≤	-0,29	0,12	0,20
	>9 years	0,10	0,12	0,99
>3 years, 5 years≤	Less than 1 year	-0,08	0,11	0,03
	1-3 years	-0,13	0,12	0,20
	>5 years, 9 years≤	-0,41716*	0,11	0,00
	>9 years	-0,02	0,11	0,01
>5 years, 9 years≤	Less than 1 year	-0,05	0,11	1,00
	1-3 years	-0,10	0,12	0,99
	>3 years, 5 years≤	0,02	0,10	1,00
	>9 years	-0,39392*	0,11	0,01
>9 years	Less than 1 year	0,33912*	0,11	0,03
	1-3 years	0,29	0,12	0,20
	>3 years, 5 years≤	0,41716*	0,11	0,00
	>5 years, 9 years≤	0,39392*	0,11	0,01

5. Discussion and Conclusion

The previous studies analyzed job tenure in general in two different theoretical frameworks. First, Human Capital Theory (Becker 1962; Ng and Feldman 2010) argues that with increasing tenure, employees accumulate more firm-specific task-related knowledge and skills, and therefore they have learned better what the organization expects of them (Hunter and Thatcher 2007). Tenured employees base their effort on the organization's commitment. For instance, a highly tenured employee will be more likely to perceive to be entitled by the employer based on the veteran position and long-term commitment to the organization (Rousseau and Parks 1993). Second, according to Attraction-Selection-Attrition Theory (Schneider, Goldstein and Smith 1995), highly tenured employees are through self-selection those employees with better person-organization fit, since those who have a poor person-organization fit are more likely to leave the organization in the early years of tenure. Consequently, employees with high tenure are those with higher person-organization fit and will not immediately become less engaged and more inclined to leave the organization (Ng and Feldman 2010).

In parallel with these theories, in this research, it is aimed to deepen the role of job tenure and analyzed its role in the establishment of internal customers' psychological capital and four subdimensions of psychological capital: Hope, self-efficacy, resilience, and optimism. Related to the sample size, the collected data analyzed with mean comparison tests ANOVA, and Welch and Brown-Forsythe robust tests. The differentiations are determined with ad-hoc evaluation methods as Scheffe, Tukey, and Tamhane. The empirical study shows that job tenure plays a role in the establishment of internal customers' psychological capital.

Although job tenure is positively related to work experience, the two terms are not synonymous. First, more work experience can be gained through additional years of organizational membership, but it can also be gained by shorter-term job training and job rotation assignments. Second, two individuals with identical years of organizational tenure might have accumulated work experiences that are qualitatively very different (Tesluk and Jacobs 1998). Employees who have worked for a long period in their lifetime may still have low job tenure, in particular, if they have had frequent transfers or promotions over the years or have recently changed jobs. Similarly, current job tenure is also distinct from a hierarchical level. Although some organizations indeed use seniority as a criterion for promotion, long-tenured employees do not necessarily occupy most of the jobs at the top of organizational hierarchies.

As a result of the research, the effect of total job tenure is determined on resiliency which is a subdimension of PSYCAP. People who have worked longer than nine years are more resilient than the ones who worked longer than five but shorter than nine years. Nine years could be accepted as a turning point for total tenure, passing that point strengthens more individuals to successfully handle difficulties and negative situations and also to easily adapt themselves changes in their business life. This is an expected conclusion because as an individual's tenure expands, he or she witnesses more different cases and problems that construct experience, accordingly long-term experience makes people more resilient, with well-built up PSYCAP.

Nine years' turning point importance is valid not only for resiliency but also efficacy and optimism dimensions of PSYCAP in terms of tenure of the last position. More years in the same position bring self-efficacy and optimism together. The self-efficacy mean of people who worked in their last position longer than nine years is higher than the mean of who has less experience in their last position such as between one and three years. This is also an expected result due to increasing practice and experience that enhance self-efficacy. Meanwhile, those people who worked in the same position for a long time become more optimistic about their job. Highly confident individuals with enlarged experience in their last position for years, present optimistic characteristics and their ability well in their job, obtaining strengthened PSYCAP.

In the research, it is assumed that all long-tenured employees are willing to stay in their current organization because they are committed to doing their jobs and they are evaluated as well-performing. Nevertheless, in some organizations employees are long-tenured just because they are the part of the family, or are close to the top managers. The assumption of these cases become a limitation in the research. Therefore, in future researches, the number of the questionnaire can be increased to know better if the company is a family business or corporate and if there is a functional career management system related to performance. Moreover, in further studies can be analyzed the mediating effect of psychological contract within job tenure and psychological capital.

REFERENCES

- Avey, James B., Tara S. Wernsing and Fred Luthans. 2008. "Can Positive Employees Help Positive Organizational Change? Impact of Psychological Capital and Emotions on Relevant Attitudes and Behaviors". *The Journal of Applied Behavioral Science*, 44/I: 48-70.
- Avey, James B., Fred Luthans and Susan M. Jensen. 2009. "Psychological Capital: A Positive Resource for Combating Employee Stress and Turnover". *Human Resource Management*, 48/V: 677-93.
- Avey, James B., Rebecca J. Reichard, Fred Luthans and Ketan H. Mhatre. 2011. "Meta-Analysis of The Impact of Positive Psychological Capital on Employee Attitudes, Behaviors, and Performance". *Human Resource Development Quarterly*, 22/II:127-52.
- Bandura, Albert. 1997. *Self-efficacy: The Exercise of Control*. New York: Freeman.
- Bandura, Albert and Edwin A Locke. 2003. "Negative Self-efficacy and Goal Effects Revisited". *Journal of Applied Psychology*, 88/I:87-99.
- Bandura, Albert. 2006. "Toward a Psychology of Human Agency". *Perspectives on Psychological Science*, 1/II: 164-80.
- Barney, Jay .1991. "Firm Resources and Sustained Competitive Advantage". *Journal of Management*, 17/I: 99-120.
- Baumgardner, Steve R. and Marie K Crothers. 2010. *Positive Psychology*. New Jersey: Pearson Education.
- Becker, Gary S. 1962. "Investment in Human Capital: A Theoretical Analysis". *Journal of Political Economy*, 70 /5: 9-49.
- Becker, Gary S. 1965. *Human Capital*, University of Chicago Press, Chicago: IL.
- Broadwell, Martin M. 1985. *Supervisory Handbook*. New York: Wiley.
- Carver, Carver and Micheal Scheier. 2002. "Optimism" in Snyder Charles R. and Shane. J. Lopez (eds.) *Handbook of Positive Psychology*. New York: Oxford University Press: 231-43.
- Coutu, Diane L. 2002. "How Resilience Works". *Harvard Business Review*, 80/V:46-55.
- Çetin, Fatih and Nejat H. Basım. 2012. "Örgütsel Psikolojik Sermaye: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması". *Amme İdaresi Dergisi*, 45/I: 121-37.
- Durmuş, Beril, Serra E. Yurtkoru and Murat Çinko. 2018. *Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi*. İstanbul: Beta
- Erkuş, Ahmet and Mine A. Fındıklı. 2013 . "Psikolojik Sermayenin İş Tatmini, İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma". *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*. 42/II :302-18.
- George, William. R. 1990. "Internal Marketing and Organizational Behavior: A Partnership in Developing Customer-Conscious Employees at Every Level". *Journal of Business Research*, 20/I: 63 - 70.
- George, Jennifer M. and Gareth R. Jones. 1996. "The Experience of Work and Turnover Intentions: Interactive Effects of Value Attainment, Job Satisfaction, and Positive Mood". *Journal of Applied Psychology*, 81/III: 318-25.
- Groysberg, Boris, Ashish Nanda and Nitin Nohira. 2004. "The Risky Business of Hiring Stars". *Harvard Business Review*, 82/V: 92-101
- Gummesson Evert. 1987. "The New Marketing Developing Long-Term Interactive Relationships". *Long Range Planning*, 20/IV: 10- 20.
- Hall, Douglas. T. and Francine S. Hall. 1976. "The Relationship Between Goals, Performance, Success, Self-image, and Involvement Under Different Organizational Climates". *Journal of Vocational Behavior*, 9/ III: 267-78.
- Hall, Douglas. T. and Roger Mansfield. 1975. "Relationships of Age and Tenure with Career Variables of Engineers and Scientists". *Journal of Applied Psychology*, 60/II: 201-10.
- Hunter, Larry. W. and Sherry. M. B. Thatcher. 2007. "Feeling the Heat: Effects of Stress, Commitment, and Job Experience on Job Performance". *Academy of Management Journal*, 50/IV: 953-68.
- Hur Won-Moo., Seung-Yoon Rheeand and Kwang-Ho Ahn. 2016. "Positive Psychological Capital and Emotional Labour in Korea: The Job Demands-Resources Approach". *The International Journal of Human Resource Management*, 27/V:477-500.
- Judge, Timothy. A., Carl. J. Thoresen, Joyce. E. Bono and Gregory. K. Patton. 2001. "The Job Satisfaction-Job Performance Relationship: A Qualitative and Quantitative Review". *Psychological Bulletin*, 127/III: 376-407.
- Leana, Carrie and Harry Van Buren. 1999. "Organizational Social Capital and Employment Practices". *Academy of Management Review*, 24/III: 538-55.
- Luthans, Fred. 2002. "The Need for and Meaning of Positive Organizational Behavior". *Journal of Organizational Behavior*, 23/VI: 695- 706.
- Luthans, Fred, Bruce J. Avolio, Fred Walumbwa and Weixing Li. 2005. "The Psychological Capital of Chinese Workers: Exploring the Relationship with Performance". *Management and Organization Review*, 1/II: 247-69.
- Luthans, Fred, Carolyn Youssef and Bruce J. Avolio. 2007. *Psychological Capital: Investing and Developing Positive Organizational Behavior*. Oxford University Press: New York.
- Luthans Fred., Steven M. Norman, Bruce J. Avolio and James B. Avey. 2008. "The Mediating Role of Psychological Capital in the Supportive Organisational Climate – Employee Performance Relationship". *Journal Of Organisational Behaviour*, 29/II: 219-38.
- Luthans, Fred, James. B. Avey, Bruce .J. Avolio and Suzanne. J. Peterson. 2010. "The Development and Resulting Performance Impact of Positive Psychological Capital". *Human Resource Development Quarterly*, 21/I: 41-67.

- Luthans, Fred. 2012. "Psychological Capital: Implications for HRD, Retrospective Analysis, and Future Directions". *Human Resource Development Quarterly*, 23/I: 1–8.
- Masten, Ann. S. and Marie-Gabrielle G. J. Reed. 2002. "Resilience in Development" in Snyder Charles R. and Shane. J. Lopez (eds.) *Handbook of Positive Psychology*. New York: Oxford University Press: 74–88.
- Mohr-Jackson Iris. 1991. "Broadening the Market Orientation: An Added Focus on Internal Customers". *Human Resource Management*, 30/IV: 455-67.
- Ng, Thomas W. H. and Daniel. C. Feldman. 2010. "Organizational Tenure and Job Performance". *Journal of Management*, 36/V: 1220–50.
- Ployhart, Robert.E., Jeff.A. Weekley and Jase Ramsey. 2009. "The Consequences Of Human Resource Stocks And Flows: A Longitudinal Examination Of Unit Service Orientation And Unit Effectiveness". *Academy of Management Journal*, 52/V: 996-1015.
- Rego, Armenio., Neuza Ribeiro and Miguel P. Cunha. 2010. "Perceptions Of Organizational Virtuousness And Happiness As Predictors Of Organizational Citizenship Behaviors". *Journal of Business Ethics*, 93/II: 215 – 35.
- Rousseau, Denise M. and Judi M. Parks.1993. "The Contracts Of Individuals And Organizations". *Research in Organizational Behavior* in. Eds. Cummings, Larry L. and Barry M. Staw, 1–43. Greenwich, CT: JAI Press, 1993.
- Rutter, Micheal. 1987. "Psychosocial Resilience And Protective Mechanisms." *American Journal of Orthopsychiatry*, 57/III: 316-31.
- Scheier, Micheal F., Jagdish K. Weintraub and Charles S. Carver. 1986. "Coping With Stress: Divergent Strategies Of Optimists And Pessimists". *Journal of Personality and Social Psychology*, 51/VI: 1257–64.
- Scheier, Micheal F. and Charles S. Carver. 1993. "On The Power Of Positive Thinking: The Benefits Of Being Optimistic" . *Current Directions in Psychological Science*, 2/1: 26–30.
- Schmidt, Frank L., John E. Hunter and Alice N. Outerbridge. 1986. "Impact Of Job Experience And Ability On Job Knowledge, Work Sample Performance, and Supervisory Ratings Of Job Performance". *Journal of Applied Psychology*, 71/III: 432–39.
- Schneider, Benjamin, Harold W. Goldstein and Brent D. Smith. 1995. "The ASA Framework: An Update". *Personnel Psychology*, 48/IV: 747–73.
- Shore, Lynn M. and Harry J. Martin. 1989. "Job Satisfaction And Organizational Commitment In Relation To Work Performance And Turnover Intentions". *Human Relations*, 42/VII: 625–38.
- Snyder, Cyndy R., Lori M. Irving and John R. Anderson.1991. "Hope And Health: Measuring The Will and The Ways". *Handbook of Social and Clinical Psychology: The health perspective* in. Eds. Snyder Cyndy R. and Donelson. R Forsyth., Pergamon Press:New York: 285–305.
- Snyder, Cyndy R. 2002. "Hope Theory: Rainbows In The Mind" . *Psychological Inquiry*, 13/IV:249–75.
- Stajkovic, Alexander and Fred Luthans. 1998. "Social Cognitive Theory and Self-Efficacy: Going Beyond Traditional Motivational and Behavioral Approaches" . *Organizational Dynamics*, 26/IV:62-74.
- Stajkovic Alexander and Fred Luthans. 1998. "Self-Self-Efficacy And Work-Related Performance: A Metaanalysis". *Psychological Bulletin*, 124/II:240–61.
- Taylor, Shelley E. and Jonathan D. Brown. 1988. "Illusion and Well-Being: A Social Psychological Perspective on Mental Health" . *Psychological Bulletin*, 103/II:193-210.
- Tesluk, Paul E. and Rick. R. Jacobs. 1998. "Toward an Integrated Model of Work Experience". *Personnel Psychology*, 51/II:321–55.
- Waterman, Robert H., Judith A. Waterman and Betsy A. Collard. 1994. "Toward a Career-Resilient Workforce". *Harvard Business Review*, 72/IV:87–95.
- Wright, Thomas A. and Russell Cropanzano. 2000. "Psychological Well-Being and Job Satisfaction as Predictors of Job Performance". *Journal of Occupational Health Psychology*, 5/I:84–94.
- Wright, Thomas A. and Douglas G. Bonett. 2002. "The Moderating Effects of Employee Tenure on the Relation Between Organizational Commitment and Job Performance: A Meta-Analysis". *Journal of Applied Psychology*, 87/VI: 1183–90.
- Wright, Patrick M., Gary C. McMahan and Abigail McWilliams. 1994. "Human Resources and Sustained competitive Advantage: A Resource-Based Perspective". *International Journal of Human Resource Management*, 5/II: 301-26.
- Youssef Carolyn M. and Fred Luthans. 2007. "Positive Organizational Behavior in the Workplace". *Journal of Management*, 33/V:774–800.