



e-ISSN 1309-1387

MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL

BİLİMLER

ENSTİTÜSÜ

DERGİSİ

Sayı/Issue: 33  
Mayıs/May, 2021

Mehmet Akif Ersoy University Journal of Social Sciences Institute

BURDUR



### Sahibi / Owner

*Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi adına / On behalf of Burdur Mehmet Akif Ersoy University*

Prof. Dr. Adem KORKMAZ  
ademkorkmaz@mehmetakifedu.tr

### Editör / Editor

Doç. Dr. Ali Murat ALPARSLAN  
*Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi*  
alimurat@mehmetakif.edu.tr

### Editör Yardımcıları / Assistant Editors

Doç. Dr. Melek ZUBAROĞLU YANARDAĞ  
*Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi*  
mzyanardag@mehmetakif.edu.tr

Arş. Gör. Faruk TEMEL  
*Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi*  
ftemel@mehmetakif.edu.tr

Arş. Gör. Hasan Fatih SEVAL  
*Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi*  
hfseval@mehmetakif.edu.tr

### Alan Editörleri / Field Editors

#### **Psikoloji/Psychology**

Doç. Dr. Özlem TAGAY  
ozlemtagay@mehmetakif.edu.tr

#### **Antropoloji/Anthropology**

Dr. Ayşe YILDIRIM  
ayseyildirim@mehmetakif.edu.tr

#### **İktisat/Economics**

Dr. Murat BELKE  
mbelke@mehmetakif.edu.tr

#### **İşletme/Business Administration**

Doç. Dr. Ali Murat ALPARSLAN  
alimurat@mehmetakif.edu.tr

#### **Maliye/Public Finance**

Doç. Dr. Düriye TOPRAK  
dtoprak@mehmetakif.edu.tr

#### **Sağlık Yönetimi/Health Management**

Dr. Nurdan ORAL KARA  
nokara@mehmetakif.edu.tr

#### **Kamu Yönetimi/Public Adm.**

Doç. Dr. Mustafa LAMBA  
mlamba@mehmetakif.edu.tr

#### **Sosyal Hizmet/Social Work**

Dr. Umut YANARDAĞ  
uyanardag@mehmetakif.edu.tr

#### **Din Bilimleri/Science of Religion**

Dr. Nurettin ÇALIŞKAN  
ncaliskan@mehmetakif.edu.tr

#### **Güzel Sanatlar/Fine Arts**

Dr. Murat KARA  
muratkara@mehmetakif.edu.tr

#### **Spor Bilimleri/Sport Sciences**

Prof. Dr. Kadir PEPE  
kpepe@mehmetakif.edu.tr

#### **Turizm/Tourism**

Dr. Serhat Adem SOP  
sasop@mehmetakif.edu.tr

#### **Arkeoloji/ Archaeology**

Doç. Dr. Şükrü ÖZÜDOĞRU  
sozudogru@mehmetakif.edu.tr

#### **Dil Bilimleri/Linguistic Sciences**

Dr. Hakan YILMAZ  
hyilmaz@mehmetakif.edu.tr

#### **Felsefe/Philosophy**

Dr. S. Ertan TAĞMAN  
setagman@mehmetakif.edu.tr

#### **İstatistik/Statistics**

Dr. Bekir ÇETİNTAV  
bekircetintav@mehmetakif.edu.tr

#### **Sosyoloji/Sociology**

Dr. F. Gaye GÖKALP YILMAZ  
fgyilmaz@mehmetakif.edu.tr

#### **Tarih/History**

Prof. Dr. Zafer GÖLEN  
zgolen@mehmetakif.edu.tr

#### **Türk Dili ve Edebiyatı/Turkish Language and Literature**

Dr. Didem AKYILDIZ AY  
didemakyildiz@mehmetakif.edu.tr

#### **Bankacılık ve Finans/Banking and Finance**

Doç. Dr. İsmail ÇELİK  
ismailcelik@mehmetakif.edu.tr

**Bilimsel Yayın Danışma Kurulu/Scientific Publication Advisory Board**

Prof. Dr. Adem KORKMAZ  
Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi  
ademkorkmaz@mehmetakif.edu.tr

Prof. Dr. A. Şevki DUYMAZ  
Süleyman Demirel Üniversitesi  
sevkiduyamaz@sdu.edu.tr

Prof. Dr. Betül KARAGÖZ YERDELEN  
Giresun Üniversitesi  
drbetulkaragozyerdelen@gmail.com

Prof. Dr. Fevzi OKUMUŞ  
University of Central Florida  
fevzi.okumus@ucf.edu

Prof. Dr. Haluk SOYDAN  
University of Southern California  
soydan@usc.edu

Prof. Dr. Levent AYTEMİZ  
Karabük Üniversitesi  
laytemiz@bandirma.edu.tr

Prof. Dr. Muammer ÇETİNGÖK  
Tennessee University  
muammercetingok@yahoo.com

Prof. Dr. Mustafa Zihni TUNCA  
Süleyman Demirel Üniversitesi  
tunca@hotmail.com

Prof. Dr. Özcan GÜNGÖR  
Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi  
ozcangungor@yahoo.com

Prof. Dr. Saffet KÖSE  
İzmir Katip Çelebi Üniversitesi  
saffet.kose@ikc.edu.tr

Prof. Dr. Sevil ATASOY  
Üsküdar Üniversitesi  
sevil.atasoy@uskudar.edu.tr

Prof. Dr. Valentin BLANDUL  
University of Oradea  
bvali73@yahoo.com

Prof. Dr. Yüksel METİN  
Süleyman Demirel Üniversitesi  
yukseletin@sdu.edu.tr

Doç. Dr. B. Ayça POLAT BECKS  
Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi  
aycapolat@mehmetakif.edu.tr

Doç. Dr. Gökhan ÖZDEMİR  
Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi  
gozdemir@mehmetakif.edu.tr

Doç. Dr. Mykhaylo YAKUBOVYCH  
The National University of Ostroh Academy  
mykhaylo.yakubovych@oa.edu.ua

Doç. Dr. Ummahan KAYGISIZ  
Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi  
ukaygisiz@mehmetakif.edu.tr

Dr. Elif Ayşe ŞAHİN İPEK  
İzmir Katip Çelebi Üniversitesi  
elifasahin@gmail.com

Prof. Dr. Aşkın KESER  
Bursa Uludağ Üniversitesi  
askin@uludag.edu.tr

Prof. Dr. Belkıs ÖZKARA  
Afyon Kocatepe Üniversitesi  
bozkara@aku.edu.tr

Prof. Dr. Durmuş ACAR  
Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi  
dacar@mehmetakif.edu.tr

Prof. Dr. Hakan DEMİRGİL  
Süleyman Demirel Üniversitesi  
hakandemirgil@sdu.edu.tr

Prof. Dr. Hasan BABACAN  
Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi  
babacan@mehmetakif.edu.tr

Prof. Dr. Metin TOPÇUOĞLU  
Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi  
metin.topcuoglu@asbu.edu.tr

Prof. Dr. Murat KAYALAR  
Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi  
kayalar@mehmetakif.edu.tr

Prof. Dr. Nesrin DEMİR  
İzmir Katip Çelebi Üniversitesi  
nesrin.demir@ikc.edu.tr

Prof. Dr. Ramazan ERDEM  
Süleyman Demirel Üniversitesi  
raerdem@yahoo.com

Prof. Dr. Sanela BAŠIĆ  
University of Sarajevo  
sanela.basic@fpn.unsa.ba

Prof. Dr. Ümit ARKLAN  
Süleyman Demirel Üniversitesi  
umitarklan@sdu.edu.tr

Prof. Dr. Veli ATMACA  
Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi  
vatmaca@mehmetakif.edu.tr

Prof. Dr. Zeynep KOÇEL ERDEM  
Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi  
zerdem@gmail.com

Doç. Dr. Eugene KENNEDY  
Louisiana State University  
ekennedy@lsu.edu

Doç. Dr. Jana MALI  
University of Ljubljana  
Jana.Mali@fsd.uni-lj.si

Doç. Dr. Oğuzhan ZENGİN  
Karabük Üniversitesi  
oguzhanzengin@karabuk.edu.tr

Doç. Dr. Zafer YILDIZ  
Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi  
zyildiz@kmu.edu.tr

Dr. Gökhan KALAĞAN  
Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi  
gkalagan@mehmetakif.edu.tr

**Dil Editörleri / Language Editors**

**İngilizce/English**  
Öğr. Gör. Gürsel AYRAK  
gayrak@mehmetakif.edu.tr

**Türkçe/Turkish**  
Arş. Gör. Faruk TEMEL  
ftemel@mehmetakif.edu.tr

33. SAYI HAKEM LİSTESİ / ACADEMIC REFEREES OF THE ISSUE 33

- Prof. Dr. **Abdullah NARALAN** Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi  
Prof. Dr. **Aydın USTA** Kilis 7 Aralık Üniversitesi  
Prof. Dr. **Cavit YAVUZ** Ordu Üniversitesi  
Prof. Dr. **Ceren KARAVELİOĞLU** Kütahya Dumlupınar Üniversitesi  
Prof. Dr. **Deniz Beste ÇEVİK KILIÇ** Balıkesir Üniversitesi  
Prof. Dr. **Ebru İÇİGEN** Akdeniz Üniversitesi  
Prof. Dr. **Elif DİKMETAŞ YARDAN** Ondokuz Mayıs Üniversitesi  
Prof. Dr. **Ensar ÇETİN** Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi  
Prof. Dr. **Erman COŞKUN** İzmir Bakırçay Üniversitesi  
Prof. Dr. **Fikret ÖZCAN** Süleyman Demirel Üniversitesi  
Prof. Dr. **Halis KALMIŞ** Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi  
Prof. Dr. **Hasan TUTAR** Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi  
Prof. Dr. **Hüseyin ÇELİK** Adıyaman Üniversitesi  
Prof. Dr. **İbrahim Halil CANKUL** İstanbul Arel Üniversitesi  
Prof. Dr. **İbrahim Sani MERT** Antalya Bilim Üniversitesi  
Prof. Dr. **İsmail ANASIZ** Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi  
Prof. Dr. **Levent MERCİN** Kütahya Dumlupınar Üniversitesi  
Prof. Dr. **Mehmet Kayhan KURTULDU** Trabzon Üniversitesi  
Prof. Dr. **Murat YEŞİLTAŞ** Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi  
Prof. Dr. **Nihat GÜLTEKİN** Harran Üniversitesi  
Prof. Dr. **Nuri TUĞLU** Süleyman Demirel Üniversitesi  
Prof. Dr. **Ramazan BİÇER** Sakarya Üniversitesi  
Prof. Dr. **Ramazan ERDEM** Süleyman Demirel Üniversitesi  
Prof. Dr. **Salih Zeki İMAMOĞLU** Gebze Teknik Üniversitesi  
Prof. Dr. **Selami GÜNEY** Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi  
Prof. Dr. **Sıtkı YILDIZ** Kırıkkale Üniversitesi  
Prof. Dr. **Uğur ALPAGUT** Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi  
Prof. Dr. **Vesile Rüya EHTİYAR** Akdeniz Üniversitesi  
Prof. Dr. **Veysel EREN** Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi  
Prof. Dr. **Yusuf BAYRAKTUTAN** Kocaeli Üniversitesi  
Prof. Dr. **Zuhal Yonca ODABAŞ** Çankırı Karatekin Üniversitesi  
Doç. Dr. **Aydın ZOR** Akdeniz Üniversitesi  
Doç. Dr. **Burak Erhan TARLAKAZAN** Kastamonu Üniversitesi  
Doç. Dr. **Burcu ÖKSÜZ** İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi  
Doç. Dr. **Dilek ATÇI** Mersin Üniversitesi  
Doç. Dr. **Fatma BAĞDATLI ÇAM** Bartın Üniversitesi  
Doç. Dr. **Hüseyin METİN** Kafkas Üniversitesi  
Doç. Dr. **Mehmet Nurullah KURUTKAN** Düzce Üniversitesi  
Doç. Dr. **Murat SEZGİN** Uşak Üniversitesi  
Doç. Dr. **Necla Öykü İYİGÜN** İstanbul Ticaret Üniversitesi  
Doç. Dr. **Nihal SÜTÜTEMİZ** Sakarya Üniversitesi  
Doç. Dr. **Nurettin AYAZ** Karabük Üniversitesi  
Doç. Dr. **Pelin VARDARLIER** İstanbul Medipol Üniversitesi  
Doç. Dr. **Şeyda AKYOL** Marmara Üniversitesi  
Doç. Dr. **Ülker Çolakoğlu** Aydın Adnan Menderes Üniversitesi  
Doç. Dr. **Yılmaz DAŞLI** Sivas Cumhuriyet Üniversitesi  
Doç. Dr. **Yusuf YILMAZ** Akdeniz Üniversitesi  
Dr. Öğr. Üyesi **Aytuğ MERMER ÜZÜMLÜ** Amasya Üniversitesi  
Dr. Öğr. Üyesi **Ekrem SEVİM** Bandırma Onyedli Eylül Üniversitesi  
Dr. Öğr. Üyesi **Emine ŞENER** Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi  
Dr. Öğr. Üyesi **Erhan GÜLCAN** Mersin Üniversitesi  
Dr. Öğr. Üyesi **İbrahim AL** Karadeniz Teknik Üniversitesi  
Dr. Öğr. Üyesi **Mehmet Emin KURT** Düzce Üniversitesi  
Dr. Öğr. Üyesi **Onur METİN** Sakarya Üniversitesi

## **İÇİNDEKİLER / CONTENTS**

### **DERLEME MAKALELER / REVIEW ARTICLES**

- Mâtürîdî’de Kalbin Yaratılış Hikmeti**  
*The Wisdom of the Creation of Heart in Al-Maturidi* **1-11**  
Osman ORAL
- Yoksullukla Mücadelede Türkiye’deki Belediyelerin Sosyal Yardım Faaliyetlerine İlişkin Bir Değerlendirme**  
*An Assesment about Social Assistance Activities of Municipalities in Turkey for Alleviating Poverty* **12-26**  
Emin GİTMEZ

### **ARAŞTIRMA MAKALELERİ / RESEARCH ARTICLES**

- Instagram Kullanmaya Yönelik Tutumu Etkileyen Bilişsel, Duygusal ve Davranışsal Faktörlerin İncelenmesi**  
*Investigation of Cognitive, Affective and Conative Factors Affecting the Attitude to Use Instagram* **27-47**  
Kübra TAŞ, Üstün ÖZEN, Mehmet Cem BÖLEN
- Turizm İşletmelerinde Performans Değerlendirme Sürecinin Önemi Üzerine Bir Araştırma**  
*A Research on the Importance of Performance Evaluation Process in Tourism Enterprises* **48-60**  
Erkan AKGÖZ, Tolga GÖK, Abdulsamet TEKİN
- Mobbing Davranışlarının Çalışanların Tükenmişliği İle İlişkisi: Üniversite Hastanesinde Bir Araştırma**  
*Relationship Between Mobbing Behavior and Burnout of Employees: A Research in University Hospital* **61-81**  
Ömer Faruk DİKEN, Aykut BEDÜK
- Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Mesleğe Yönelme Faktörleri, İstihdam Görüşleri Ve Kariyer Beklentilerine Yönelik Bir Araştırma**  
*A Research on the Leading Factors towards Tourism Profession, Employment Opinions and Career Expectations of Tourism Students* **82-96**  
Yakup ÖZTÜRK
- İş Yeri Nezaketsizliğinin Bilgi Paylaşma Tutumu ve İş Çıktıları Üzerindeki Etkisinde Etik İklimin Aracı Rolü**  
*The Impact of Workplace Incivility on Knowledge Sharing Attitudes and Job Outcomes: The Mediating Role Of Perceived Ethics Climate* **97-112**  
Esra KIZILOĞLU, Tahir AKGEMCİ

- Bireysel Özellikler, Sağlık Okuryazarlığı ve Genel Sağlık Durumu Arasındaki İlişki**  
*Relationship between Personal Characteristics, Health Literacy and General Health Status* **113-122**  
Mustafa KAYA, Fatma Özlem YILMAZ
- TFRS 6 Maden Kaynaklarının Araştırılması ve Değerlendirilmesi Standardının Bilinirliği Üzerine bir Araştırma**  
*A Research on the Awareness of IFRS 6 Exploration and Evaluation of Mineral Resources Standard* **123-140**  
Ömer TEKŞEN, Adile AKTAR
- Grafik Tasarım Öğrencilerinin Gözünden Tasarımcı Olmak ve Tasarım Süreci**  
*The Designer and the Design Process in the Perspective of Graphic Design Students* **141-153**  
Aytaç ÖZMUTLU
- Hastaneden Memnuniyet: Kamu Hastanesinde bir Araştırma**  
*Hospital Satisfaction: A Research in a Public Hospital* **154-165**  
Fatih ŞANTAŞ, Gülcan ŞANTAŞ, Battal Burak TEMEL

---

#### **DİZİNLER / INDEXING**

Dergimiz, hâlihazırda DOAJ, EBSCO, SOBIAD ve DRJI dizinleri tarafından taranmakta olup; başta TR Dizin ve ESCI olmak üzere diğer dizinlerle ilgili başvuru süreçlerimiz devam etmektedir.

*Our journal is currently covered and abstracted by DOAJ, EBSCO, SOBIAD and DRJI; the application processes of TR Dizin and ESCI, with others, are in progress.*



## MÂTÜRİDÎ'DE KALBİN YARATILIŞ HİKMETİ

### THE WISDOM OF THE CREATION OF HEART IN AL-MATURIDI

Osman ORAL<sup>1</sup>

#### Öz

İmam Mâtürîdî'ye (ö. 333/944) göre biyolojik kalp beden için çok önemli olduğu gibi ruhanî kalp de sağlıklı yaşayabilmesi için değerlidir. Kalp eylemlerinin sebep ve sonuçlarını iyi bir şekilde bilen, iyi ve güzel eylemlerle bulunursa hem dünyada hem de âhirette mutlu ve huzurlu bir şekilde yaşayabilir. Dini-ahlâki yaşayışların merkezi "iman yatağı" olan ruhani kalp cebri/determinist görüşlerin aksine iyi-kötü hallerini kendi özgür iradesinin seçimiyle hazırlar, sorumluluğu üstlenir. Allah'ın kulundan istediği râzî olduğu kalp; selim, temiz, münip, sekine, ürperen ve mutmain kalp halleridir. Bu tür kalpler; Allah anılınca yani emirlerini yapmada yasaklarından kaçınmada sorumluluğunu bilir. İçindeki güzel inançlar, dışarıya sevgi, merhamet, hoşgörü ve güzellik olarak çıkar. Kalbin yaratılmasının hikmeti; ilimlerle güzellik, mutluluk, huzurlu yaşayabilme, Allah'ı isim, fiil ve sıfatlarıyla tanıma, onu sevmeye ve onun istediği şekilde kulluktur. İşlevsel aklı, hakikati sorgulamayı, ilmi, tefekkürü ve psikososyal eylemleri önemseyen Mâtürîdî'nin bu önerileri ve görüşleri, günümüz inanç ve ahlâki problemlere çözümler olarak görülebilir.

**Anahtar Kelimeler:** Mâtürîdî, Kalp, Akıl, Yaratılış, Hikmet.

#### Abstract

According to Imam al-Maturidi (d. 333/944) the biological heart is very important for the body, and the spiritual heart is valuable for its healthy life. A person who knows the causes and consequences of heart actions well can live happily and peacefully both in the world and in the hereafter if he is found with good and beautiful actions. The spiritual heart, which is the center of religious-moral lives and the "bed of faith", prepares its good-bad states by the choice of its own free will, in contrast to the forced/determinist views, and takes responsibility. The heart that Allah desires from his servant and is pleased with is a natural, pure, munip (prepared to die), sekine (peaceful), trembling and happy heart. Such hearts know their responsibility when Allah is mentioned, that is, to avoid his prohibitions in doing his commandments. The beautiful beliefs within come out as love, compassion, tolerance and beauty. The wisdom of the creation of the heart is to be able to live beauty, happiness and peace with knowledge, to know Allah by his names, verbs and adjectives, to love him and to worship him as he wants. These suggestions and views of al-Maturidi, who cares about functional reason, questioning truth, science, contemplation and psychosocial actions, can also be seen as solutions to today's faith and moral problems.

**Keywords:** Al-Maturidi, Heart, Mind, Creation, Wisdom.

1. Dr., Emekli Öğretim Üyesi.  
osman-oral@hotmail.com,  
<https://orcid.org/0000-0002-6403-5144>

**Makale Türü**                      **Article Type**  
Derleme                              Review Article

**Başvuru Tarihi/Apply Date**  
26.07.2019

**Yayına Kabul Tarihi/Acceptance Date**  
18.06.2020

**DOI**  
10.20875/makusobed.597481

**Bu makaleye atf yapmak için:**

Oral, O. (2021). Maturidi'de kalbin yaratılış hikmeti. *MAKU SOBED*, (33), 1-11. <https://doi.org/10.20875/makusobed.597481>

## **EXTENDED SUMMARY**

### **Research Problem**

The aim of this study is to investigate and examine in a deskriptive manner the wisdom of the creation of the heart within the framework of his works “Kitab at-Tawhid” and “Ta’vilat al-Qur’an” in the special of al-Maturidi (d. 333/944), the founder of faith school named “Maturidism” or “Maturidiyye”, the great thinker who grew up in the Turkish-Islamic world, and his suggestions for solutions to kalam/theological and philosophical problems.

### **Research Questions**

Why was the heart, one of the most important limbs of man, created? It is said that if the heart is good, man has good moral, if the heart is bad, man has bad moral. Then is it in one’s hands whether the heart is good or bad? Is it in man’s will that the heart be hardened and sealed? What are the views and theses of the Islamic scholar al-Maturidi on this subject? In addition to the organs of the body having the biological heart, such as the eye and ear, the heart of the soul is considered to have actions such as the eye, the hearing, the understanding and the reasoning. It is also debated whether the facts and states such as curtain, solidification, petrification, blinding and sealing of the heart are facts or metaphors. According to al-Maturidi, the causes and consequences of heart actions should be well known in accordance with the principle of “know your lord who knows his own structure” so that the heart can be used in accordance with the wisdom of creation and divine wisdom can be understood.

### **Literature Review**

First, the conceptual framework of the heart and wisdom is examined. In addition to academic studies on this subject, classical lugats and dictionaries such as Ragıb Al-Isfehani’s “Al-Müfradat” and Ibn Manzur’s (d. 711/1311) “Lisan al-Arab” are also applied. On the other hand, the wisdom of the creation of the heart is applied to the works of al-Maturidi called “Kitab al-Tawhid” and “Ta’vilat al-Qur’an”. In order to evaluate the subject, works such as Hakim at-Tirmizi’s (d. 320/932) “Beyan al-Fark Beyn al-Sadri al-Kalb al-Fuad al-Lübb”, Haris al-Muhasibi’s (d. 243/857) “ar-Riaye”, az-Zemahsheri’s (d. 538/1144) “Al-Kashshaf” and al-Razi’s (d. 606/1210) “Mafatih al-Gayb”, “Kitab al-Nefs ar-Ruh ve Şarh Kavahuma” will also be applied.

### **Methodology**

According to al-Maturidi, the concept of the creation wisdom of the heart is first examined with the title “the concept of heart and wisdom”. Later the subject is examined and evaluated with the titles “different states of the heart”, “function of the heart and the wisdom of creation; functional reason, faith-choice of blasphemy, love, mercy, regret, forgiveness, piety, awe, patience and gratitude” and results.

### **Results and Conclusions**

According to Imam Maturidi, an important scholar of the Turkish-Islamic world, the biological heart is very important for the body, and the spiritual heart is valuable for its healthy life. A person who knows the causes and consequences of heart actions well can live happily and peacefully both in the world and in the hereafter if he is found with good and beautiful actions. The spiritual heart, which is the center of religious-moral lives and the “bed of faith”, prepares its good-bad states by the choice of its own free will, in contrast to the forced/determinist views, and takes responsibility. Allah creates all the states of the heart, good and evil. The heart deserves punishment for choosing evil, and reward for choosing good and beauty. It is important for a person to take all kinds of responsibility for his actions, material and spiritual. The heart that Allah desires from his servant and is pleased with is a naturel, pure, munip (prepared to die), sekine (peaceful), trembling and happy heart. Such hearts know their responsibility when Allah is mentioned, that is, to avoid his prohibitions in doing his commandments. The beautiful beliefs within come out as love, compassion, tolerance and beauty. He can evaluate his time, every state with beauty and useful psychosocial actions, and turn his world and the hereafter into heavens. The heart that believes and denies reflects as great a change in psychosocial life as the difference between the dead and the living. A person can live life happily and peacefully with a perception that can overcome difficulties and make more reasonable sense of events. The wisdom of the creation of the heart is to be able to live beauty, happiness and peace with knowledge, to know Allah by his names, verbs and adjectives, to love him and to worship him as he wants. Contrary to Mu’tezilah and philosophical views that say, “Allah does not create the states and actions of the bad heart”, Al-Maturidi argues that the heart prefers actions with free will and old age, and that Allah, who creates everything good and bad, creates both the actions of the heart and the power to perform these actions in the servant. It can be said that this situation is of great importance for the servant to take on all kinds of material and spiritual responsibility for his actions. These suggestions and opinions of al-Maturidi, who cares about functional reason, questioning truth, science, contemplation and psychosocial actions, can also offer solutions to today’s faith and moral problems.



## 1. GİRİŞ

Türk âlimi Mâtürîdî (ö. 333/944)'ye göre evrende her bir varlığın yaratılış hikmeti vardır. Yüce yaratıcının “Hakîm” ismi ve “Hikmet” adlı ezeli-ebedi sıfatı olduğundan evrende başıboş, abes hiçbir şey yaratılmamıştır. İnsan, akıl, kalp, duygu ve düşüncesiyle diğerlerinden farklı sosyal bir varlık olduğundan kalbi de bir hikmete göre yaratılmıştır. Kul kalp eylemlerinin sebep ve sonuçlarının ne olduğu “kendi öz yapısını tanıyan rabbini de tanır” ilkesi gereğince iyi bilmelidir ki kalbini yaratılış hikmetlerine uygun bir şekilde kullanabilsin. Dünya ve âhirette mutlu huzurlu yaşayabilsin. Kalp doğruyu güzeli yani hikmeti aramalı, isabetli olanı bulmaya çalışmalı, düşünmeli, akletmeli, ibretle sabretmeli ve şükretmelidir. Kalp iradesiyle yaratıcıyı tasdik ederse imâna, inkârı seçerse küfre girer. İmanlı kalp; genişlik ve rahatlık ile inkârcı kalp darlık sıkıntı ile nitelenir. Kalbî yetilerinden yararlanmadığı için sağır ve dilsiz, kalp işlevsizliğinden dolayı ölü gibidir (el-En'am 6/125; el-A'raf 7/200, 201). Biyolojik kalbin beden için önemi ne ise ruhanî kalbin insan için değeri hakkında “kalp iyi ve doğru düzgün olursa beden iyi, kötü olursa beden kötü olur” denilir (Mâtürîdî, 2005a, s.159, 208, 218, 364; 2005b, s. I/62, VIII/274, 275, X/309, XIV/93). Biyolojik kalbe sahip bedenin gözü, kulağı gibi organlarının yanında ruhun kalbinin de gözü, kulağı yani basireti, duyması, anlaması ve akletmesi gibi eylemlerinin olduğu kabul edilir. Kalbin perdelene, katılaşıma, taşlaşma, körleşme ve mühürlenmesi gibi olgu ve hallerin hakikat veya mecaz olup olmadığı da tartışılır (Abdulcebbar, 2013, s. II/724; Râzî, 1981, s. II/54, 56).

Bu çalışmanın amacı, “Mâtürîdîlik” adlı itikâdî ekolün kurucusu Ebû Mansur el-Mâtürîdî özelinde kalbin yaratılış hikmetleri ile kelâmî-felsefî problemlere çözüm önerilerini onun “Kitabu't-tevhid” ve “Te'vilâtü'l-Kur'ân” eserleri çerçevesinde deskriptif tarzda incelemek ve değerlendirmektir.

## 2. KALP VE HİKMET KAVRAMI

### 2.1. Kalp

Farsça'da dil, derûn; Arapça'da hâtır, sadr olarak da zikredilen kalp; bir şeyin içini dışına, altını üstüne çevirme, dönüştürme demektir. Duyduğu, gördüğü, akıyla tarttığı delillerle inanç ve kanaatini değiştirir. Bu değişim dönüşüm yetisinden dolayı “kalp” denilir, bir değişme ve değerlendirme merkezi kabul edilir. Kur'ân'da geçen anlama, kavrama, düşünme ve hakikatleri bilme anlamında fuad, sadr, lüb ve nûha kelimeleri de kalp ile aynı kategoride anlamlandırılır (İsfehânî, 1992, s. 312; İbn Manzur, 1994, s. I/43).

Kalp genelde iki şekilde anlaşılır. Biri, göğsün sol tarafında, çam kozalağına benzeyen, his ve duygu merkezi, damarlara kan akışını sağlayan ve insan organları arasında hareketli niteliği ile hayatî öneme sahip bir organ. Diğeri, melekî boyutu ve aynı zamanda, şuur, idrâk, akıl, irâde gücünün merkezi, sorumluluklar yüklenip ceza ve mükâfâtı olan, hidâyetle iman eden, dalâletle inkâr ve küfür karanlığında mühürlenmiş ruhanî bir latifedir (Gazâlî, 1974, s. I/138, III/25, 26, 132, 134). İmanın ve küfrün merkezi olan kalp iman nuru ile dolduğu ve ulviyete yöneldiğinde gönül, inkâra ve küfre yöneldiğinde ise süflî nefis denilir. Gönül veya yürek de denilen kalp kelimesiyle yakın anlamlı sadr, fuad ve lüb gibi kelimeler daha çok kalbin derunî, vicdanî ve gönül dünyasını öne çıkarır (Tirmizi, 1958, s. 70 vd; Râzî, 1981, s. VII/193, 194). Özetle kalp kelimesi, bedensel niteliklerinin ötesinde ruh, akıl, vicdan, bilgi, kavrayış, irade, niyet, duygular, manevî yapı ve yetenekleri bir bütün olarak ifade eden geniş kapsamlı bir kavramdır.

### 2.2. Hikmet

Arapça “h-k-m”den, ihkâm, hüküm, kapsamlı, yararlı bilgi, gizli neden, bilgelik demek olan hikmet bir isim olarak âdilâne yargıda bulunma, bilme, anlama, zulümden alıkoyma ve sakındırma mânalarına gelir. İnsanı zulümden, cehâletten alıkoyan bir özelliktir (İbn Manzur, 1994, s. III/345). Mâtürîdî zıddı cehâlet ve sefeh olan hikmeti “her şeyi yerli yerine koymada isabetli olmak ve her hak sahibine hakkını verip kimsenin hakkını yememek, her şeyi yerli yerine koymak” diye tanımlar. Allah'ın el-Hakîm ismi Hikmet sıfatı ile varlıkları en mükemmel sağlam tarzda bilip yaratmasıdır. Hükümün, Allah'a âit oluşunu ve hükümlerinde kararlarında dâima hikmet ve adâlet sahibi olmasıdır (Mâtürîdî, 2005a, s. 37, 176, 248; 2005b, s. I/246, 273; II/188, 189).

Hikmet ile felsefe aynı anlamda kullanılır (Kindi, 1998, s. 5, 6; İbn Miskeveyh, 1983, s. 24). Dini hükümlerin anlaşılması, yeni ortaya çıkabilecek olaylara illet, sebep bulunarak fikhedilmesi faaliyeti, hükümün konuluş amacı, hükümlerle sağlanmak istenen maslahat hikmet olduğu gibi kulla ilgili hükümlerin amaç ve gayesini kavramak ve bu hükümleri eylem olarak yerine getirmek de hikmettir (Mâtürîdî, 2005a, s.150; 2005b, s. I/246, 273; II/188).

Özetle hikmet kelimesi, ilim, sağlamlık, adâlet, söz ve fiilde isabet, her şeyi yerli yerine koyma anlamında olup zıddı sefeh, abes ve cehâlettir. Olayların arka planı, varlıkların yaratılış amacı ve gayesi de hikmet kavramı ile ifade edilir.

### 3. KALBİN DEĞİŞİK HALLERİ

Kur'ân'da kalbin değişik durum ve eylemleri anlatılır. Riya, kibir, nifak, küfür, haset gibi olumsuz davranış eylemleri kalpte ortaya çıktığı gibi, ihlâs, niyet, tevazu, takvâ, tövbe, sabır, şükür, sevgi ve rıza vb. haller de kalpte oluşur. İdrâk ve anlayışın gerçekleştiği merkez olan kalp; onaylama ile inkarın, sevgi ile nefretin iyiliklerle kötülüklerin mücadele mekanıdır. Kalbin olumlu-olumsuz hal ve tavırları şu şekildedir.

#### 3.1. Kalbin Olumsuz Halleri

Kur'ân'da zikredilen galiz, zeyğ, gafil, taş, perdeli, maraz, kilitli ve mühürlü kalp halleri ister hakikî ister mecazî olsun Mâtürîdî'ye göre kalbin özgür irade ile seçtiği eylemler sonucudur. Galiz kalp; uzaklaştıran, nefret uyandıran kaba haldir. Zeğy kalbe haktan ayrılmak isteyen, şüphe ve tereddüt içindeki kalpler anlamı da verilir, bozgunculuk, fitne ve ayrılık çıkaranların kalp halini de anlatır. Gâfil kalp kötü heves ve arzularına uymuş, akletmeyen dünyayı da ahireti de unutan işi gücü aşırılık olan kalp halidir (Kehf 18/28). Allah inatla gördüğü, duyduğu olaylardan ders almayan kalbi katılık ve aşırı derecede sertlikleri açısından taşa benzetir (el-Bakara 2/74). Taş kalp ölü gibi imkan ve yeteneklerine rağmen kendi de dâhil hiç kimseye fayda sağlamadığı kalp halini anlatır (Mâtürîdî, 2005b, s. I/161, II/242, 245, 457, IX/50; Oral, 2020, ss. 505-510).

Gulf, ekinne, sedd ve işâ terimleriyle ifade edilen kilitli kalp, tefekkür ve istidlâli iradî, şuurlu olarak terketmenin bir sonucu olarak kalbe siyah bir kılıf ve perde çekilmesidir (el-Bakara 2/88; el-Fussilet 41/5). “Reyn”, günah, kir ve pasla kalbin örtülmesidir (el-Mutaffifin 83/14). Kalbin yaratılış hikmeti tefekkür, sevgi, merhamet gibi manevî arınmadan uzak, bir anlamda aklın işlevini yitirmesi sonucu ortaya çıkan bir pasif eylem olan “râne” ise kalp mühürlenmesine giden süreçtir. Kılıflı, perdeli, örtülü kalp; ilâhî hikmet ve hakikatleri bilmelerine rağmen, sırf inat, kibir ve konum endişesiyle bilinçli hidayeti reddedip kabul etmeyen kalp halidir (Mâtürîdî, 2005b, s. I/174-5, V/334, XIII/105).

“Maraz kalp” (el-Bakara 2/10; Ahzâb 33/32), işlevini gereği gibi yerine getirmesine engel münafığın hastalıklı gönül hali, hikmete ters düşen duygular içinde, ölüyle diri arasındaki gibidir. Ölü kalp kafirin (mühürlenmiş), diri kalp mü'minin (selim, münib, temiz, mutmain), maraz (hastalıklı) kalp münafığındır. Tereddütler içinde gelgit haldeki maraz kalbin alametleri; yalancılık, vefasızlık, aldatma, dünyevî sıkıntı korkular ve endişelerle haktan yüz çevirme, rahatlığa düşkünlük, ümitsizlik, nefsanî ve şehvî arzulara akletmeden gâflet halinde aşırı değer verme olarak sıralanır (Mâtürîdî, 2005b, s. I/36, XI/339). Kur'ân'da geçen ‘tab-ı kalb’ ve ‘hatm-ı kalp’ kelimeleri kalbin mühürlenme sürecini anlatır. Bununla ilgili “işfâl” (duyarsız nasipsiz hale getirme), “izâga” (saptırma), “sadd” (hak yoldan saptırma), “sarf” (hak yoldan çevirme) gibi kavramlar ve “ca'l” yardımcı fiiliyle kullanılan “kasv, kasâve” (kalbi sertleştirme), “hicâb” (gözlere perde çekme), “vakr” (kulakları duymaz hale getirme) gibi kelimeler de geçer. İnkârcı kalp, hak ve hakikate duyarsız olduğundan anlama ve idrâkte sanki mühürlenmişçesine anlayışsız ve düşüncesiz kalbe benzetilir (Zemahşerî, 2017, s. I/164, 172; Râzî, 1968, s. 78 vd). Kalp; Allah'ın emrine uyup hikmetleri kabul etseydi kazanacaktı. Fakat nefsanî istek ve arzular engel olduğundan “ölü iken dirilttiğimiz kimse karanlıklar içinde kalıp ondan hiç çıkmayacak kimse gibi olur mu?” (el-En'am 6/122) ifadesindeki gibi zulumat/karanlıklar içindeki mühürlü kalp sahibini canlandırıp aydınlığa çıkartamaz (Mâtürîdî, 2005b, s. I/309, VI/8, 9, IX/391, XIII/335, 408). Olumsuz kalp hallerinin ucb, riya, hırs, tamah, haset, gazab, şehvet, mal yığma ve toplama sevgisi, yeme-içme için yaşama yani tokluk, acelecilik, cehalet, fisk, cimrilik, taassup gibi belirtileri de vardır (Attar, 1984, s. 61; Kuşeyrî, 1970, s. I/72). Kur'ân'da galiz, zeyğ, gafil, taş, perdeli, maraz, kilitli ve mühürlü gibi olumsuz kalp hallerinin zikredilmesi, kalbin aynı hataya düşmemesi için âdil hakîm yaratıcının uyarıcı ve hidayet hikmetine yönelik zikredildiği de söylenebilir.

#### 3.2. Kalbin Olumlu Halleri

Allah'ın rızasına uygun olan ve kulundan istediği temiz, selim/doğal, münib, sekine ve mutmain olmuş kalp tutum ve halleridir. Yani inkar, şirk, kibir, gurur, kıskançlık, kin, öfke, riya, cimrilik gibi kalbî hastalık ve nefsanî tutkulardan kurtulmuş, akli melekelerini yaratılış hikmetlerine uygun bir şekilde kullanıp kalbe yetkinlik, erdemli, güzel hasletleri kazandırmasıdır. Bunlar “Allah'a selim bir kalple gidilebilecek” (eş-Şuara 26/89); “Görmediği halde Rahmân'a saygı duyan münib bir kalp” (Kaf 50/33) ifadelerindeki gibi iyilikleri yerine getiren kötülüklerden de kaçınan, şirkten uzak tevhid ve takvâ üzere olan kalp halleridir. Ya da kalbin âfetlerinden ve günahlardan uzak, Rabbine karşı ihlâs ile dolu, orada Allah'tan başkasına yer

verilmeyip pay ayrılmayan, çocuklar ve iktisadi çıkar kaygısından arınmış, nefsânî içgüdü ve dürtülerden, zaaf ve hastalıklardan kurtulmuş kalplerdir. Bu tür kalpler, kendisini hastalandırmadığı gibi başka kalpleri de hastalığa itmez. Kendi gözlerini şehvî ve haram bakışlardan korur, kulaklarını ruhani dünyasını bozacak şeyleri duymaktan sakındırır, haset, kin, düşmanlık, nefret ve kargaşaya yol açmadan diğer kalpleri de koruyanlardır (Mâtürîdî, 2005b, s. I/145, X/309, XI/375, 376).

Yaratıcının rızası doğrultusunda olan kulundan razı olarak istediği temiz, selim, münib, mutmain ve sekine kalp tutum ve hallerine özetle kalbin yaratılış hikmetleri de denilebilir.

#### 4. KALBİN İŞLEVİ VE YARATILIŞ HİKMETİ

##### 4.1. İşlevsel Akıl

Mâtürîdî'ye göre kalbin yaratılış hikmetlerinden biri kalbin emrinde olan en aziz şey aklın işlevsel hale gelmesi duyu organlarıyla hissedemediği şeyleri algılaması, olayları, hikmetleri fark etmesi ve kalbin onaylamasına yardımındır. Kur'ân akıllarını kullananların dünya ve âhiret azabından kurtulacağını belirtir, bizzat akılı kullanmaya ve düşünme eylemini gerçekleştirme işlemine büyük değer verir (ez-Zümer 39/18; el-Mülk 67/10). Lüb (ulu'l-elbab), nuhâ, hicr, fehm, hikmet, ebsâr, tedebbür, rüşd ve kalp kelimeleri de işlevsel akıl anlamındadır (Mâtürîdî, 2005b, s. II/23, VIII/161, IX/391, XI/273).

Mâtürîdî felsefesine göre insana verilmiş olan bütün duygular ve imkânlar, bir yönüyle Allah'ın isim, sıfatlarını tanımak yaratılış hikmetlerini idrâk için olmalıdır. Akılı kullanıp istidlâl yeteneğine sahip kalp, kâinattaki hikmetleri ve yaratıcıyı kanıtlayan delilleri görme, duyma, bilme ve içselleştirme ile organlara psikososyal aktiviler yaptırarak mükelleftir. Şâyet kalp, akıl gibi yetilerini ilim ve hikmet için gayret göstermez abes işlerle uğraşırlarsa sorumlu olur. Akılı işlevsel hale getirmeye eşyanın hakikat ve hikmetini kavramaya çalışmazsa belki hayvandan daha aşağı olabilir (el-Bakara 2/7; el-A'raf 7/179). Yeme, içme ve şehvette nefesine hâkim olmayan kalp sabretmez ve şükretmezse cezasını da çeker (Mâtürîdî, 2005a, s. 9, 11, 160, 223, 356; 2005b, s. II/23, VI/119, VIII/274, XV/316).

Aklın işlevselliği ile özgür iradeyi dışladığı için inanç konularında cehâleti ve taklidi kabul etmeyen Mâtürîdî, dini metinleri yorumlamada akılı ve bilimi öne çıkarır (Özcan, 1993, s. 77, 198; Oral, 2018, s. 23). Diğer yandan akıl, her şeyden üstün görülür, tek ölçü ve hâkim kabul edilirse (deist türü anlayışlarda olduğu gibi) bu şekilde çeşitli etkenler karşısında akıl kalbi yanlışlara meylettirebilir. Akıl yaratılış hikmetine uygun ölçülü tarzda vahyin kılavuzluğunda kullanırsa, akıl, sahibini hakikati keşfe, dünya âhiret mutluluğuna iletilebilir (Mâtürîdî, 2005a, s. 4, 5, 10, 254; 2005b, s. II/23, V/367, 369).

Kalbin yaratılış hikmetlerinden biri kalbin merkezinde olan aklın duyu organlarıyla hissedemediği şeyleri algılaması, olayları ve hikmetleri fark etmesi kulak ve gözden gelen bilgileri ayırd etmek suretiyle kalbin onayı veya reddine yardım etmesidir. Akılı dışlayan veya ikinci plana iten dini akım ve anlayışların aksine Mâtürîdî'nin bu tezi aklın işlevselliği ile aklî verilere değer veren kelâmî felsefî anlayışların aklın işlevsel olması gerektiği görüşlerine uygunluk arzettiği de söylenebilir.

##### 4.2. İman ve Küfür Seçimi

Mâtürîdî'ye göre kalbin yaratılış hikmetlerinden biri de kalbin küfür yerine özgür iradeyle imanı tercihtir. Kalpte "tasdik" veya "reddetme" yani hak, hikmet ve delilleri bilinçli olarak kabul, tasdik/imân veya reddetme tekzip/yalanlama küfürdür. Küfrün de imanın da bir kalp işi olduğunu, zorlamayla kalbî eylem olamayacağını, insanın en özgür organının kalp olduğunu belirten Mâtürîdî, kalbi etkileyen başkası değil sadece onun kendisidir, kalp küfre zorlansa dil ile küfrü ifade etse kalbi imanla olsa kafir olmaz, ancak kalbi küfrü seçer ve tatmin olursa kafir sayılır, der. Güzel, hayır, hidayet vesilesi ve süs olan imân; Peygamberlerin Allah tarafından getirdiği kesin olarak bilinen ve zarûrât-ı diniyye, usulu'd-din, İslâm'ın esasları ve hükümlerinin doğru ve gerçek olduğuna gönülden tereddütsüz inanmak; küfür ise ilahi hikmet ve hakikatleri bile bile kalben bilinçli bir şekilde gizleme, örtme, redd ve tekziptir. Kalbine (sadr) iman ve İslâm'ın girmesiyle (ez-Zümer 39/22) bütün organları aydınlandığı yani işlevsel hale dönüştürdüğü gibi küfür de karanlıklar içinde kalp ve organların işlevini sonlandırır. Küfrün karanlığı gönlün nurunu örttüğünde iyi ve güzel bir şey görülmez, işitmez, ibret alınmaz ve hakkı söyleyemez. Hakikî imanın nuru ise kalbi gördürür, gönüle güzellikleri yerleştirir, hak ile batılı, iyi ile kötüyü ayırır, sahte ile kesin kanıtları, ayetleri anlar hale gelir (Mâtürîdî, 2005a, s. 425, 623; 2005b, s. II/161, III/28, IV/164, VI/193, VII/114, IX/78, 106).

Kur'ân'da geçen cahd (bilerek inkâr), işrâk (ortaklık) ve tekzîp (yalanlamak) kavramları da kalbin küfrü özgür iradesiyle seçimini anlatır. Tuğyân (haddi aşma ve azma), zulm (haksızlık, yersiz hareket), ism

(günâh) ve fisk (hak yoldan ayrılma) kavramları da küfür karanlığındaki kalbî eylemleri ifade ederler. “Rabbi inkâr edenlerin eylemleri fırtınalı bir günde rüzgârın şiddetle savurduğu küle benzer. Kazandıkları hiçbir şeyin yararını görmezler” (İbrahim 14/18) denilmesini Mâtürîdî, karanlığın kaynağı küfür, kalbin ve bütün organların işlevini sonlandırıp faydasız sonuca götürür, küfür karanlığındaki şirk, riya, nifak, kıskançlık gibi duygular kalbî karanlıklarda bırakır, gaflet içinde kalan işlevsiz aklın da faydasını göremez şeklinde te’vil eder (Mâtürîdî, 2005a, s. 334, 337, 343, 353, 551; 2005b, s. VII/479; Oral, 2018, s. 202).

Mâtürîdî düşüncesinde kalbin imân ve küfrü seçmesinin ve kalpte bu olguların yaratılmasının hikmeti sınama olmalıdır. İmânı tasdik eden selim, münip, temiz, ürperen ve mutmain kalp imtihanı kazanır, dünya ve âhirette huzuru yakalar. Küfrü kabul eden galiz, taş, perdeli, maraz ve mühürlenmiş kalp de hem dünyada hem âhirette sıkıntı, stress ve azap içinde kalır. Kalpteki iman, kabul-tasdik, itaat-teslimiyet güven ve sevgi bağı ile kemale erer. İman eden kalp ile imân etmeyen kalp, sanki ölüyle diri arasındaki fark kadar psikososyal büyük bir farkı yansıttığını belirten Mâtürîdî’ye göre hak ve hakikatin kabulü ölü değil diri kalp için olmalıdır (Yasin 36/70). Ölünün özgür irâdeyle içten tövbe imkânı yokken dirinin ise bu kalbî imkânı vardır (Mâtürîdî, 2005a, s. 425; 2005b, s. IX/78, XVII/232, 233).

Kalbin yaratılış hikmetlerinden biri de akletmesi ve özgür irâdesini kullanması ile imân veya inkârın seçimi olduğu söylenebilir. Eğer bu imân veya inkâr şeklindeki yöneliş veya seçim isteksizlik ve zorlamayla olduğunda (icbar) kalp eylemi olamayacağından Allah katında geçerli değildir. Diğer yönüyle isteksizlik ve zorlama ile kalp ve uzuvların uyumu olmadığından kişiye psikososyal zararı da olabilecektir. İnsanın ruh-beden yönünden sıhhatli, mutlu ve huzurlu olabilmesinin yolu iç-dış uyumunun düzenli olmasıyla mümkündür. Diğer organlara göre insanın en özgür organının kalp olması, zorlama, isteksizlikle imân ve inkârın geçerli olmamasını da gerektirir. Mâtürîdî’nin bu tezi kalbin tasdiği sonucu oluşan imân ile özgür irâdenin değeri ile yaptığı fiillerin sorumluluğunu kulun kendisinde olmasına yönelik olduğu da söylenebilir.

### 4.3. Sevgi ve Merhamet

Mâtürîdî’ye göre kalbin yaratılış hikmetlerinden biri Yaratıcı’ı sevmek, yarattıklarını da O’nun hatırına sevmek ve onlara merhamet göstermektir. Yani kalpte sevgi, merhamet, acıma ve affi canlı tutmaktır. Varlıkları sevmeyen ve acımayan kalpte imânın eksikliği sözkonusudur. Sevgi duygusu hem kalp hem de uzuvlar için önemli bir faktör belki de sevgi evrenin yaratılış sebebidir (Kindî, 1998, s. 7; Fârâbî, 1987, s. 143; İbn Miskeveyh, 1985, s. 111). Sevgi en nihai makam ve en yüksek değer olarak görülür; rıza, şevk ve üns gibi hal ve eylemler kalpten sevgi sonucunda gelir (Gazâlî, 1974, s. IV/531). Sevginin Allah’a ve insana nisbeti (el-Mâide 5/54), salih (güzel, iyi ve yararlı) davranışlar yapan iman olan kalplerde sevgi yaratılması (Meryem 19/96) Rahman Allah’ın sınırsız merhametli olmasındandır. Mâtürîdî kalpte Allah sevgisi yani imân olduğunda insanların farklı düşünce ve davranışların hoşgörüyü karşılanması, Allah’ın insanı farklı düşünce ve kabiliyette yaratmasına hoşgörü ve saygı duyulmasını da gerektirir, diyerek dini ve ilmi taassup yapılmamasını önerir. Çünkü insanlar, mezhep, din bakımından kardeş olmasalar da soy sop itibarıyla kardeş olmaktadır (Mâtürîdî, 2005b, s. II/159, 455, VI/344, 403, VIII/111). Bu düşünce insanın kalpteki duygu ve düşüncesinin önemli şahsiyet olarak değerli oluşunun da bir göstergesi sayılabilir.

Kalbin Allah’tan gayrı varlıkları ilah sever gibi sevgi göstermesi yerilir ve “imân eden kalbin Allah’a sevgisi her şeyden daha ileri ve daha kuvvetli” (el-Bakara 2/165) denilir. Aşırıya kaçan sevgi adaleti, dengeyi sarsar, akli da bozar, dolayısıyla bâtılı gerçek gibi gösterir (Muhasibi, 2006, s. 226). Mâtürîdî’de Tanrı’dan başka yaratılmış varlıkları ilah statüsünde sevmek gönülü hastalandırır, kalbin hastalanması, perdelenmesi, kararması ve mühürlenmesine yol açar. İmân eden kalbin yüce Allah’ı her şeyden daha kuvvetli bir sevmesiyle huzur, mutluluk yani itmi’nana ulaşır. Kin ve nefret dolu hastalıklı kalpleri sevgiye döndürmenin yolu kötülüğü iyilikle savmayı ve hata, kusurları affedebilmeyi (Âl-i İmran 3/159; el-Fussilet 41/34) kalben yapabilmektir (Mâtürîdî, 2005b, s. I/301, 302, II/457, XIII/133, 134).

İmânlı kalp, sevmek, acıma ve yardımda bir vücuda benzetilir. Vücudun bir organı hasta olduğunda diğer uzuvlar da bu sebeple uykusuzluğa ve ateşli hastalığa tutulması gibidir. Mâtürîdî’ye göre fert ve toplumsal hayatta merhamet, duyarlılık kalbin yaratılış hikmetidir. Duyarsız gafil kalbin hastalanma ve mühürlenme tehlikesi vardır. Duyarsızlık, kalbî hislerin ölmesi gibi olduğu (et-Tövbe 9/87, 93) belirtilir. Dolayısıyla kalbin yaratılış hikmeti Allah’ı, hükümlerini, yarattıklarını, O’nun hatırına sevmek, aşkı diri tutmaktır (Mâtürîdî, 2005b, s. VI/428, 434).

Allah’a olan bu sevgi sahibi kalbin O’nun rızâsı doğrultusunda eylemlerde bulunması, O’nun nehyettiklerinden kaçınması arzu edilen bir durumdur. Bu kalbî hali irdeleyen Mâtürîdî’nin bütün görüşlerine

değer verdiği âlim İmâm-ı A'zam Ebu Hanife (ö. 150/767) “Eğer Allah, mü'mine her şeyden daha sevimli ise niçin mü'min O'na isyan ediyor? Seven sevdiğinin emrine isyan eder mi?” sorusuna şöyle cevap verir;

*“Çocuk babasını sever, fakat bazen de ona âsi olur. Mü'min de böyledir, her ne kadar isyan etse de, Allah ona her şeyden daha sevgilidir. Şehvet, zahir ve galiptir, bir çok şiddetli arzular, duygular üstün geldiği için, mü'min Allahâ âsi olur. Bir sultanın işini yapan vazifeli kimse, işini terkederse karşılığında çeşitli işkenceler görür. Fakat serbest bırakılınca eğer gücü yeterse işine döner. Kadın doğum esnasında en büyük sıkıntılarla karşılaştığı halde aradan zaman geçip iyi olunca çocuk istemesi bunun örneğidir (Ebu Hanife, 2011, s.18)”*

Allah'a imânî sürekli hale getiren işte bu sevgi ve merhamet bağı olduğu söylenebilir. Kalbin yaratılış hikmetlerinden biri Yaratıcı'ı sevmek, yarattıklarını da onun hatırına sevmek ve onlara merhamet göstermektir. Bu sevgi ve merhamet temelinde yaptığı hata ve kötülüklerden sonra pişmanlık duymak, hem kendisini hem de başkalarını affedebilmek de kalbin yaratılış hikmetleri arasındadır.

#### 4.4. Pişmanlık ve Affetme

Mâtürîdî'ye göre kalbin yaratılış hikmetlerinden biri de hata ve yanlış hallerden sonra kalbin pişman olup tövbe etmesi, hem kendi hem de başkalarının hata ve kusurlarını da affedebilme erdemini göstermesidir. Bu kalbin hastalıklı halden kurtulup yaratılış hikmetine dönüş iradesi, tezkiye ve kalbi yeniden formatlama olduğu gibi nedâmet duyan kalbin geçmişte işlediği kötü eylemleri Gafur (bağışlayan) ve Rahîm (acıyan merhamet eden) Allah'ın iyi hallere dönüştürdüğü bilincidir (el-Furkan 25/70). Kibirle yanlış kıyas yapanların ilkinin İblis olduğu kanaatini taşıyan Mâtürîdî, “insan şeytanın vesvese, unutturma ve günahı süslü göstermesine karşı aklını kullanarak gafletten uyanık olmalı ki dünya sınavını kazanabilsin” der. Bu konuda örnek olan nebilerin hata ve günahattan sonra kalbi pişmanlıkla tövbe ettiklerini belirtir. Kişiyi günaha sevkeden nefsanî arzu, gaflet, şiddetli öfke, tarafgirlik, ümitsizlik gibi psikolojik faktörleri de sıralar. Mâtürîdî, kalbinde imânî olmasına rağmen günâhkârın cehennemde ebedî kalacağı türü Mu'tezile ve Hâricî görüşleri Zilzâl sûresinin 7. âyetine istinâden kabul etmez. Kalbî eylem öfke ânında sabretme ve affetme kalpte sevgiyi oluşturan erdemli bir davranıştır (eş-Şura 42/37, 43). Güzel söz ve arkasından da bağışlama sadakadan daha hayırlıdır (el-Bakara 2/263). Affetmek ve hoşgörülü olmak imânî kalbin yapması arzulan eylemdir (Âl-i İmrân 3/133, 134; el-Araf 7/99; en-Nur 24/22). Allah'ın sevgisine nâil olmak isteyenler kalbin yaratılış hikmetine uygun eylemler sergilemeli, Allah hata ve günâhları mağfret ettiği gibi (eş-Şura 42/25) affetmelidirler (Mâtürîdî, 2005a, s. 518, 522, 525, 541; 2005b, s. I/98, 99, 245, IV/92, XV/223).

Kalp özgür iradesini küfür, şirk, isyan gibi eylemlere yönlendirip, güvensizlik, saygısızlık, kırıncılık, isyan, yalan, korku, sabırsızlık türü psikososyal fiilleri fert ve toplum hayatında işledikten sonra katılaştıran ve kararlı kalbini tövbe yoluyla temizleyebilir. Hem fert hem de sosyal hayatta günah türü fiilleri işledikten sonra birey, eğer suçluluk duygusu, pişman olup utanma, kalbî içsel kınama, huzursuzluk hissi, yaptığı eylemi hatırladıkça kalben daralma ve sıkışma, arınma ve kurtuluş arayışı, sonunda da inanç ve değerlerle barışık ve uyumlu olma isteği gibi irâdî ve kalbî haller yaşarsa tövbe eylemi psikolojik gerçekleşir. Bu süreçte kişinin yaşadığı kalbî içsel süreçler onun Allah-kul ilişkisinde önem taşır. Tövbede kişi kalbî ile aşkın varlık arasındaki ruhsal iletişimi aracısız bizzat kendisi kurar. Bu kalbî hal sevgi olarak gerçekleşir. Mâtürîdî, sıhhati bozan kin, nefret ve kıskançlığın kalpte uzun süre kalmaması gerektiğini “Rabbimiz! Kalplerimizde iman edenlere karşı güllen/kötü bir düşünce ve duyguya yer bırakma!” (el-Haşr 59/10) duâsıyla delillendirir, haksızlık ve zulme uğrayanların zâlîme bedduâya izin verildiğini (en-Nisa 4/148) ama af yolunu tercihin ise daha faziletli olduğunu belirtir. Pişmanlığın ve affetmenin sözle değil de gönülden yapılmasının kalpte iman sabit kalması hem de kalbin sıhhati için önemine de işaret kabul eder (Mâtürîdî, 2005b, s. IV/91, XIV/98).

Kalbin nasuh/samimi/içten nedâmeti ile tövbe edip kalbî halini düzeltince kalbi bütün olumsuz hal ve sonuçlarının ortadan kalktığı da söylenebilir. Dolayısıyla kalbin yaratılış hikmetlerinden biri, kalbin sağlıklı ve temiz kalabilmesi için hatalardan sonra pişmanî nâdim olması, kin, nefret, haset, hiddet, intikam gibi halleri kontrol altına alıp nedâmet halinde hem kendinin hem de başkalarının hata ve kusurlarını affedebilme erdemini göstermesidir. Mâtürîdî'nin bu düşüncesi muhtemelen kulun kendi imânını korumaya yönelik olduğu gibi kalbin selim, münip, temiz, ürperen ve mutmain gibi takvâ ve huşu hallerine dönüşmesine de yönelik olmalıdır. Allah'ın kulundan istediği, onun razı olduğu eylemleri içtenlikle yapan kalp halleridir.

#### 4.5. Takvâ ve Huşu

Mâtürîdî'de kalbin takvâ ve huşu eylemlerini göstermesi yaratılış hikmetlerindedir. Bilinci sürekli açık tutma olan takvâ, her çeşit münkerlere, kötülüklerle son verme, ilahi emir ve tavsiyelerine uyma, haram,

yasak ve günahlardan kaçınma hususunda gösterilen hassasiyet, ilahi hükümlere itaat ve muhalefet etmeyi de terktir. Dolayısıyla takvâ, görev ve sorumluluğun adil bir şekilde ifasına yardım edici psikososyal bir faktör kabul edilir. Diğer bir şekilde de takvâ, münker, yerilen, yasaklanan her türlü eylemlerden uzaklaşmada veya ilahi emirleri yerine getirememesi endişesidir (Muhâsibi, 2005, s. 45). Kalp üç yolla takvâyâ ulaşabilir; Biri; Allah'ın yüceliğini celâlini hatırlamak. Bu kalbi hal Allah'ın emir ve yasaklarına muhalefeti gemler, âcizliğini hatırlatıp gurur ve kibre girmesini önler, kalbi diri tutar. İkincisi; Allah'ın lütfu, nimet ve ihsânını hatırlamak; bu da Allah'tan hayâ ederek yasakları yapmasını engeller, kalp hastalığı, perdelenme, körleşip taşlaşma ve mühürlenmeden kalbi kurtarır. Üçüncüsü de emirlere uyulmadığı yasaklarına karşı gelindiğinde, işlendiğinde Allah'ın intikamı ve azâbını hatırlamak; kalp bu şekilde Allah'ın azâbı ve intikâmından sakınır. Mâtürîdî'ye göre imân ve İslâm nefsi Allah'a teslim etmektir. İmân etmek görünen âlemden hareketle gayb âlemine delil getirmekle olur. Bu da duyu ve duyguları, nefsini ikna etmenin adıdır. Allah "kim nefsinin bencilliğinden korunmayı başarır işte kurtuluşa erecek onlardır" (el-Haşr 59/9) demektedir. Kişinin nefis terbiyesi ve alışkanlık kazanmakla bütün durumlarda sabırlı, tahammüllü ve usanmayan bir karakter kazanması mümkündür. Allah insanoğluna nefsin terbiye etmesini ve emrettiklerinin tümünü yapmaya ve yasak ettiklerinden kaçınmaya kendisini alıştırmasını emretmektedir. Böylece kalp itaate ve münkerden kaçınmaya alışır. Takvâlî kalp bollukta da darlıkta da Allah yolunda harcar, öfkelerini yener, hataları affeder. Yine o hata veya günah yaptığında Allah'ı hatırlar hemen günahının bağışlanmasını diler (Al-i İmrân 3/133-135), hatalı eylemlerde bile bile ısrar etmez (Mâtürîdî, 2005b, s. I/116, 117, II/255, 257, 419-423, III/241, IV/140, 548, VII/105, IX/281, 282; Oral, 2019, ss. 5879-5891).

Kalbin yaratılış hikmetlerinden biri olan takvâ ve huşu, kalbî yetileri dumura uğratan hastalıklı hallerden de korumada önemli bir faktör ve eylemlerini özgür irâde ile doğru, sağlam niyet ve ihlâs ile yapması sonucu huzurlu ve mutlu hallerin devamı için gereklidir. Mâtürîdî'nin insana, kalbine ve yaptığı eylemlerine önem atfeden bu tezi felsefi, kelâmî ve tasavvufî bakış açılarının çoğuna uygunluk da arzettiği söylenebilir.

#### 4.6. İrâde, Niyet ve İhlâs

Mâtürîdî'de kalbin yaratılış hikmetlerinden biri eylemlerini yaratıcının isteği doğrultusunda kalbi ihlâs ve sağlam niyetle iradesini yönlendirmesidir. Kalbin hükmettiği fiile yönelmeye niyet, bu söz ve eylemlere yönelmede yaratıcının rızasını gözetme ihlâs, bu irade, niyet ve eylemlerin doğru, gerçeğe uygun olması sıdktır. Allah, sınava tabi tuttuğu kalbin aklını ve hür iradesini doğru yönde kullanabilmesi için de açıkça hidayet yollarını gösterir. Hakîm yaratıcı, sonsuz hikmetinin bir gereği olarak sabır ve şükürle sınamak için bazen fakirlik ve zenginlik, bazen bolluk ve refah, bazen de darlık ve sıkıntı ile dener. İmtihanın hikmeti acizliğini kalbe hissettirip onu sabra ve şükretmeye yönlendirmektir. Mâtürîdî'de seçme örgürlüğü denilen irâde bir işin, bir şeyin olmasını dileme, temenni etme ve arzulama, birilerinin bir şeyi yerine getirmesini emretme ya da birilerini bir şey yapmaya davettir. İrade kavramında rıza gösterme, benimseme anlamı da vardır. Cüz'i ihtiyarî Mâtürîdî'nin deyişiyle "cüz'i irâde" doğrudan insanın sorumluluğu ile de ilgilidir (Mâtürîdî, 2005a, s. 218, 293; 2005b, s. II/184). Mâtürîdî, kalp ameli, inancı ve özgür irâdesine Allah'ın önem atfetmesini, kalbe baskı ve hakimiyet kurulamayacağını vurgular ve şöyle der:

*"İnançlar düşünce ve duygu alanına özgü davranışlar olduklarından hiçbir yaratık başkasının inancına buyruk olma veya engel teşkil etme gücüne sahip değildir. Başkasının kalbi üzerinde onun izni ve iradesi olmadan hakimiyet kurmak mümkün değildir. Dolayısıyla tasdik/imân da inkâr/küfür de hiçbir şekilde baskı olmadan özgürce kalpte gerçekleşir (Mâtürîdî, 2005a, s.594)".*

Yapılan ibadetlerin kabulünün şartı da niyet ve ihlâs olduğu bildirilir (Lokman 31/32; ez-Zümer 39/2-3). Bunların kalpteki niyetlere göre değerlendirileceği, niyetin değer bakımından eylemlerden üstün olduğu açıklanır (Müslim, 1981, "Birr" 34). Niyet, kalbin hemen veya sonucu itibarıyla maksada uygun bulduğu yani bir yararı sağlayacağına yahut bir zararı savacağına hükmettiği fiile yönelmesi onda karar kılmasıdır. Kalpteki niyetin Allah rızasına odaklanması ve davranışların bu niyetle uyum içerisinde olmasıdır. Doğruluk karakteri üzerinde gönülden ihlâslı olanlar çevresini doğru görür, eğrilik üzere olanlar da kendi hatalarını görmeden çevreyi eğri görmeye başlarlar. Niyet ve ihlâs gibi kalbî hallerin bilinmesi konusunda Mâtürîdî, "Allah kalplerin derinliklerini bilir" (ez-Zümer 39/7; el-Hadid 57/6) ifadelerinin Allah'ın hayır-şer, olumlu-olumsuz kalp hal ve eylemlerini bildiğini, iyi, kötü, planlar, düşünceler, kalplerde saklananları ise melek, şeytan, insan türünün gerçek anlamda bilmediğini ona şah damarından daha yakın olan (Kaf 50/16) sadece mutlak ilim sıfatına sahip Allah'ın bildiğini belirtir (Mâtürîdî, 2005b, s. II/34, XI/128, XII/306, XIV/98, XVII/288).

Kalbin yaratılış hikmetlerinden biri her çeşit eylemlerini yaratıcının isteği doğrultusunda kalbi ihlâs ve sağlam niyetle iradesini sabır ve şükür yönünde iyiliğe yönlendirmesidir. İmân ve amelin geçerli sayılmasının temelinde sağlam niyet ve ihlâsın olması, kulun sorumluluğunda özgür irâdeyi önemseyen Mâtürîdî'nin bu tezi fert ve toplum hayatında önemli psikososyal bir işlevi olduğu da söylenebilir.

#### 4.7. Sabır ve Şükür

Mâtürîdî'ye göre kalbin yaratılış hikmetlerinden biri de kalbin sabır ve şükür hallerinde olmasıdır. Kalbin belki de en önemli görevi kendisine emanet verilen can, mal ve evlat gibi şeylerin şükürünü ifade sabretmek olduğu gibi bunların kaybedilmesi hallerinde her türlü şeyden ötürü şikayet ve sızlanmaması, kötülük ve günah işlemekten kalbi ve organları tutmada azim ve sebat göstermesidir. Mâtürîdî, sadece dil ve bedenle sabrı ve şükretmeyi yeterli görmez. Hepsini birlikte olmalıdır. Sabır ile imânın birçok yerde aynı anlamda kullanıldığı kanaatini belirten Mâtürîdî, Hud suresi 11. âyetinin te'vilinde "imân, günahlara dalmamak ve itaat üzere kalben sabretmek" der. İmanlı kalplerin sabır ve metaneti büyük bir erdem, kalbî huzur ve mutluluk kaynağı, inkâr ve batılı kabul eden, başkalarına da hurafe ve batılı tavsiye eden sabırsız kalp ise içine ateş girmiş gibi acı, stress yani huzursuzluk kaynağıdır (Mâtürîdî, 2005b, s. I/234, 283, 285, II/432, 505, 506, 521, V/137, 282, VIII/179, XVII/216, 315, 316).

Sabır ve şükür konusunda peygamberler gibi prototip kalpler örnek alınmalı, tevazu, cömertlik, azim ve kanaat gibi psikososyal eylemlerle güçlendirilmelidir (Râzî, 2008, s. 86 vd). Kalbî bir duygu olmanın ötesinde bilişsel yönden davranışa dönüştüğü ve tutumlaştığında karakter gücü olan sabır ve şükür, hem kalbî gelişimi hem de uzuvların gelişimi desteklemek suretiyle psikolojik iyi oluşa katkı sağlar. Kalbi bir süreç ve başa çıkmaya yardımcı kalbî bir eylemdir (Doğan, 2016, s. 7, 9). Kalp var olan inancını korumada azm ve sabır eylemi de yapar. Kalbin gösterdiği bu sabır bir bakıma yaratıcıya şükürü de ifade eder (Hökelekli, 1998, s. 314, 353). İmanlı kalbin gıpta edilmeye değer sabır şükür hal ve tavrı bir hadis rivâyetinde "*başına sevinecek bir hal geldiğinde şükreder; bu onun için hayır olur. Bir sıkıntı, zorluk geldiğinde sabreder, bu da yine onun için hayır olur*" (Müslim, 1981, "Zühd" 64) denilerek açıklanır. Kalbin nefsi hesaba çekmesi, her bir olaydan ibret alması, sabretmesi ve şükretmesi diyen Mâtürîdî'de kalbin yaratılış hikmeti, dünya sınavında ebedî âhiret hayatını inşa yolunda başa gelen olumsuzluklara sabır, olumlu hal ve nimetlere hamd ve şükürü öncelikle kalbin yapmasıdır (Mâtürîdî, 2005b, s. XVI/75).

#### 5. SONUÇ

Biyolojik kalp beden için önemli olduğu gibi ruhanî kalp de insan için değerli, büyük bir öneme sahiptir. Kalp eylemlerinin sebep ve sonuçlarının ne olduğu "kendi öz yapısını tanıyan rabbini de tanır" ilkesi gereğince iyi bilmelidir ki kul kalbini yaratılış hikmetlerine uygun bir şekilde kullanabilsin, dünya ve âhirette mutlu huzurlu yaşayabilsin. Büyük Türk-İslâm âlimi Mâtürîdî'ye göre dini-ahlâki yaşayışların merkezi ve 'iman yatağı' olan kalp cebrî/determinist görüşlerin aksine iyi-kötü hallerini kendi özgür iradesinin seçimiyle hazırlar, eyleme dönüştürür, sorumluluğu da üstlenir. İyi-kötü tüm kalp hallerini Allah yaratır. Kalp, kötülüğü seçtiği için cezayı, iyiliği ve güzellikleri seçtiği için de mükafatı hak eder. "Kötü nitelikli kalbî hal ve eylemleri Allah yaratmaz kul yaratır" diyen Mu'tezilî ve Felsefî görüşlerin aksine Mâtürîdî, kalbin özgür irade ve ihtiyarıyla eylemleri tercih ettiğini, iyi-kötü her şeyi yaratan Allah'ın hem kalp eylemlerini hem bu eylemleri yapabilme gücünü kulda yarattığı tezini ileri sürer. Bu durum kulun yaptığı eylemlerini maddî manevî her türlü sorumluluğu üstlenmesi açısından önem arzettiği söylenebilir.

Kalbin yaratılış hikmeti ebedî hayat âhireti kazanabilmeyi imkân veren dünya sınavında aklını kullanıp küfür veya imanı özgür irâdeyle seçebilmesidir. Eylemlerin sonuçlarından sorumlu hale getiren psikososyal ilke olan irâde, kulun kalp ve organsal bütün fiillerinden sorumlu tutulabilmesi farklı alternatifler karşısında tercih hakkının bulunması ona verilen lütf ve hikmettir. Hak ve hikmetleri tasdik eden kalpte "iman" oluştuğu gibi yalanlama, red ve inkârı benimseyen kalpte de "küfür" oluşur. Kalbin merkezinde en aziz şey aklın yaratılış hikmeti, insanı doğruya, iyiye, güzele götüren, kötü, çirkin ve yanlıştan uzak durmasını sağlayan, duyuların algıladığı şeyleri istidlâllerle değerlendiren onu bilgi haline getiren, yine istidlâl, tefekkür ve düşünce yoluyla insana bilgi kazandıran ilâhî bir yeti olmasıdır. Allah'ın kulundan istediği ve râzı olduğu kalp; selim, münip, temiz, sekîne, ürperen ve mutmain kalp halleridir. Bu tür kalpler Allah anılınca yani emirlerini ifade yasaklarından kaçınmada ürperir, haşyet duyar, zarif ve yufkadır, katı değildir, dışarıya sevgi, merhamet ve güzellik çıkar. Olumlu ve güzel işlerden hoşnut olur, kötülük, kabalık ve çirkinlikten haz duymaz. Allah'a itaat eder. İnsan ve cin şeytanların her türlü zulüm, tuzak, kumpas ve vesveselerine karşı vakar ve onurlu durur, başa gelen olumsuz hallere sabreder, olumlu hallere de şükreder. Her hal ve zamanı değerlendirir, dünyasını da âhiretini de cennetlere çevirebilecek yetilere sahiptir. Mâtürîdî'de imanlı kalple imân etmeyen kalp, psikososyal hayatta ölüyle diri arasındaki fark kadar büyük bir

değişimi yansıtır. Kalbin yaratılış hikmeti; ilimlerle hikmete ve hidayete ulaşma, yaratıcıyı isim, fiil ve sıfatlarıyla tanıma, Allah'ı sevme ve ona içten kulluk etmedir. Kalbin en önemli görevi; her ânını huşu ve takvâ halinde hem geçici dünya hem de ebedi âhîret hayatını inşa ve ihyada kalbî yetilerini işlevsel hale getirmek suretiyle başa gelen hallere sabretmek ve şükretmektir. İman ve tevhid yolu “Sırat-ı Müstakîm” üzere son nefesine kadar sabırla yürümek, mutlu ve huzurlu hayat sürmektir. İşlevsel aklı, hakikatı sorgulamayı, ilmi, tefekkürü ve psikososyal eylemleri önemseyen Mâtürîdî'nin kalbin yaratılış hikmeti hakkındaki önerileri, görüşleri günümüz psikolojik, inanç ve ahlâkî birçok problemlere de çözümler olarak görülebilir.



**Makale ile ilgili notlar**

Bu çalışma, etik kurul izni gerektirmemektedir.

Makale araştırma ve yayın etiğine uygun olarak hazırlanmıştır. Çalışmanın tüm süreci, beyan edilen tek yazar tarafından gerçekleştirilmiştir.



## KAYNAKÇA

- Abdulcebbar, K. (2013). *Şerhu 'l-usuli 'l-hamse*. (Cilt 1-2). Türkiye Yazma Eserler Kurumu Başkanlığı Yayınları.
- Attar, F. (1984). *Tezkiretü 'l-evliya*. Erkam Yayınları.
- Doğan, M. (2016). *Sabır psikolojisi*. Çamlıca Yayınları.
- Ebû Hanife, İ.A. (2011). *El-alim ve 'l-müteallim*. Marmara Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Yayınları.
- Farabi, E. N. (1987). *Fusûlü 'l-medeni*. yy.
- Gazâlî, E.H. (1974). *İhyâu ulumi 'd-din*. (Cilt 1-5). Bedir Yayınları.
- Hökelekli, H. (1998). *Din psikolojisi*. Türkiye Diyanet Vakfı Yayınları.
- İsfehânî, R. (1992). *Mu'cemu müfredatı elfazi 'l-kur'ân*. Daru'l-Fikr.
- İbn Manzur, E.F.C. (1994). *Lisânu 'l-arab*. (Cilt 1-5). Daru'l-Fikr.
- İbn Miskeveyh, A. (1985). *Tehzibü 'l-ahlâk*. yy.
- Kindî, Y. (1998). *Felsefî risaleler*. yy.
- Kuşeyrî, A. (1970). *Letaifu 'l-işarât*. Daru'l Kitabi'l-Arabi.
- Mâtürîdî, E.M. (2005a). *Kitâbu 't-tevhid*. İSAM Yayınları.
- Mâtürîdî, E.M. (2005b). *Te'vilâtü 'l-kur'ân*. (Cilt 1-17). Mizan Yayınları.
- Muhasibi, H. (2005). *Er-riaye kalp hayatı*. yy.
- Muhasibi, H. (2006). *El-akl ve fehmü 'l-kur'ân*. İşaret Yayınları.
- Müslim, E. H. (1981). *Sahih*. (Cilt 1-3). Çağrı Yayınları.
- Oral, O. (2018). *Mâtürîdî'nin hikmet anlayışı*. Lap Lambert Academic Publishing.
- Oral, O. (2019). Mâtürîdî'de imân ahlâkı takvâ'nın psiko sosyal işlevi. *International Social Sciences Studies Journal*, 5(47), 5879-5891. <http://dx.doi.org/10.26449/sss.1831>
- Oral, O. (2020). Mâtürîdî'ye göre kalp mühürlenmesinin psiko-sosyal sebepleri. *Turkish Studies*, 15(1), 499-517. <http://dx.doi.org/10.29228/TurkishStudies.39529>
- Özcan, H. (1993). *Mâtürîdî'de bilgi problemi*. Marmara Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Yayınları.
- Râzî, E. (2008). *Tıbbu 'r-ruhâni*. İz Yayınları.
- Râzî, F. (1968). *Kitabu 'n-nefs ve 'r-ruh ve şerhu kavahuma*. Matbaau Mahedi'l-Ebhas.
- Râzî, F. (1981). *Mefâtihu 'l-gayb*. (Cilt 1-32). Daru'l-Fikr.
- Tirmizi, H. (1958). *Beyânu 'l-fark beyne 's-sadri ve 'l-kalp ve 'l-fuad ve 'l-lübb*. Daru'l İhya Kütübü'l- Arabiyye.
- Tirmizi, E.İ. (1981). *Sünen*. (Cilt 1-3). Çağrı Yayınları.
- Zemahşeri, E.K. (2017). *Keşşâf an hakâiki ğavâmidü 't-tenzîl ve uyûni 'l-ekâvîl fi vucûhi 't-te'vîl*. (Cilt 1-5). Türkiye Yazma Eserler Kurumu Başkanlığı Yayınları.



## YOKSULLUKLA MÜCADELEDE TÜRKİYE'DEKİ BELEDİYELERİN SOSYAL YARDIM FAALİYETLERİNE İLİŞKİN BİR DEĞERLENDİRME\*

### AN ASSESMENT ABOUT SOCIAL ASSISTANCE ACTIVITIES OF MUNICIPALITIES IN TURKEY FOR ALLEVIATING POVERTY

Emin GİTMEZ<sup>1</sup>

#### Öz

Yoksulluk tüm Dünya'da yaygın olarak görülen önemli bir toplumsal sorundur. Yoksulluğu tamamen ortadan kaldırmak mümkün olmamakla birlikte, toplum kesimlerinin gelir kaynaklarını çeşitlendirerek ve gelir seviyelerini yükselterek yoksullukla mücadele edilebilir. Türkiye'de yoksullukla mücadelede en temel politika aracı sosyal yardımlardır. Sosyal yardımların toplumsal gelir dağılımı üzerindeki etkisinin ülkeden ülkeye farklılık göstermektedir. Türkiye'de yardımların düzensiz dağıtılması, yardım başına verilen tutarın düşük olması, yardım kuruluşları arasındaki iletişim eksikliği yardımların etkinliğini azaltmaktadır. Kamu tarafından verilen sosyal yardımlara ilişkin işlemler merkez ve yerelde faaliyet gösteren kurum ve kuruluşlarca yürütülmektedir. Yereldeki sosyal yardım faaliyetlerinin neredeyse tamamı belediyeler vasıtasıyla yerine getirilmektedir. Uygulamada belediyelerin sosyal yardımların dağıtımını konusunda şeffaf olmadığı değerlendirilerek birlikte yardımların yararlanıcılara dağıtımında kayırmacılığın ön plana çıktığı görülmüştür.

**Anahtar Kelimeler:** *Yoksulluk, Sosyal Yardım, Belediye, Sosyal Belediyecilik.*

#### Abstract

Poverty is an important social problem that is common all over the world. Although it is not possible to eliminate poverty completely, poverty can be tackled by diversifying the income sources of society segments and increasing their income levels. The impact of social assistance on social income distribution differs from one country to another. In Turkey, uneven distribution of the assistance, low amount given per assistance and lack of communication between relief agencies reduce the effectiveness of the assistance. Transactions regarding social assistance provided by the public are carried out by institutions and organizations operating both in the center and locally. Almost all of the social assistance activities at the local level are carried out by municipalities. In practice, it is considered that municipalities are not transparent about the distribution of social assistance, it has been observed that nepotism comes to the fore in the distribution of assistance to beneficiaries.

**Keywords:** *Poverty, Social Assistance, Municipality, Social Municipality.*

1. Dr. Uzman, İnönü Üniversitesi-Karacadağ  
Kalkınma Ajansı, gitmezemin@gmail.com,  
<https://orcid.org/0000-0002-6678-2506>

**Makale Türü**                      **Article Type**  
Derleme                              Review Article

**Başvuru Tarihi/Application Date**  
15.10.2020

**Yayına Kabul Tarihi/Acceptance Date**  
10.12.2020

**DOI**  
10.20875/makusobed.810933

\* 18-19 Temmuz 2020 tarihleri arasında İzmir'de düzenlenen 5. Uluslararası Avrupa Sosyal Bilimler Kongresinde sunulmuş özet bildirinin genişletilmiş hâlidir..

#### Bu makaleye atıf yapmak için:

Gitmez, E. (2021). Yoksullukla mücadelede Türkiye'deki belediyelerin sosyal yardım faaliyetlerine ilişkin bir değerlendirme. *MAKU SOBED*, (33), 12-26. <https://doi.org/10.20875/makusobed.810933>

## **EXTENDED SUMMARY**

The boundaries of poverty, its size in the country, and its effects on people's lives differ according to structure, economy, and are based on calories. Although poverty can be defined in different ways, it has a similar appearance in almost every country. Poverty is the inability to reach an economic income that can meet the minimum living conditions. This is the simplest definition of poverty. Apart from that, poverty is generally expressed as the state of being deprived of material resources and opportunities, and sometimes as the state of being deprived of social, political and cultural resources and opportunities. Poverty is not unique to the individual. The state of being lack of basic necessities, shelter, heating, protection, etc. that will maintain the minimum life level of a people at the lowest level is expressed as poverty.

Social assistance provides a solution to the problem of not satisfying the basic needs seen due to poverty. It aims to bring the segments of society in economic deprivation to a level where they can meet their own needs as soon as possible. Although the target group of social assistance is all poor, the severity of the material deprivation experienced by each poor and the structural form of poverty are different, so it is subjected to a dual distinction. The target group in the first group is classified as traditional social assistance beneficiaries, and the target group in the second group is classified as new social assistance beneficiaries.

The number of social assistance beneficiaries is scattered across the country. Therefore, it does not seem possible to fully carry out social assistance activities without the support of local governments. Municipalities in Turkey increased powers for social assistance and services in the 1980s. In these years, they took important roles in alleviating the new type of urban poverty that started to be seen with migration in city centers. Establishing the necessary legal infrastructure for social assistance services and increasing budget resources have strengthened the hand of the municipalities in this area. After this date, municipalities started to stand out more than central organizations in social assistance practices. These effects also continued to be seen in the 2000s. Since the administrative bodies of the municipalities came to power by election, the concept of social municipalism has been moved to a more important point for political actors in order to sustain the support of the society. Because every assistance is actually considered as a vote won.

In the Strategic Plan prepared by the Prime Ministry General Directorate of Social Assistance and Solidarity for the years 2009-2013, it was considered "the absence of a common database of public institutions and NGOs providing social assistance services, avoiding data sharing, lack of common terminology, the existence of many institutions and organizations operating in the field of social assistance and this leads to duplication in assistance, Inadequate cooperation between public institutions operating in the field of service and municipalities, resulting problems, municipalities' social assistance activities are largely similar to Foundations, Municipalities are largely against the use of common databases with SYDVs and NGOs " as a threat under the current situation analysis heading (SYDGM, 2009).

Kerman and Çiçek (2009) revealed that Isparta Municipality makes political discrimination in the provision of services, municipal officials do not act impartially in determining the neediness criteria, the reason for the increase in services is voting anxiety, individuals cannot benefit from these activities sufficiently and what has been done is to reduce poverty in their study on the perception of individuals benefiting from social assistance services of municipalities.

Tiyek (2012) determines the appropriate beneficiaries depending on the criteria when making social assistance, the criteria for determining the amount of social assistance distributed for each person, how much the amount of the budget allocated for social assistance over the years, and the social assistance of the beneficiaries. He stated that it is not clear whether the data is shared with other institutions or not. He also stated that while determining the beneficiaries of social assistance, municipal administrations act with a "clientalist and nepotist" approach rather than a "rights-based approach", that municipalities are administrative institutions of a political nature, and especially the election mechanism gives the municipal institution a political identity in his study.

### **Results and Conclusions**

In this study, the role of municipalities in the fulfillment of social assistance policies and social assistance activities for poverty reduction has been revealed. An evaluation has been made about the problems created by the role of municipalities in the current social assistance system and the related solutions.

Municipalities are not primarily responsible for social assistance activities. Since the assistances provided by the municipalities are made partisanly without adequate planning and monitoring the results, it causes a serious waste of resources and duplication. Municipalities act freely, far from supervision, ignoring the principle of accountability and involving political myopia in social assistance activities. It is not known exactly what the amount of their assistances is, to whom the assistance is provided, what the conditions are required to benefit from the assistance. Therefore, even though it is a public institution, municipalities which are a political institution, should be prohibited from providing social assistance with a legal regulation.

## 1. GİRİŞ

Yoksulluğun tarihi insanlığın tarihi ile eş zamanlı bir başlangıca sahip olsa da yoksulluğun bir sorun olarak kabul edilerek anlamlandırılıp mücadele edilmesinin tarihi 16 yüzyıla kadar uzanmaktadır (Şener, 2010). Yoksulluk, kurumsal ya da bireysel anlamda nasıl tanımlanırsa tanımlansın tüm dünyanın ortak bir sorunu olarak topyekûn mücadele edilmesi gerekli önemli bir olgudur. Bir olgu olmasının yanında hem gelişmiş hem de geri kalmış ülkelerde yaygın olarak görülen sosyal, ekonomik, siyasi- hukuki ve kültürel alanda sonuçlar meydana getiren çok boyutlu bir sorundur. Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP) yoksulluğa ilişkin olarak insanların eş anlı olarak kaç yoksunluk yaşadığını, bu yoksunlukların yoğunluğunu ve etkisini ele alan Çok Boyutlu Yoksulluk Endeksini (ÇBYE) geliştirmiştir. Bu çalışma yoksulluğun çok boyutlu olması gerçeğini doğrulamaktadır. Dünya genelinde var olan 1,3 milyar çok boyutlu yoksul insan eğitim, sağlık ve yaşam standartlarındaki ağırlıklandırılmış göstergelerin en az üçte birinde yoksunluk yaşamaktadır (Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı, 2020).

Yoksullukla mücadelede en yaygın kullanılan ve toplumsal açıdan en etkili sonuçlar ortaya çıkaran sosyal politika aracı sosyal yardımlardır. Sosyal yardımların yapılma amacı toplumun yoksul kesimlerinin ihtiyacı olan maddi gereksiniminin geçici olarak karşılanmasıdır (Barrientos, 2016, s. 159). Endüstrileşmiş refah devletleri de kendi gelirlerinin önemli bir kısmını bir sosyal politika aracı olarak kullanarak gelirin yeniden dağılımını sağlarlar (Behrendt, 2002, s. 10). Sosyal yardımlar genel olarak ayni ve nakdi şekillerde yapılmaktadır (Currie and Gahvari, 2008). Türkiye’de belediyeler tarafından yapılan yardımların büyük bölümü başta gıda yardımları olmak üzere ayni yardım şeklinde yapılmaktadır. Yapılan sosyal yardımların toplam bütçe tutarı, sağlanan yardımın türü ve faydalanıcı kişi başına ödenen miktar ülkeden ülkeye farklılık gösterebilmektedir (Üçışık, 2013).

Devletin sosyal politikayı geliştirme amaçlı sosyal hizmet ve yardım gibi araçlar kullanması kamusal müdahale olarak değerlendirilebilir. Devlet bu müdahaleyi “*mevzuat*” ve “*kurumlar*” eliyle yapmaktadır (Tuna ve Yalçıntaş, 1991, s. 5). Sosyal politika ile uyumlu olarak kurumların yapacakları faaliyetlerin ana çerçevesi hukuki düzenlemelerin yapılması ile sağlanır. Kurumlar bu düzenlemelere uygun olarak kendilerine tanınan görev ve yetki sınırları içerisinde sosyal yardım faaliyetlerinde bulunmaktadır. Türkiye’de yoksullukla mücadelede Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarından (SYDV) sonra en önemli kurumsal aktör belediyelerdir. Ülkelerin tarih ve kültürel farklılıkları devlet yönetiminin bir parçası olan yerel yönetimlerin, sosyal politika uygulamalarında da farklılığa neden olmaktadır. Yerel yönetimlerin yoksullukla mücadelede sahiplenmiş olduğu pozisyon herhangi bir yasal dayanağa bağlı olmadan yöneticilerinin kendi inisiyatiflerine bağlı olarak almış oldukları kararlara bağlı olarak şekillenmemektedir. Yerel yönetimlerin özellikle belediyelerin bu kapsamda yapmış oldukları tüm iş ve işlemlerin istinat noktası kendi kuruluş kanunlarıdır. Örneğin, 5393 sayılı Belediye Kanununun 14. maddesinde belediyelerin sosyal politika amaçlı sosyal hizmet ve yardım faaliyetlerinde bulunabileceği belirtilmiştir (Belediye Kanunu, 2005). Ceren ve Erdem (2019, s. 35) Kahramanmaraş özelinde sosyal yardım faydalanıcıları üzerine yaptıkları bir çalışmada yararlanıcıların büyük çoğunluğunun (%72,7) sadece SYDV ve belediye gibi kamu kurumlarından yardım aldığını ortaya koymuştur. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı’nın 2018 yılı verilerine göre sosyal yardım faaliyetlerinin yerine getirilmesinden birinci dereceden sorumlu olan ve ülke genelinde her il ve ilçede faaliyet gösteren SYDV’lerin 2018 yılında yaptığı sosyal yardımların tutarı 28.973.650 Türk lirasıdır. Belediyelerin yapmış olduğu sosyal yardım tutarı ise 4.821.827 Türk lirasıdır (Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2020). Bu tutar SYDV’ler tarafından yapılan sosyal yardım tutarından sonra en yüksek miktara karşılık gelmektedir. Belediyeler, sosyal yardımların yoksul kesimlere yerelde sağlanmasında merkezi yönetimin ana paydaşlarıdır. Bu durum yardımların kamusal olarak ilk elden yararlanıcılara ulaşmasını, kamu otoritesinin sosyal sorunlara müdahalesinde daha hızlı ve kolay hareket etmesini de beraberinde getirmektedir. Bu yardım tutarının kaç kişiye dağıtıldığı, hangi sosyal yardım faaliyetleri için harcandığı (aile, barınma, gıda, engelli vb.), hane başına ne kadarlık bir meblağ verildiği, kimlere verildiği, yardımlardan yararlanmak için gerekli şartların ne olduğu, aynı kişiye birden fazla kez yardım yapılıp yapılmadığı konuları hakkında kamuoyuna tatmin edici bir bilgi verilmemektedir.

Bu çalışmada, yoksulluğun bir sorun olarak önemi, yoksulluğun azaltılmasına yönelik sosyal yardım politikaları ile Türkiye’deki belediyelerin sosyal yardım faaliyetlerinin yerine getirilmesinde sahiplendiği role ilişkin bir araştırma yapılmıştır. Belediyelerin mevcut sosyal yardım sistemindeki rolünün yarattığı sorunlar ve çözüm önerileri hakkında bir değerlendirmede bulunulmuştur.

## 2. KAVRAMLAR VE TEORİK ARKA PLAN

### 2.1. Yoksulluk

Yoksulluk, kişinin asgari yaşam koşullarını sürdürebilecek maddi güce erişememesi durumudur. Bu tanım yoksulluğun herkesçe bilinen en genel tanımıdır. Objektif kriterler esas alınarak yapılmış genel bir yoksulluk tanımı bulunmamaktadır (Yaşar, 2009). Kişi ve kurumlar içinde buldukları durumun şartlarına göre yoksulluğa ilişkin farklı tanımlamalar yapmışlardır (Aktan ve Vural, 2002). Yoksulluk en bilinen haliyle kişinin içinde bulunduğu maddi yaşam olanaklarına ilişkin bir konudur. Yoksulluğun kavramsal tanımlamasının ve yoksulluktan ne anlaşılması gerektiğinin zorluğu kavramın çok boyutlu karmaşık bir niteliğinin olmasından kaynaklıdır. Bu durum yalnızca yoksulluk kavramının tanımlanmasını güçleştirmemiştir. Aynı zamanda yoksulluğun farklılaşmış çeşitlenmesine de neden olmuştur (Kalaycı, 2019). Genel olarak yoksulluğun iki türü vardır. Bunların ilki mutlak yoksulluk, diğeri ise göreceli yoksulluktur. Mutlak yoksulluk, bir insanın yaşamını sürdürmesi için gerekli asgari seviyedeki günlük kalori ihtiyacını karşılayabilecek seviyede aynı ve nakdi gelire sahip olmama durumunu ifade eder (Aygen, 2016, s. 5). Göreceli yoksulluk ise kişinin içinde bulunduğu toplumun ortalama gelir seviyesine bağlı olarak belirlenen yoksulluk sınırını ifade etmektedir (Kılıç ve Çetinkaya, 2012, s. 94).

Yoksulluğa neden olan faktörlerin sayısı yoksulluğun çok boyutlu bir sorun olmasına benzer olarak çok sayıdadır. Yoksulluğun dinamik bir sorun olarak ekonomik ve toplumsal şartlara göre sürekli değişim göstermesi nedenlerin çeşitli olmasında önemli ölçüde pay sahibidir. Yoksulluğun nedenlerine ilişkin öne sürülen teorilerde iki karşıt görüşün varlığından söz edilebilir. Bu teorilerin ilki yoksulluğun nedenlerini bireysel faktörlere bağlarken ikincisi ise toplumsal faktörlere bağlamaktadır. Zastrow, yoksulluğun nedenlerine ilişkin bireysel ve toplumsal nedenleri “yüksek işsizlik oranı, fiziksel ve zihinsel engeller, sağlık sorunları, duygusal sorunlar, yüksek miktarda sağlık harcamaları, alkolizm, uyuşturucu madde bağımlılığı, kalabalık aileler, otomasyon nedeniyle işten çıkarılma, mesleki beceri eksikliği, düşük eğitim seviyesi, kadının geçindirdiği çocuklu haneler, etnik ayrımcılık, sabıkalı ya da deli olarak etiketlenme, kumar, boşanma, terk edilme ya da eş kaybı, sınırlı iş olanakları olan bölgede ikamet etme, cinsiyet ayrımcılığı, eksik istihdam, sabit geliri olanlar için yaşam maliyetlerindeki artışa paralel olarak gelir artışı yapılmaması, çalışma karşılığı ahlaki değerler” şeklinde ayrıntılı olarak açıklamaktadır. Zastrow’un çalışmasını da göz önünde bulundurarak yoksulluğu nedenlerini genel olarak “gelirin adaletsiz dağılımı, işsizlik, eğitim, göç, sosyal yardımlar, hane büyüklüğü, nüfus artışı” biçiminde sıralayabiliriz (Zastrow, 2013, s. 177; Daşlı, 2015, s. 139).

Yoksulluk bir olgu olarak iktisadi boyutuyla birlikte sosyal, ahlaki, siyasal ve kültürel boyutları da içeren karmaşık bir yapı arz eder. Yoksulluğun bu farklı boyutları, mücadele için gereken araçların da çok çeşitli olmasını sağlamaktadır. Farklı boyutlara ilişkin amaçların ve amaca ulaşmak konusunda fayda sağlanan araçların çok çeşitli oluşu, her dünya görüşünün yoksulluk olgusuna farklı yaklaşmasına neden olmaktadır. Bu durum, yoksulluğun tanımı konusunda bir uzlaşma sağlanmasını güçleştirmektedir. Kişiler, yoksulluğu sahip oldukları siyasal ideolojilerine göre tanımlamaktadır. Kimileri yoksulluğu, sistemin yapısından, adaletsizliğinden ve işleyişinden kaynaklanan güç ve servet dağılımındaki eşitsizliğin bir sonucu olarak tanımlar. Bu tanımlama daha çok sol ideolojilerce yapılmaktadır. Bazıları ise yoksul olarak tanımlanan kişilerin, eğitimsizlik, beceri ve kapasite gibi bireysel nitelik ve yeteneklerinin eksikliği nedeniyle ortaya çıkan fırsatlardan yararlanamama durumu olarak ifade etmektedirler (Sönmez, 2002, s. 28).

Yoksulluk hesaplamalarında toplumsal refahın dengeli dağılıp dağılmadığını ortaya koyan temel gösterge gini katsayısıdır. Gini katsayısı kısaca gelir dağılımındaki eşitsizliği ifade eder. TÜİK’in 2018 yılı ölçümlerine göre Türkiye’de gini katsayısının değeri 0,408 dir. Gini katsayısının 0-1 arasında değer aldığı ve 1’e yaklaşıkça gelir eşitsizliğinin arttığı düşünüldüğünde (Van de Ven, 2001, s. 5) Türkiye’de zengin ile yoksul arasındaki seviyenin ortalama bir düzeyde olduğu belirtilebilir. TÜİK verilerine göre Türkiye’de en zengin %20’lik grup toplam gelirin neredeyse yarısını (%47,6) alırken, en yoksul kesim toplam gelirin sadece %6,1’ini alabilmektedir. En zengin grup en yoksul kesimden yaklaşık olarak 8 kat daha fazla toplam gelirden pay almaktadır. OECD ülkeleri ve Türkiye’de yoksulluğa ilişkin yapılan hesaplamalarda göreceli yoksulluk kullanılmaktadır. Türkiye İstatistik Kurumunun 2019 yılı verilerine göre göreceli yoksulluk oranı Türkiye için %21 seviyesindedir (Türkiye İstatistik Kurumu, 2019) Hesaplama eşdeğer hanehalkı kullanılabilir geliri medyan değerinin %60’ı yoksulluğu sınırı olarak alınmaktadır.

## 2.2. Sosyal Yardım

Asgari geçim ihtiyacını karşılama konusunda yeterli gelir kaynaklarına sahip olmayan kişilerin toplumsal dışlanmaya maruz kalmasını önlemek ve toplumla bütünleşmesini sağlamak amacıyla kamu tarafından kişilere doğrudan sağlanan gelir transferi sosyal yardım olarak nitelenebilir. Sosyal yardımlar kamu gelirlerinden karşılanmaktadır. Sosyal yardımlar kişinin zorunlu ihtiyacının geçici karşılanmasını sağlayan ve genel olarak maddi veya maddi olmayan yardımlardan oluşmaktadır. Çengelci, sosyal yardımı, *“bir sosyal güvenlik yöntemi ve bir sosyal hizmet alanı olup kendi ellerinde olmayan nedenlerle, mahalli ölçüler içerisinde asgari seviyede dahi geçinme imkânları olmayan bireyleri yoksulluk araştırmalarına dayalı olarak en kısa zamanda kendilerine yeter hale getirme amacı taşıyan, tek taraflı olarak karşılıksız yapılan nakdi ya da aynı nitelikteki destek sağlayıcı kamusal faaliyetler bütünü”* şeklinde tanımlamaktadır (Çengelci, 1993, s. 10).

Sosyal yardımlar genel olarak kamu kurum ve kuruluşlarınca karşılığında prim alınmadan yapılan aynı ve nakdi yardımlardan oluşmaktadır. Sosyal yardımların ana fonksiyonu kişinin içinde bulunduğu maddi imkânsızlığı ortadan kaldırmaktır (Barrientos, 2013, s. 45). Sosyal yardım kişinin temel ihtiyaçlarını kendisi karşılayabilecek bir konuma gelmesi, çalışabilmesi, üretim faaliyetlerine dahil olabilmesi buna karşılık gelir elde etmesi için bir kıvılcım vazifesi görür. Bu anlamda sosyal yardımların amacı faydalanicıların ivedilik gerektiren temel ihtiyaçlarının karşılanmasıdır. Acil ihtiyaçlar karşılandıktan sonra sosyal yardımın sürekli olarak yapılması kişiyi çalışmaktan alıkoyabilir. Bu anlamda kişinin ekonomik üretime dâhil edilmesini amaçlamayan bir sosyal yardım sistemi kamu bütçesi üzerinde ciddi bir yük oluşturabilir (Ceren ve Erdem, 2018, s. 9).

Sosyal yardımın kişiye sağlanmasında belirleyici olan kişinin muhtaçlık durumudur. Kişinin maddi olarak sosyal yardım alabilecek nitelikte olup olmadığı muhtaçlık tespitiyle anlaşılabilir. Yoksullara uygulanan sosyal yardım programları düşük gelirli kesime destek amacı taşımaktadır. Bu yardımlar, parasal yardımlar, burslar vb. doğrudan nakdi yardımları ve konut yardımı, öğrencilere dağıtılan gıdalar vb. aynı yardımları içermektedir. Farklı durumda olan kişilere farklı yardımı içeren dikey eşitlik saikine dayalı bu tür programların gelir dağılımı üzerindeki olumlu etkisi yüksektir (Barr, 1992, s. 792). Koşullu nakit transferler ya da şartlı nakit yardımı olarak bilinen yardımlar son yıllarda en sık kullanılan yardımlardır. Bu yardımlar gelişmiş ekonomilerde ve gelişmekte olan ülkelerde emek arzı üzerinde olumsuz etki ortaya çıkarmadan kullanılabilen yardımlardır. Hedef ulaşma konusunda en başarılı olan programlardan birisidir (Grosh vd., 2008, s. 18). Fakat sosyal yardımlar, eğitim ödeneği, yaşlılara yönelik gelir destekleri, çocuk yardımı konut yardımı, işsizlik sigortası vb. gelir testi yapılması sonucu sağlanan yardımlar düşük gelirli işgücü üzerinde yüksek gelirli kesimlere oranla emek arzında daha fazla azalmaya neden olabilmektedir. Bu nedenle gelir dağılımı açısından adaletsizliği artırabilir (Meyer, 2002, s. 12).

Sosyal yardımların sosyal, ekonomik, kültürel ve siyasi etkilerine ilişkin farklı görüşler bulunmaktadır. Kimi görüşler sosyal yardımların gerekli olduğunu, bu yüzden sonuçlarının da olumlu yönler barındırdığını ortaya koyarken, bazı görüşler ise sosyal yardımların olumsuz yanlarının daha fazla olduğunu belirtmişlerdir. Sosyal yardımların yapılması yönünde görüş bildirenler özellikle sosyal yardımların ekonomik ve sosyal etkilerine yönelik gerekçeler ortaya koymaktadır. Bu gerekçelerden en temel olanı sosyal yardımların sosyal güvenlik açıklarını kapatıcı etkisidir. Sosyal yardımlar işsizlik sigortası, işsizlik maaşı vb. yardımların yapılmasından sonra kişinin yine de muhtaçlık durumundan çıkamaması halinde sosyal güvenliği tamamlayıcı bir rol üstlenmektir. Sosyal yardımların olumlu yönlerinden bir diğeri kişilerin tasarruf sağlamasına imkân vermesidir. Eldeki sınırlı imkanlarla elde edilen gelir, ihtiyacın en şiddetli olduğu anda harcanarak en yüksek marjinal sosyal fayda sağlanmaktadır. Son olarak, sosyal yardımlar kişinin maddi yoksulluk psikolojisinden kurtulmasını sağlayarak onların ruh sağlığını korur. Toplumsal düzenin ve barışın korunmasını sağlar. Kişinin muhtaçlığa binaen suç işleme isteğini ortadan kaldırır (Clasen, 2012).

Sosyal yardımların finansmanı, yardım sağlanacak kişi sayısı, her kişiye verilecek olan parasal tutarın belirlenmesi gibi konular için temel sorundur. Bu anlamda, yoksulluğu azaltmak ve hatta ortadan kaldırmak için hükümetlerin en çok kullandığı araç sosyal yardımları da kapsayan kamu harcamalarıdır. Sorunun çözümü için yeterli finansman yeterliliğinin bulunması zaruridir. Bu anlamda, en gelişmiş toplumlarda bile var olan bu sorunun çözümü için devlet gibi müdahale araçları çok çeşitli olan yapıların sorumluluk üstlenmesi gerekmektedir. Yoksulluğun düzeyi ne olursa olsun, mücadele için büyük ölçüde kamu harcaması yapılması gerekmektedir. Fakat mücadele sürekli olarak kaynak aktarımı şeklinde bir ekonomik fonlanmadan ziyade kamu bazı toplum kesimlerini devlete aktarılacak gelirden muaf tutma

şeklinde de kendini gösterebilir. Bu noktadan hareketle, günümüzde kamu gelirlerinin yoksullukla mücadelede benzer amaçlar için kullanıldığı görülmektedir (Sariso ve Koç, 2010).

### 2.3. Türkiye’de Sosyal Yardım Faaliyetleri

Türkiye’de sosyal yardım alanında akrabalık, komşuluk ilişkilerine dayanan geleneksel bir yapı mevcuttur. Kişinin acil ihtiyaç duyduğu kişisel gereksinimlerinin toplum içinde dayanışma ile karşılanması yaygın bir uygulama örneğidir. Türkiye’de sosyal yardım hizmetlerine ilişkin genel bakış açısını anlamak için öncelikli olarak Türkiye Cumhuriyeti Anayasasına bakmak gerekir. Anayasanın Başlangıç hükümlerinde sosyal adalet kavramından bahsedilmektedir. Anayasanın 2. Maddesi “*Türkiye Cumhuriyeti, toplumun huzuru, milli dayanışma ve adalet anlayışı içinde, insan haklarına saygılı, Atatürk milliyetçiliğine bağlı, başlangıçta belirtilen temel ilkelere dayanan, demokratik, laik ve sosyal bir hukuk devletidir*” şeklindedir. Anayasanın 41 ile 65 arasındaki maddeler Sosyal ve Ekonomik Haklara ilişkin hükümlerden bahseder. Anayasa hükümleri dışında sosyal yardıma ilişkin çok sayıda kanuni düzenleme bulunmaktadır. Gelir Vergisi Kanunu, Sosyal Sigortalar Kanunu, Vakıflar Kanunu, İl Özel İdaresi Kanunu, Belediye Kanun, Büyükşehir Belediyesi Kanunu gibi çok sayıda kanunda sosyal yardımlara ilişkin hükümlere yer verilmiştir. Sonuç olarak, Türkiye sosyal yardım faaliyetlerinin yerine getirilmesi konusunda yeterli hukuki altyapı ve güvenceye sahiptir.

Merkezi kurumlar, yerel kuruluşlar, Sivil Toplum Kuruluşları (STK), hayırseverler gibi çok sayıda aktör sosyal yardım hizmetleri konusunda faaliyet göstermektedir. Bu kurum ve kuruluşlar kendi yetki kanunları çerçevesinde sosyal yardım yapmaktadır. Türkiye’de yoksullara yapılan sosyal yardımlarda asıl görevli kamu kurumu Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarıdır. SYDV’ler tüm il ve ilçe merkezlerinde faaliyet göstermektedir. Türkiye’de mevcut durumda 1003 adet SYDV bulunmaktadır (Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü [SYGM], 2020). Karar organları müteveli heyeti olup gelirleri Sosyal Dayanışma ve Yardımlaşmayı Teşvik Fonundan sağlanmaktadır. Sosyal yardımlardan yararlanmanın en temel şartı muhtaçlıktır. Türkiye’de sosyal yardım alanında faaliyet yürüten kurum ve kuruluşlar farklı muhtaçlık tespiti yöntemleri kullanmaktadır. Bazı kurumlar kişinin muhtaçlık durumunun tespitinde objektif kıstaslar kullanırken bazıları ise herhangi bir kıstas kullanmamaktadır. Kişinin göreceli olarak yoksulluk içinde yaşaması yeterli görülmektedir. Muhtaçlık tespitinden sonra kişiye yapılacak sosyal yardım tutarının ne kadar olması gerektiği veya sosyal yardımın kişiye nasıl yapılması gerektiği sosyal yardımı saplayan kuruluşlar açısından farklılık göstermektedir. Örneğin, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları tarafından kişiye sağlanan kömür yardımları aynı yapılmaktadır. Kömür yardımının hangi miktarda yapılacağı hane ziyareti ile kararlaştırılır. Yaşlılık maaşı nakdi olarak ödenen ve tutarı Türkiye genelinde eşit olarak belirlenen bir sosyal yardım türüdür. SYDV’ler tarafından sağlanan yardımların şekli, tutarı, başvuru koşulları, başvuru evrakları ve ne kadar sürede ödeneceğine ilişkin konular ulusal ölçekte aynıdır. Bu yardımlara ilişkin hükümlerin birçoğu yasal düzenlemelerle belirlenmiştir. Fakat tutara ilişkin hükümler, hükümetin idari kararlarına bağlı olarak belirlenmektedir. Nakdi sosyal yardımlara ilişkin artışlarda genel olarak bir önceki yılın enflasyon artış oranı baz alınmaktadır.

2019 yılında yapılan toplam sosyal yardım harcama tutarı 55 milyar Türk lirasıdır. Sosyal yardımların Gayri Safi Yurtiçi Hasılaya oranı %1,24 ‘e yükselmiştir. 2018 yılında bu oran %1,16 şeklindedir. Sosyal yardımlardan faydalanan hane sayısı 3.282.975 olup önceki yıla göre azalma göstermiştir. Toplam sosyal harcama miktarının yaklaşık %70’sini genel sağlık sigortası katılım payı ödemeleri oluşturmaktadır. En düşük sosyal yardım harcaması tutarı ise muhtaç asker çocuklarına yapılan yardımlardır (AÇSHB, 2020).

Kamu kurum ve kuruluşları tarafından yoksullara sağlanan bazı yardımlar nakdi bazıları ise aynı yapılmaktadır. Aile, eğitim, sağlık, özel amaçlı yardımlar, yaşlı ve engelli yardımları başlıca sosyal yardımlardır. Bu yardımların önemli bir kısmı SYDV’ler tarafından yerine getirilmektedir. Muhtaçlığı tespit edilmiş kişiler yardım için gerekli olan şartları taşıyorsa yapılan başvurunun değerlendirilmesi neticesinde kendisine sosyal yardım yapılmaktadır. Bir kişi aynı anda birden fazla yardımdan faydalanabilir. Bazı yardımlardan faydalanmak için genel, bazıları için ise özel şartlar söz konusudur. Örneğin gıda yardımları için hane içinde kişi başına düşen geliri net asgari ücretin 1/3’ünden az olma şartı aranırken, eşi vefat etmiş kadınlara yönelik yardımlarda eşinin vefat etmiş olması yardım alması için yeterli koşul olarak görülmüştür. Ayrıca bazı yardımlar herkese verilirken, bazıları ise sadece şartları taşıyan muhtaç kişilere verilmektedir. Örneğin doğum yardımından faydalanmak için Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı veya mavi kart sahibi olmak yeterlidir. Buna karşın kişinin sosyal konut yardımından faydalanması için sosyal güvenceye sahip

olmaması, muhtaç olması ve hane içinde kişi başına düşen gelirin asgari net ücretin 1/3'ünden az olması gerekmektedir (SYGM, 2020).

**Tablo 1.** Türkiye’de Kamu Tarafından Nakdi Sağlanan Sosyal Yardımlar ve Tutarları (Milyon TL) 2018, 2019

Yardımanın Türü	2018	2019
<b>Aile Yardımları</b>		
Gıda Yardımları	263,02	263,15
Barınma Yardımları	39,17	45,7
Eşi Vefat Etmiş Kadınlara Yönelik Yardım	737,2	376,9
Muhtaç Asker Ailelerine Yapılan Yardımlar	178,2	121,2
Öksüz ve Yetim Yardımı	58,4	52,2
Muhtaç Asker Çocuğu Yardımı	8,9	4,2
Doğum Yardımı	506,4	477,4
Elektrik Tüketim Desteği (ETD)	0	686,5
<b>Sağlık Yardımları</b>		
Şartlı Sağlık Yardımı (Sağlık ve Gebelik)	398,46	406,69
Engelli İhtiyaç Yardımı		
Genel Sağlık Sigortası (GSS) Prim Ödemeleri	8.973,991	12.118,762
Kronik Hastalığı Nedeniyle Cihaza Bağımlı Olan Hastalara Elektrik Fatura Bedeli ve Kesintisiz Güç Kaynağı Desteği	17,961	172,375
Kronik Hastalara Yönelik Yardım Programı	19,91	38,48
Çoklu Doğum Yardımı	0	26,2
Genel Sağlık Sigortası Katılım Payı Ödemesi		38.992.601
<b>Eğitim Yardımları</b>		
Şartlı Eğitim Yardımı	643,10	614,46
Öğle Yemeği Yardımı	805	962
Ücretsiz Ders Kitabı	350	881
Öğrenci Taşıma Barınma ve İlaşe Yardımı	-	746,401
Engelli Öğrencilerin Ücretsiz Taşınması	368,75	692,00
<b>Özel Amaçlı Yardımlar</b>		
Afet/Acil Durum Yardımları		18.750,945
Aşevleri	33,28	45,28
Terör Zararı Yardımları	62,0	34,3
Yabancılarla Yönelik Sosyal Uyum Yardımı (SUY) Programı	2.118	2.711
<b>Yaşlı ve Engelli Yardımları</b>		
Yaşlılık Aylığı		5.574,082
Engelli Aylığı		1.272,82
Engelli Yakını Aylığı		509,13
Silikozis Hastalarına Yapılan Yardımlar		3.758,32
Evde Bakım Aylığı	6.675,740	7.988,803

**Kaynak:** Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı 2019 Yılı Faaliyet Raporu, 2020

Sosyal yardım uygulamalarının Türkiye’de genel olarak aile yardımları şeklinde gerçekleştiği söylenebilir. Özellikle, aile yardımları birçok ekonomik ve toplumsal risk durumunda önemli işlevler üstlenmektedir. Türkiye’de, aile, komşuluk, akrabalık, dostluk ve hemşerilik ilişkileri çerçevesinde yürütülen sosyal yardım uygulamalarına ilişkin iki temel farklı yaklaşım bulunmaktadır. Bu yaklaşımların ilki 1980 sonrasında yürütülen neoliberal iktisadi politikaların sonuçlarına ilişkindir. Bu dönemde, iş gücü piyasasının farklılaşarak resmi olmayan ilişkilerin yaygınlaştığını, özelleştirme süreçlerine bağlı olarak güvenli istihdamın azaldığı söylenebilir. Küresel ekonomik ilişkilerin tüm dünyada kendisini göstermesi, enformel olarak sosyal yardım uygulamalarını gerçekleştiren aile, dindaşlık, akrabalık, komşuluk, aynı etnisiteye tabi olma ve hemşerilik bunların birbirleriyle olan dayanışma ilişkilerini zayıflattığı söylenebilir (Buğra ve Keyder, 2006).

Türkiye’de sosyal yardım ve hizmet faaliyetleri neredeyse tüm merkezi ve taşra kurum ve kuruluşlarının faaliyet alanına dâhil edilmiştir. Türkiye’de kamu eliyle uygulanmakta olan sosyal yardım ve hizmet faaliyetlerinin tek bir kurum tarafından yapılması yerine çeşitli kurumlar tarafından yapılması sosyal hizmetlere ilişkin kaliteyi sorgulanır hale getirmiştir. Bu nedenle, farklı devlet kurumları ve kuruluşları tarafından uygulanmakta olan sosyal yardım ve hizmet faaliyetlerinin tek bir çatı altında toplanması sosyal yardım için ayrılmış olan bütçe kaynaklarının da etkin kullanılmasını sağlayarak sosyal yardım alanında insana yarışır ve sürdürülebilir faaliyet alanlarının geliştirilmesini gerekli kılmaktadır. Sosyal yardım faaliyetlerinin birden fazla kurum tarafından sağlanması, sosyal yardıma ihtiyaç duyan kesimlerde de kafa karışıklığına neden olmaktadır. Yani hem arz hem de talep boyutuyla sosyal yardımlar konusunda tam bir



keşmekeşlik durum yaşanmaktadır. Sosyal devlet olmanın gereği olan sosyal yardım hizmetlerinin kurumsal olarak icracı örgütlerce yerine getirilmesi gereklidir. Böylece yararlanıcıların talep hakkı hak temelli olarak karşılık bulacaktır (Kesgin, 2012). Sosyal yardım faaliyetleri merkezi kurumların yanında yerelde çeşitli kuruluşlar ve gönüllü yapılar tarafından da yerine getirilmektedir.

### **3. BELEDİYELERİN SOSYAL YARDIM FAALİYETLERİNE İLİŞKİN LİTERATÜR ÖZETİ**

Türkiye’de belediyelerin sosyal yardım faaliyetlerine ilişkin yapılmış çok sayıda akademik çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmalarda ağırlıklı olarak Belediyelerin mevcut sosyal yardım uygulamalarına ilişkin çalışma yapılmıştır. Literatürde işlenmiş konular genel olarak belediye hizmetlerinin performans algısı, aile yardımları, sosyal belediyecilik anlayışı, sosyal politika uygulamaları, belediyelerin spor ve engellilere yönelik çalışmaları, kent yoksulluğunun önlenmesinde sosyal belediyecilik vb. konu başlıkları şeklindedir. Bu bölümde belediyelerin sosyal yardım çalışmalarına ilişkin uygulamada karşılaşılan sorunlara ilişkin literatür özetine değinilmiştir.

Ersöz (2011) yaptığı çalışmada belediyelerin seçilmiş ve halka en yakın yönetim birimler olduğunu bu durumun yerelde sosyal yardımlar konusunda denetim ve koordinasyon kolaylığı sağladığını, uygulamaların başarıya ulaşma şansını arttırdığını ve yerelde bu amaçla daha fazla bağış toplanmasını sağladığını belirtmiştir. Fakat yereldeki sosyal yardım uygulamalarının kayırmacılığa açık olduğunu, sosyal yardımlardan faydalanma yönüyle belirlenmiş standartların olmadığını/varsın da buna uygun davranılmadığını, sosyal yardımlarda sürekliliğin olmadığını, sosyal yardım konusunda yeterince kurumsallaşma sağlanmadığını ve izleme ve denetim faaliyetlerinin yetersiz olduğunu ortaya koymuştur.

Kerman ve Çiçek (2009) belediyelerin sosyal yardım hizmetlerinden yararlanan bireylerin algısına yönelik yaptıkları çalışmada Isparta Belediyesinin hizmet sunumunda politik ayrımcılık yaptığını, belediye yetkililerinin, muhtaçlık kriterlerinin belirlenmesinde tarafsız davranmadığını, hizmetlerdeki artış nedeninin oy kaygısı olduğunu, bireylerin bu faaliyetlerden yeterince yararlanmadığını ve yapılanların, yoksulluğun azaltılmasına yardımcı olmadığını ortaya koymuştur.

Çetin (2014, s. 197) kamu, sivil toplum kuruluşu, özel sektör temsilcilerine yönelik yaptığı saha araştırmasında katılımcıların “%26,9’unun merkezi yönetimin (ASPB), %19,6’sının belediyelerin, %19,6’sının sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıflarının, %11,5’inin il özel idarelerinin, %8,5’inin özel sektörün” sosyal yardımlar konusunda ana aktör olarak belirlenmesi gerektiğini ifade etmiştir (Çetin, 2014, s. 181). Yine aynı çalışmada katılanların %63,6’sı merkezi yönetimin belediyelerin sunacağı sosyal yardım hizmetlerini etkin denetleyemeyeceğini belirtmiştir.

Tiyek (2014, s. 53) Belediyelerin sosyal yardımları yaparken hangi kriterlere bağlı olarak uygun yararlanıcı belirledikleri, kişi başına dağıtılan sosyal yardım tutarının hangi ölçütlere göre belirlendiği, yıllar itibarıyla sosyal yardımlar için ayrılan bütçe miktarının rakamsal olarak ne kadar olduğu, yararlanıcılara ait sosyal yardıma ilişkin verilerin diğer kurumlarla paylaşılıp paylaşılmadığı konuları tartışmaya açık niteliktedir. Ayrıca belediye yönetimlerinin sosyal yardım yararlanıcılarını belirlerken “hak temelli bir yaklaşım” yerine daha çok “klientalist ve nepotist” bir anlayışla hareket ettiği görülmektedir. Çünkü, belediyeler siyasal nitelikte yönetim kurumlarıdır. Seçim mekanizması belediye kurumuna siyasi bir kimlik kazandırmaktadır.

Ünal ve Caner (2014, s. 46) sosyal belediyecilik üzerine yaptıkları çalışmada yoksullara yapılan yardımlarda kimlerin hangi oranlarda yararlanacağını belirlenmesinde hizmet birimlerinin tarafsız olması gerektiğini ve partizanca hareket etmemelerinin yardımların hakkaniyetli dağıtımında olmazsa olmaz olduğunu belirtmiştir. Aksi durumda yoksulluğun yerelde daha da artacağı bir sürecin başlayacağı ifade edilmiştir.

Bingöl ve Ömürgönülşen (2018, s. 22) Türkiye’nin yedi bölgesinde yer alan yedi büyükşehir belediyesinin sosyal yardım uygulamalarını ele almış, çalışmanın neticesinde belediyelerde sosyal hizmet ve sosyal yardımların fonksiyonel olarak ayrılması gerektiği dile getirilmiş, sosyal desteğe ilişkin kurumsal örgütlenmede sosyal hizmetin öncelikli olmasının uygun olacağı, sosyal yardımların ise sosyal hizmeti tamamlayıcı bir unsur olarak değerlendirilmesinin yerinde olacağı belirtilmiştir.

Sayıştay tarafından hazırlanan 2019 Yılı Dış Denetim Genel Denetim Raporunda mahalli idarelere ilişkin olarak “denetimlerde, belediye meclisi kararına istinaden gerçekleştirilen herhangi bir ortak hizmet

projesi olmaksızın bazı sivil toplum kuruluşlarına bakım onarım hizmeti sağlandığı, muhtelif aynı yardımlar yapıldığı, bu kuruluşların düzenlediği çeşitli organizasyonlar için belediyelere ait otobüs, minibüs gibi araçların bedelsiz tahsis edildiği araç kiralandığı, idare mülkiyetindeki kültür merkezi, konferans salonları vb.nin ücretsiz kullandırıldığı, bahse konu organizasyon masraflarının belediye bütçesinden karşılandığı ve bu kuruluşlara doğrudan nakdi yardımlarda bulunulduğu” tespit edilmiştir (Sayıştay, 2019).

#### **4. BELEDİYELERİN YOKSULLUKLA MÜCADELEDE SOSYAL YARDIM FAALİYETLERİ**

Türkiye'nin idari yapısı merkezi kurumlar ve yerelde faaliyet gösteren kuruluşlardan oluşmaktadır. Merkezin yereldeki çalışmaları kendilerine bağlı taşra teşkilatınca yerine getirilmektedir. Bazı kamu hizmetleri de merkezin hiyerarşik yapısına dahil olmayan kamu organlarınca yerine getirilmektedir. Bu organlar, kamu hizmetlerinin yer yönünden yerinden yönetim esasına uygun olarak yürütülmesi amacıyla oluşturulan yerel yönetimlerdir. Yerinden yönetim, Türkiye'nin farklı coğrafi alanlarında benzerlik göstermeyen yerel ve ortak ihtiyaçların karşılanması, kamu hizmetlerinin yerine getirilmesi ve topluma ilişkin temel sorunların çözümü konusunda mahalli özerkliğe sahip, karar organları seçimle işbaşına gelen, vatandaşın bölgesel kararların alınmasına katılımının ve kararların uygulanmasında denetiminin öngörüldüğü, yerel halkın birbirini tanımasını olabilir kılan, halk arasında yakın ilişkilerin kurulduğu bir mahalli örgütsel yapıyı içeren yönetim yapısıdır (Bozlağan ve Demirkaya, 2008, s. 29; Aydemir, 2002, s. 39).

Yerel yönetimler merkezi yönetimle birlikte vatandaşlara yönelik kamu hizmetinin yerine getirilmesini sağlayan kuruluşlar olarak geniş anlamda sosyal politikanın çalışma alanına giren hizmetlerin sağlanmasında görevli kılınmışlardır. Sosyal politikanın çalışma alanı toplumsal yaşam olup toplumsal hayatta meydana gelen, toplum yaşamına dair politikanın ilgililik kapsamına giren bütün sorunlarla ilgilenir. Özellikle, kendi beşerî kaynaklarıyla toplum yaşamına ayak uyduramayacak şekilde maddi yoksunluk yaşayan korunmaya muhtaç kişiler için koruyucu, kollayıcı, güçlendirici, sosyal adaleti ve eşitliği sağlayıcı bir fonksiyonu olduğu ifade edilebilir. Bu açıdan değerlendirildiğinde sosyal politikanın çalışma göstereceği en belirgin konu yoksulluk, sosyal yardım vb. ekonomik faaliyetlerin toplum içindeki etkileri ve sonuçlarına bağlı olarak ortaya çıkan sosyal olgu ve olaylardır (Akdoğan, 2006, s. 15).

Ekonomik anlamda homojen bir toplumun kendiliğinden oluşmaması ve eşitleyici politikaların da bu eşitliği sağlamada etkisiz oluşu nedeniyle yerel yönetimlerin kısa, orta ve uzun vadede toplumun dezavantajlı kesimlerini sosyal yardım benzeri araçlarla desteklemede aktif olarak rol oynaması sosyal belediyecilik olarak da nitelendirilir (Kesgin, 2012, s. 45). Sosyal Belediyecilik, ayrıca, işi olmayan, çalışamayacak durumda olan kişilere ve yardıma muhtaç kimsesizlere yardım edilmesi, sosyal yardımlaşmanın, dayanışmanın ve bütünleşmenin sağlanması ile sosyal ve kültürel faaliyetlerin gerçekleştirilebilmesi için ihtiyaç duyulan altyapı çalışmalarının hazır hale getirilmesini sağlar. Akıllı politikalar uygulamasını öngören; bireyler ve toplumsal gruplar arasında zayıflayan sosyal güvenlik algısını iyileştirerek sosyal adaleti ve eşitliği güçlendirmeye dönük yerel yönetimlere sosyal kontrol işlevi yükler. Sosyal belediyecilik pratiği, yerel yönetimlerin çalışma ve sorumluluk alanlarını genişletmektedir. Bu anlayış, belediyelerin sadece altyapı, imar, ulaşım, temizlik vb. hizmetleri yerine getiren bir idari organizasyon olmadığını, bu faaliyetlerin çok daha ötesinde bir işleve sahip olduğunu göstermektedir. Sosyal belediyeciliği sadece maddi anlamda muhtaç durumda olan yerel yönetim sakinlerine yapılan parasal destek, giyim, gıda, yakacak ya da barınma olanaklarıyla sınırlamamak gerekir. Yerel halkı sosyalleştirme, onları mobilize etme, yönlendirme, rehberlik etme; yardım sağlama, koruma, sosyal kontrol ve rehabilitasyon ile gözetme; yatırım gibi pek çok fonksiyona sahiptir (Zengin ve Öztaş, 2009).

Belediyeler mahalli idareler arasında sayıca en fazla olan ve tüm il ve ilçe merkezlerinde örgütlenmesi var olan yerel yönetim birimleridir. 5393 sayılı Belediye Kanunu'nda belediye, “belde sakinlerinin mahallî müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idarî ve malî özerkliğe sahip kamu tüzel kişisi” olarak tanımlanmaktadır. Belediye Kanunu'nun 14. maddesinde “Belediyelerin Görev ve Sorumlulukları” başlığı altında mahalli müşterek nitelikte olması kaydıyla belediyelerin sosyal hizmet ve yardım faaliyetleri yürütmesi gereğinden bahsedilmiştir. Yine aynı kanunun 38. maddesinde “bütçede yoksul ve muhtaçlar için ayrılan ödeneği kullanmak, engellilere yönelik hizmetleri yürütmek ve engelliler merkezini oluşturmak” belediye başkanının görevleri arasında sayılmıştır (Belediye Kanunu, 2005). 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanununda da benzer hükümler yer almaktadır. Örneğin, kanunun 24. maddesinde “dar gelirli, yoksul, muhtaç ve

kimsesizler ile engellilere yapılacak sosyal hizmet ve yardımlar” büyükşehir belediyelerinin giderleri arasında yer almaktadır (Büyükşehir Belediyesi Kanunu, 2004).

Belediyeler, sosyal politikaların oluşturulması ve bu politikaları etkin bir şekilde uygulamaya ilişkin yapılan çalışmalarda yerel yönetimlerin merkezi yönetime göre daha etkili olduğu sonucuna varılmıştır. Eğitim, sağlık, sosyal hizmet ve yardım gibi konularda özellikle belediyeler hem coğrafi hem de hizmet sağlama isteği açısından mahalli sorunların tespit edilmesinde ve bu sorunların çözümlenmesinde merkeze göre daha etkindirler. Ancak belediyelerin sosyal politikaları uygulamalarındaki bu etkinliği önemli ölçüde güçlü mali yapılarına ve merkezi yönetimin refah devleti politikalarına bağlıdır (Ersöz, 2011).

Belediyelerin de yoksullukla mücadelede en önemli sosyal politika aracı sosyal yardımlardır (Aydın, 2008, s. 1). Türkiye’de belediyelerin de yoksullukla mücadelede temel amacı eldeki sınırlı politika aracı vasıtasıyla yoksul toplum kesimlerinin asgari ihtiyaçlarını gidererek sürdürülebilir bir hayat standardına erişmelerini sağlamaktır. Belediyelerin sosyal yardımları genel olarak hane bazlı verilmektedir. Yani bir hanede sadece bir kişi sosyal yardım almak için başvuru yapabilir. Belediyelerin uygulamaları farklılık gösterse de başvuran hanede memur, çalışan varsa veya başvuran esnaf ise kendisine sosyal yardım verilmemektedir (Karagöl vd., 2013).

Belediyelerin muhtaçlara en çok sağladığı yardımlar şöyledir (Mermer vd., 2016).

- “Gıda ve erzak yardımları
- Muhtaç ailelerin öğrencilerine sağlanan kırtasiye yardımı
- Yoksul ailelere dönük giyecek yardımları
- Gazilere ve şehit yakınlarına yapılan yardımlar
- İhtiyaç sahiplerine yapılan tıbbi araç ve ilaç yardımı
- Kış mevsimi için odun ve kömür yardımları
- Muhtaç asker ailelerine verilen yardımlar
- Öğrenim gören öğrenciler için nakit belediye bursu
- Öğrenciler için servis aracı sağlama ve okul yardımları
- Yoksul ailelere mama ve bebek bezi yardımı
- Muhtaç aileler için nakit desteği
- Muhtaç ailelere kira yardımı
- Engelli yardımları
- Genel birtakım giderler için aylık yükleme yapılan yardım kartları”

Sosyal yardım uygulamaları belediyeden belediyeye farklılık gösterebilmektedir. Örneğin İstanbul Büyükşehir Belediyesi sosyal amaçlı nakdi yardımların yanında, ev, giyim eşyası, eğitim yardımları ile evsizlere yardım sağlamaktadır. Çeşitli nedenlerle İstanbul’a gelen fakat ekonomik, sosyal ve kültürel olarak şehirde tutunamayan ve memleketine dönebilecek maddi kaynağa sahip olamayan ailelere verilen tersine göç hizmeti ile ilde ikamet eden genç üniversitelilere verilen yardımlar da genel yardım faaliyetlerinin dışında belediyenin özel yardım uygulamalarıdır. Ankara Büyükşehir Belediyesinde genel yardımlardan farklı olarak ulusal ve uluslararası afetler için sosyal yardım ödeneği ayrılmıştır. Bursa Büyükşehir Belediyesinde eğitim, sağlık, gıda ve ev eşyası gibi genel sosyal yardımların ağırlığı daha fazladır. Tüm belediyeler sosyal yardım faaliyetleri yürütmekle birlikte yardım faaliyetlerine getirilen en temel eleştiri, sadece belediye yönetimlerinin kendisiyle benzer siyasi ideolojiyi sahip, belediye başkanının seçildiği siyasi partiyi destekleyen kişi ve ortak çalışma yaptıkları sivil toplum kuruluşlarına yardım yapıldığı yönündedir.

Belediyelerin sosyal yardım uygulamaları belediyelerin büyükşehir olup olmadıklarına, bütçelerine, gelir kaynaklarına ve yardıma muhtaç hanelerin sayısına, yerel halkın ekonomik ve sosyal durumlarına göre değişiklik göstermektedir. Belediyelerin vermiş oldukları yardımlar türüne göre değerlendirildiğinde yakacak, gıda, giyecek, sağlık hizmetleri yardımı ile engelli yardımı vb. aynı yardımlar başlığı altında, yoksul öğrencilere eğitimleri için verilen öğrenci bursları, mikro kredi uygulamaları, kişilerin kendi memleketlerine dönüş için verilen geri göç yardımları veya kira yardımları nakdi yardımlar başlığı altında sıralanabilir (Koçak vd., 2017, s. 133).

## 5. BELEDİYELERDE KLİENTALİST ANLAYIŞ

Klientelizm, kamu kaynaklarının kullanımını müşterilik anlayışı içinde kullanarak kendine bağımlı bir kitle meydana getirme olarak tanımlanabilir. Bu kavram bazen patronaj ve himayecilik gibi

kavramlarla aynı anlamı oluşturacak şekilde de kullanılmaktadır. Patronaj kavramı, kamu kaynaklarının ve imkânlarının bazı kesimlere bölüştürülmesi olarak tanımlanabilir. Klientalizm kavramının kendine özgü bir kökeni ve tarihsel gelişimi bulunmaktadır. Klientalizm kavramı, farklı anlamlarda da kullanılabilir. Fakat en genel tanımıyla, siyasal iktidarın paylaşım esaslarına göre sunulan birtakım mallar veya hizmetler karşılığında, bu destek mal ve hizmetlerden faydalanan kişilerden siyasal destek talebinde bulunma süreçlerini ve ilişkilerini barındıran bir tanıma tekabül eder. Siyasal otoritenin amacı, iktidarda kalma gücünü pekiştirerek destek toplamaktır. Bunun için de genellikle kamu imkân ve kaynakları kullanılarak bazı toplum kesimlerine ayrıcalık tanınır. Sunulan destek, mal ve hizmet karşılığında fayda sağlayan kesimlerde iktidara karşı bir minnet borcu düşüncesi oluşur. Bu minnet borcunun yanında destekten yararlanan toplum kesimleri bu ayrıcalıklı durumu devam ettirmek için iktidara sadakat gösterir. Klientalist amaçla sunulan mal ve hizmetler, kimi zaman aynı ya da nakdi birtakım yardımlardan oluşmaktadır. Bazen de alınan destek kamusal alanda fırsat kapıları açmaktadır. Bu desteklerden tüm toplum fayda sağlayamaz. Sadece iktidarı besleyen yapılar kazançlı çıkar. Bu nedenle, mevcut iktidar otoritesini güçlendirirken, faydalanan kesimler de maddi ve toplumsal anlamda çıkar sağlar. Yani, kamu kaynaklarından çıkar sağlayan kitleler için karşılıklı bir kazan-kazan durumu söz konusudur. Bu aynı zamanda toplumun geri kalanı için zarar olarak düşünülebilir. Klientalizm, sadece ödüllendirme veya cezalandırma olarak kendisini göstermez. Aynı zamanda gözdağı vermek suretiyle tehdit etme, verilen desteği kesme veya destekten faydalanmadığı durumda cezalandırma yöntemlerine başvurma gibi süreçleri de içerebilir (Özkanan ve Erdem, 2014).

Siyasi popülizmin varlığında yerel siyasiler ve yöneticiler; halka şirin gözükmek için kısa vadeli, günü kurtarıcı politikalar uygulamaktadır. Halkın sorunlarını çözmek, siyasi ikbalini sürdürmek ve toplumda destek ve itibar sağlamak noktasında toplumun taleplerine olabildiğince olumlu cevap verirler (Arıcı, 2015, s. 55). Sorunların çözülmesi klientalist yaklaşımı sona erdireceği için mevcut problemin sürekli olarak karmaşık bir yapıya bürünmesi istenir. Bu anlayış, günümüz hükümetlerinde de en önemli etkisini sosyal yardım faaliyetlerinde göstermektedir. Yardıma muhtaç toplum kesimlerinde iyi bir imaj kazanılması bağlamında sosyal yardım rejiminin geleceği, etkinliği vb. düşünülmeden sosyal korumanın usul ve esaslarına uyulmadan sosyal yardımlar yapılabilir. Özellikle gelişmiş bir demokratik yapının olmadığı, yoksulluğun kronikleştiği, hukuk ve yurttaşlık bilincinin yeterince gelişmediği az gelişmiş veya gelişmekte olan toplumlarda siyasi otoritelerin sosyal yardımı insan hakları bağlamında hak olarak değil de onu siyasi otoritenin yurttaşlara sunduğu bir lütf olarak görmeleri neticesinde siyasi popülizmin genişleyip yaygınlaştığını söylemek mümkündür. Klientalist anlayışta temel hedef yoksulluğu ortadan kaldırmak olması gerekirken; siyasi otoriteler yardıma muhtaç bireylere yapılacak olan yardım tutarını arttırmayı hedefler. Aynı zamanda yardım sağlanacak kişi sayısının artması da iktidarı korumak bağlamında istenilen bir durumdur. Halbuki, bu anlayış toplum kesimleri arasında sorunların daha çarpık ve karmaşık bir hale gelmesine neden olur (Yuvalı, 2018). Sonuç itibarıyla, klientalist politikalar, muhtaçlık, sosyal dışlanma, sosyal koruma ve güvenlik, yoksulluk, etnik ve dini farklılıklar, benzer siyasi tercihler gibi unsurlardan destek sağlarken aynı zamanda bu esasları yeniden üretmeye ve onları sürekli beslemeye yatkındır (Metin, 2011, s. 181).

Başbakanlık Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü'nün 2009-2013 yılları için hazırladığı Stratejik Planda mevcut durum analizi başlığı altında “sosyal yardım hizmeti sunan kamu kurumları ile ve sivil toplum kuruluşlarının ortak veri tabanının olmaması, veri paylaşımından kaçınılması, ortak terminolojinin olmaması, sosyal yardım alanında faaliyet gösteren çok sayıda kurum ve kuruluşun olması ve bu durumun yardımlarda mükerrerliğe yol açması, Genel Müdürlük ile sosyal yardım ve hizmet alanında faaliyet gösteren kamu kurumları ile belediyeler arasında işbirliğinin yetersiz olması, buna bağlı olarak sorunların yaşanması, Belediyelerin sosyal yardım faaliyetlerinin Vakıflarla büyük ölçüde benzer olması, Belediyelerin SYDV’ler ve sivil toplum kuruluşlarıyla ortak veri tabanı kullanımına büyük ölçüde karşı olmaları” tehdit olarak sayılmıştır (SYDGM, 2009). Belediyelerin sosyal yardımların kayıt altına alınması fikrine ve ortak veri tabanı kullanımına karşı çıkması, belediyelerin sosyal yardım faaliyetlerinde kayıt dışılığı benimsedikleri, şeffaflığı ve hesap verilebilirliği istemedikleri yönünde ciddi bir kanıt oluşturmaktadır.

Klientalist anlayışı ortadan kaldıracak en temel anlayış hak temelli sosyal politika uygulamalarına geçilmesini sağlamaktır. Hak temelli yaklaşım kişileri hak sahibi, devleti ve devlet dışı kuruluşları ise bu hakları vatandaşlara sağlamada görev sahibi olarak görmektedir.

## 6. SONUÇ VE ÖNERİ

Belediyeler, “sosyal devlet” anlayışının bir gereği olarak, halkın yerel ve müşterek ihtiyaçlarını karşılamakla görevlidirler. Sosyal belediyeçilik uygulamalarıyla kent sakinlerinin refah düzeylerini artırmaya, toplumsal dengeyi kurmaya, sosyal huzuru, esenliği, barışı ve sosyal adaleti sağlamaya çalışarak bölgesel kalkınmaya destek olmaktadır. Sosyal devlet anlayışının yerleşik olduğu günümüzde merkez dışında yerelde yürütülecek faaliyetlerde belediyeler önemli rol oynamaktadır (Toprak ve Şataf, 2017, s. 83).

Türkiye’de kamusal sosyal yardımlar bağlamında kurumsal anlamda dağınık bir yapılanma mevcuttur. Sosyal Yardımlar başta Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları olmak üzere Bakanlıklar, Kredi Yurtlar Kurumu, Vakıflar Genel Müdürlüğü gibi merkez teşkilatı içinde yer alan kurumlar ile belediyeler, üniversiteler, bakanlıkların taşra teşkilatları gibi yerel kuruluşlarca da yapılmaktadır. Sosyal yardım faaliyetlerinin birden fazla kuruluş tarafından yerine getirilmesi yardımların yoksulluk üzerindeki etkinliğini ve etkililiğini azaltmaktadır.

Belediyelerin sosyal yardım faaliyetlerinde şeffaflık ilkesi göz ardı edilmektedir. Belediyeler, belediye başkanının seçimle işbaşına gelmesi ve belediye meclisinin seçimle belirlenmesi yönüyle siyasi kuruluşlar olarak değerlendirilmelidir. Belediye yönetimleri tekrar seçilme ihtimalini güçlendirmek için kendilerine bağımlı bir seçmen kitlesi yaratmak amacıyla kişisel menfaatleri uğruna sosyal yardımları araç olarak kullanmak eğilimindedir.

Belediyeler sosyal yardım faaliyetlerinde başboş, denetimden uzak, hesap verebilirlik ilkesini göz ardı eden kısa vadeli, politik miyopluğu içeren bir anlayışla hareket etmektedir. Belediyelerin sağladığı sosyal yardımların dağıtımını şeffaflık kriterlerine uygun yapılmamakta, sosyal yardımlarda mükerrerlik sorununu ortaya çıkarmakta böylece merkezi bütçe kaynaklarından transfer edilen bu aktarımlar amaca uygun dağıtılmayarak adeta heba edilmektedir. Bu kaynak israfını ve denetimsiz yapıyı ortadan kaldırmak için, kamusal düzeyde sağlanan tüm sosyal yardımlar; faydalanıcıların belirlenmesinden dağıtımına kadar tüm işlemler, sadece bir tek kurum tarafından yerine getirilmelidir. Bu tek kurum belediyeler olmamalıdır. Sonuç olarak, belediyelerin sosyal yardıma ilişkin yetkileri yapılacak kanuni düzenlemeyle iptal edilmelidir.



### Makale ile ilgili notlar

Yapılan bu çalışma etik kurul izni gerektirmemektedir.

Makale araştırma ve yayın etiğine uygun olarak hazırlanmıştır. Araştırmanın tüm süreçleri, araştırmanın beyan edilen tek yazarı tarafından gerçekleştirilmiştir.

## KAYNAKÇA

- Akdoğan, Y. (2006). Sosyal belediyecilik. *Yerel Siyaset Dergisi*, (3), 41-50.
- Aktan, C.C. ve Vural, Y.İ. (2002). Yoksulluk: terminoloji, temel kavramlar ve ölçüm yöntemleri. *Hak-İş Konfederasyonu Yayınları*, (5), 39-69.  
<http://www.canaktan.org/ekonomi/yoksulluk/birinci-bol/aktan-vural-yoksulluk.pdf>
- Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı. (2020). *2019 Yılı Faaliyet Raporu*.  
[https://www.ailevecalisma.gov.tr/media/49934/acshb\\_2019\\_yili\\_faaliyet\\_raporu.pdf](https://www.ailevecalisma.gov.tr/media/49934/acshb_2019_yili_faaliyet_raporu.pdf)
- Arıcı, K. (2015). *Türk Sosyal Güvenlik Hukuku* (1. baskı). Gazi Kitabevi.
- Aydemir, G. (2002). STK'lar, yerelleşme ve yerel yönetimler içinde, *Yerellik kavramı* (1. baskı, ss. 29-57). Türkiye Ekonomik ve Toplumsal Tarih Vakfı Yayınları.
- Aydın, M. (2008). *Sosyal politika ve yerel yönetimler* (1. baskı). Yedi Renk Yayıncılık.
- Aygen, M. (2016). Türkiye'de yoksulluk ve sosyal yardım yaklaşımı üzerine, Elâzığ örneği. *Avrasya Uluslararası Araştırmalar Dergisi*, 4(8), 150-179. <https://doi.org/10.33692/avrasyad.509296>
- Barrientos, A. (2013). *Social assistance in developing countries*. Cambridge Universty Press.
- Barrientos, A. (2016). Justice-based social assistance. *Global Social Policy*, 16(2), 151-165.  
<https://doi.org/10.1177/1468018116633576>
- Behrendt, C. (2002). *At the margins of the welfare state* (First Edition). Routledge Revivals Press.
- Belediye Kanunu. (2005, 13 Temmuz). *Resmî Gazete* (Sayı: 5393).  
<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5393.pdf>
- Büyükşehir Belediyesi Kanunu. (2004, 10 Temmuz). *Resmî Gazete* (Sayı: 5216).  
<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5216.pdf>
- Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı. (2020). *Çok Boyutlu Yoksulluk Endeksi Raporu*.  
[https://www.tr.undp.org/content/turkey/tr/home/library/human\\_development/2020-Multidimensional-Poverty-Index-MPI.html](https://www.tr.undp.org/content/turkey/tr/home/library/human_development/2020-Multidimensional-Poverty-Index-MPI.html).
- Barr, N. (1992). Economic theory and the welfare state: A survey and interpretation. *Journal of Economic Literature*, 30(2), 741-803. <http://eprints.lse.ac.uk/archive/00000279>
- Bingöl, E. S ve Ömürgönülşen U. (2018). Sosyal belediyecilik bağlamında Türkiye'de büyükşehir belediyelerinin sosyal hizmet ve sosyal yardım faaliyetleri. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 27(3), 1-26.
- Bozlağan, R. ve Demirkaya, Y. (2008). Türkiye'de Yerel Yönetimler içinde, *Geleneksel kamu yönetimi yaklaşımı, yeni kamu yönetimi yaklaşımı ve yerel yönetimlere etkileri* (ss. 1-29). Nobel Yayınevi.
- Buğra, A. ve Keyder, Ç. (2006). The Turkish welfare regime in transformation. *Journal of European Social Policy*. 16(3). 211-228. <https://doi.org/10.1177/0958928706065593>
- Ceren, A. ve Erdem, T. (2018). Türkiye'de yoksulluk ve sosyal yardım uygulamaları. *Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(1), 6-24.  
<https://dergipark.org.tr/pub/meusbd/issue/43724/449961>
- Ceren, A. ve Erdem, T. (2019). Kahramanmaraş ili sosyal yardım yönetimi üzerine bir araştırma. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 12(32). 414-451.  
<https://doi.org/10.14520/adyusbd.532826>
- Çengelci, E. (1993). Sosyal refahın gerçekleşmesinde sosyal yardımların rol ve önemi. *Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksek Okulu Dergisi*, 11(3), 9-34.

- Çetin, H. (2014). *Türkiye’de sosyal hizmetler ve sosyal yardımların yeniden yapılanması üzerine bir değerlendirme* (Yayın Nu. 8080). [Doktora tezi, Hacettepe Üniversitesi].  
<http://www.openaccess.hacettepe.edu.tr:8080/xmlui/bitstream/handle/11655/2538/f9542275-df72-4e6b-8f54-515162b8c109.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Clasen, J. (2012). Avrupa sosyal güvenliğinde değişen ilkeler. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, (47), 273-313. <https://dergipark.org.tr/en/pub/iusskd/issue/920/10401>
- Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı. (2020). *2020 Yılı Cumhurbaşkanlığı Yıllık Programı*.  
[https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2019/11/2020\\_Yili\\_Cumhurbaskanligi\\_Yillik\\_Programi.pdf](https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2019/11/2020_Yili_Cumhurbaskanligi_Yillik_Programi.pdf)
- Currie, J. and Gahvari, F. (2008). Transfers in cash and in kind: theory meets the data. *Journal of Economic Literature*, 46(2), 33-83. <https://doi.org/10.1257/jel.46.2.333>
- Daşlı, Y. (2015). Sosyal yardımların sorunlu alanı: muhtaçlık tespiti. *Cumhuriyet Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 39 (2), 135-154.  
<https://dergipark.org.tr/tr/pub/cumusosbil/issue/4353/59547>
- Ersöz, H. Y. (2011). Sosyal politika- refah devleti-yerel yönetimler ilişkisi. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası*, 55(1), 759-775. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/iuifm/issue/812/8841>
- Ersöz, H. Y. (2011). *Sosyal politikada yerelleşme* (1. Baskı). İTO Yayınları.
- Grosh, M., del Ninno, C., Tesliuc, E. ve Ouerghi, A. (2008). *From protection to promotion: The design and implementation of effective safety nets*. World Bank.  
<https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/6582>
- Karagöl, E. T., Yıldırım, J., Atan, M., Eralp, A., Güneş, F. ve Sungur, M. (2013). Türkiye’de sosyal yardım yararlanıcılarını belirleyen faktörler. *Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 15 (1), 1-22.  
<https://dergipark.org.tr/tr/pub/gaziuiibfd/issue/28314/300880>
- Kerman, U. ve Çiçek, E. (2009). Belediyelerin sosyal hizmet ve yardımlarından faydalanan bireylerin hizmetlere yönelik algıları: Isparta örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (9), 131-151. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/sbe/issue/23196/247775>
- Kesgin, B. (2012). Sosyal politikanın en önemli kurumu: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı. *İnsan Hakları Yıllığı*, 41-54. [https://makale-detay&Alan=sosyal&Id=AWBFExxdoDuH9Br\\_dvVU](https://makale-detay&Alan=sosyal&Id=AWBFExxdoDuH9Br_dvVU)
- Kalaycı, S. (2019). Büyükşehirlerin yoksullukla mücadeledeki rolü: Malatya Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Turkish Studies-Social Sciences*, 14(6), 3158-3171. <https://doi.org/10.29228/TurkishStudies.39436>
- Kılıç, R. ve Çetinkaya, Ş. (2012). Türkiye’de yoksullukla mücadelede sosyal yardım stratejileri ve bir model önerisi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (34), 93-114.  
<https://dergipark.org.tr/tr/pub/dpusbe/issue/4776/65797>
- Koçak, O., Arslan., H ve Eti, S. (2017). Belediyelerde sosyal politika uygulamaları ve Pendik Belediyesi örneği. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 7 (12), 119-144.  
<https://doi.org/10.26466/opus.311278>
- Mermer, B., Şataf., C. ve Negiz, N. (2016). Türkiye’de sosyal belediyecilik anlayışı: Denizli Büyükşehir Belediyesi örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21 (4), 1299-1322. <https://dergipark.org.tr/en/pub/sduiibfd/issue/52991/701803>
- Metin, O. (2011). Sosyal politika açısından AKP Dönemi: Sosyal yardım alanında yaşananlar. *Çalışma ve Toplum*, (28), 179-200.  
[https://app.trdizin.gov.tr/dokumangoruntule?ext=pdf&path=iszyC6h\\_XyiCkvthyLGCvZDvZl1PA04CvRFI1qcFzbHTjpQCAcfPwCG1C9ySyCNz0sobSdX1PgTxQQAsXA7Ia8i7wZDbjVdlqurUY5ZSNZA=](https://app.trdizin.gov.tr/dokumangoruntule?ext=pdf&path=iszyC6h_XyiCkvthyLGCvZDvZl1PA04CvRFI1qcFzbHTjpQCAcfPwCG1C9ySyCNz0sobSdX1PgTxQQAsXA7Ia8i7wZDbjVdlqurUY5ZSNZA=)
- Meyer, B. D. (2002). Unemployment and workers compensation programmes: Rationale, Design, Labour Supply and Income Support. *Fiscal Studies*. 23 (1). 1-49. <http://www.jstor.org/stable/24438335>

- Özkanan, A ve Erdem, R. (2014). Yönetimde kayırmacı uygulamalar: kavramsal bir çerçeve. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (20), 179-206. <https://dergipark.org.tr/en/pub/sbe/issue/23217/247942>
- Üçışık, F. H. (2013). *Sosyal yardımlarda sorunlar ve çözüm önerileri*. Ötüken Yayınları.
- Sarısoy, İ ve Koç, S. (2010). Türkiye’de kamu sosyal transfer harcamalarının yoksulluğu azaltmadaki etkilerinin ekonometrik analizi. *Maliye Dergisi*, 158, 326-348. [https://ms.hmb.gov.tr/uploads/2019/09/15.Idris\\_.SARISOY\\_SelCuk.KOC\\_.pdf](https://ms.hmb.gov.tr/uploads/2019/09/15.Idris_.SARISOY_SelCuk.KOC_.pdf)
- Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü. (2020). *Stratejik Plan 2009-2013*, <http://www.sp.gov.tr/upload/xSPStratejikPlan/files/GVH96+SYDGMSP0913.pdf>
- Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü. (2020). *Sosyal yardım programlarımız*. <https://www.ailevecalisma.gov.tr/sygm/programlarimiz/sosyal-yardim-programlarimiz/>.
- Sönmez, M. (2002). *Kriz ve yoksullaşma*. İletişim Yayınları.
- Şener, Ü. (2010). Yoksullukla mücadelede sosyal güvenlik, sosyal yardım mekanizmaları ve iş gücü politikaları. *TEPAV Politika Notu*, 1-22. [https://www.tepav.org.tr/upload/files/1271313906r3055.Yoksullukla\\_Mucadelede\\_Sosyal\\_Guvenlik.pdf](https://www.tepav.org.tr/upload/files/1271313906r3055.Yoksullukla_Mucadelede_Sosyal_Guvenlik.pdf)
- T.C Sayıştay. (10.11.2020). *2019 Yılı Dış Denetim Genel Denetim Raporu*. <https://www.sayistay.gov.tr/tr/?p=2&CategoryId=97>.
- Tiyek, R. (2012). Yerel yönetimlerin sosyal politika uygulamalarındaki rolü: İstanbul Büyükşehir Belediyesi Sosyal Yardım Birimi örneği. *Yerel Politikalar Dergisi*, (2), 53-84. <https://dergipark.org.tr/en/pub/yerelpolitikalar/issue/13662/165290>
- Toprak, D. ve Şataf, C. (2017). Türkiye’de sosyal belediyeçilik çerçevesinde sosyal harcamalar üzerine genel bir değerlendirme. *Sayıştay Dergisi*, 28(106), 63-86. <https://jurix.com.tr/article/11066>
- Tuna, O. ve Yalçıntaş, N. (1991). *Sosyal siyaset* (1. baskı). Filiz Kitabevi.
- Türkiye İstatistik Kurumu. (11.09.2019). *Gelir ve yaşam koşulları araştırmaları ve hanehalkı bütçe araştırmaları*. [Basın Açıklaması]. <https://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?jsessionid=tLKJfn0TkyvqjSWZp3YFhfn9j9RnRvYxP7bFXBR2JQGLv3yr4M2L!270851745?id=30756>
- Ünal, F ve Caner, C. (2014). Yerel yönetimler ve sosyal politikalar: sosyal belediyeçilik. *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi*, 49(2), 31-49.
- Van De Ven, J. (2001). National Institute of Economic and Social Research distributional limits and GINI coefficient. *The American Mathematical Monthly*, 117(10), 851-864. <https://doi.org/10.4169/000298910X523344>
- Yaşar, M. R. (2009). Elâzığ yoksulluk haritası projesi, *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(2), 249-264. <https://silo.tips/download/elazi-yoksulluk-hartasi-projes>
- Yuvalı, E. (2018). Hak temelli sosyal yardım ve klientalizm. *TBB Dergisi*, (135). 383-404. <http://tbbdergisi.barobirlik.org.tr/m2018-135-1761>
- Zastrow, C. (2013). *Sosyal hizmete giriş* (1. baskı). Nika Yayınları.
- Zengin, E. ve Öztaş, C. (2009). Yerel yönetimler ve sosyal yardımlar: Üsküdar Belediyesi örneği. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 16(16), 19-36. <https://dergipark.org.tr/en/pub/spcd/issue/21096/227190>





## INSTAGRAM KULLANMAYA YÖNELİK TUTUMU ETKİLEYEN BİLİŞSEL, DUYGUSAL VE DAVRANIŞSAL FAKTÖRLERİN İNCELENMESİ

### INVESTIGATION OF COGNITIVE, AFFECTIVE AND CONATIVE FACTORS AFFECTING THE ATTITUDE TO USE INSTAGRAM

Kübra TAŞ<sup>1</sup>, Üstün ÖZEN<sup>2</sup>, Mehmet Cem BÖLEN<sup>3</sup>

1. Bağımsız Araştırmacı, Atatürk Üniversitesi, kubratas01@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0003-1090-1198>
2. Prof. Dr., Atatürk Üniversitesi, uozen@atauni.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-7595-4306>
3. Dr. Öğr. Üyesi, Atatürk Üniversitesi, mehmetcem.bolen@atauni.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0001-7054-2858>

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

**Başvuru Tarihi/Application Date**  
14.02.2020

**Yayına Kabul Tarihi/Acceptance Date**  
16.02.2021

**DOI**  
10.20875/makusobed.688656

\* Bu makale Prof. Dr. Üstün Özen'in danışmanlığında Kübra Taş tarafından hazırlanan, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü bünyesinde yazılan "Instagram Kullanmaya Yönelik Tutumu Etkileyen Bilişsel, Duygusal ve Davranışsal Faktörlerin İncelenmesi" adlı Yüksek Lisans tezinden üretilmiştir.

#### Öz

Instagram gerek sosyal hayattaki gerekse de ticaretteki rolü ile birçok araştırmacının ilgisini çekmektedir. Bu çalışmanın amacı günümüzün popüler sosyal medya uygulamalarından biri olan Instagram'ın devamlı kullanılmasını etkileyen faktörleri bilişsel, duygusal ve davranışsal bileşenlere göre sınıflandırıp incelemektir. Bu amaç doğrultusunda Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Öğrenci Bilgi Sistemi üzerinden öğrencilere çevrimiçi cevaplayabilecekleri bir anket gönderilmiş ve toplam 900 anket verisine ulaşılmıştır. Çalışmanın kuramsal çerçevesinin ve araştırma modelinin oluşturulmasında, Kullanım ve Doymalar Yaklaşımı, Bilgi Sistemleri Beklenti Onaylama Modeli, Üç Ögeli Kuram ve İletişim Gizlilik Yönetimi Modeli'nden yararlanılmıştır. Toplanan veriler ve geliştirilen yapısal model, SPSS 20 ve SmartPLS 3.0 paket programları kullanılarak Yapısal Eşitlik Modellemesi ile analiz edilmiştir. Analiz sonucunda araştırma modelinde yer verilen belgeleme, sosyal etkileşim ve havalı görünme değişkenlerinin devam etme niyetini anlamlı ve pozitif yönde etkilediği belirlenirken, yaratıcılık ve gizlilik endişenin devam etme niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi bulunamamıştır. Ayrıca diğer motivasyon unsurlarından farklı olarak havalı görünme, memnuniyeti etkilememektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Kullanım ve Doymalar Yaklaşımı, Bilgi Sistemleri Beklenti Onay Modeli, Üç Ögeli Kuram, İletişim Gizlilik Yönetimi Modeli, Devam Etme Niyeti, Instagram.

#### Abstract

Instagram attracts the attention of many researchers with its role in social life and trade. The aim of this study is to classify and examine the factors that affect the continuous use of Instagram, one of today's popular social media applications, based on cognitive, emotional and behavioral components. For this purpose, a questionnaire has been prepared to gather data from the students of Atatürk University Open Education Faculty and usable data have been obtained from 900 respondents. The proposed research model is based on the Uses and Gratifications Theory, IS-Expectation-Confirmation Model, Three-Component Model, and Communication Privacy Management Theory. The data have been analyzed via the structural model developed using SPSS 20 and SmartPLS 3.0. As a result of the analysis, it has been determined that the variables of documentation, social interaction and coolness have a significant and positive effect on the intention to continue, while creativity and privacy concerns have no significant effect on the intention to continue. Moreover, unlike other motivation elements, coolness does not affect satisfaction.

**Keywords:** Uses and Gratifications Theory, IS-Expectation-Confirmation Model, Tri-component Attitude Model, Communication Privacy Management Theory, Continuance Intention, Instagram.

#### Bu makaleye atf yapmak için:

Taş, K., Özen, Ü. ve Bölen M. C. (2021). Instagram kullanmaya yönelik tutumu etkileyen bilişsel, duygusal ve davranışsal faktörlerin incelenmesi. *MAKU SOBED*, (33), 27-47. <https://doi.org/10.20875/makusobed.688656>

## **EXTENDED SUMMARY**

### **Research Problem**

For both individuals and organizations, the potential benefits that can be obtained from information systems or products depend on continued use (Shaikh & Karjaluoto, 2015). In other words, the continued usage decision or user retention is a key element associated with the benefit or value of an IT product or service (Deng, Turner, Gehling, & Prince, 2010). The purpose of this study is to explore the main reasons for the continuous use of Instagram. The proposed model introduces how people engage with Instagram from the cognitive–affective–conative stage perspective.

### **Research Questions**

Why do people use Instagram? How is the conceptual scheme of user continuance within the three stages of attitude?

### **Method**

The proposed research model is based on the Uses and Gratifications Theory, IS-Expectation-Confirmation Model, Three-Component Model, and Communication Privacy Management Theory. The research model of this study consists of seven constructs and all the indicators of constructs have been adapted from previous studies. A five-point Likert scale anchored from strongly disagree (1) to strongly agree (5) has been employed to measure each item corresponding to the constructs. The target population of this study is the actual users of Instagram in Turkey. The sample consists of 900 actual users of Instagram and structural equation modeling (SEM) has been employed to test the research model. The data have been gathered via an online survey and analyzed via the structural model developed using SPSS 20 and SmartPLS 3.0.

### **Results and Conclusions**

This study offers a number of findings. Firstly, the findings of this study provide empirical evidence for Instagram user engagement, including their motivation (documentation, coolness, creativity, social interaction), privacy concerns, satisfaction, and continuance intention. The analysis confirm the proposed model within the three stages of attitude, namely cognitive, affective, and conative. Moreover, this study uncovers new relationships between theoretical and conceptual behavioral constructs for continuance intention, which have not identified in IS continuance literature. Documentation, coolness, and social interaction are the main reasons why people use Instagram, whereas privacy concerns and creativity don't significantly influence people's motives for continuance use of Instagram. However, the empirical results show that privacy concerns and creativity has an effect on satisfaction. This also calls for more studies to examine the effects of privacy concerns and cognitive-affective motives on user satisfaction and continuance intention.

The results of this study may provide valuable implications for both theory and practice. From a theoretical perspective, the main contribution of this study is to identify new factors as well as to develop an integrated model to investigate the continuous use of Instagram. Moreover, this study has tested the validity and reliability of Sheldon and Bryant's (2016) Instagram use motivation scale in a country with very different cultural and demographic characteristics from the country where it was first applied.

The findings provide several practical implications. Most importantly, people use Instagram to look cool, record their moments, or social interaction. Therefore, marketing activities carried out in this environment should touch these three impulses of users.

## 1. GİRİŞ

Son yıllarda mobil teknolojilerde yaşanan gelişmeler neticesinde sosyal medya platformlarına mobil cihazlar üzerinden erişmek ve çeşitli işlemler gerçekleştirmek mümkün hale gelmiştir. Özellikle zaman ve mekân kaynaklı sınırlılıkların mobil cihazlar yardımıyla hemen hemen ortadan kalkması, sosyal medyaya katalizör etkisi yapmış ve bu durum birçok sosyal medya platformunun mobil cihazlara özel uygulamalar geliştirmesine yol açmıştır. Öyle ki 2013 yılında birçok mobil uygulama kategorisi içerisinde sosyal medya uygulamaları en fazla büyümeye sahip olanlar arasında yer almıştır (Hsiao vd., 2016, s. 342). Mobil dünya ve sosyal medya arasındaki bu büyük etkileşimin farkına varan birçok girişimci, bireylerin çeşitli ihtiyaçlarına cevap veren, mobil platformlara özel sosyal medya uygulamaları geliştirmeye yönelmiştir. Örneğin WhatsApp, akıllı telefon kullanıcılarının sisteme telefon numaraları ile kayıt olarak anlık mesajlaşma işlemlerini ücretsiz olarak gerçekleştirmelerini sağlamak amacıyla kullanıma sunulmuştur. Instagram kişilerin yaşantılarını paylaşma, merak ettiği hayatları keşfetme gibi isteklerini karşılamak için geliştirilmiştir. Mobil kullanıcılar arasında popüler hale gelen bir başka sosyal medya uygulaması Swarm ise mobil teknolojinin sunduğu konum bazlı verileri kullanarak kişilerin seyahat günlükleri tutmasını ve bunu diğer uygulama kullanıcıları ile paylaşmaları amacıyla tasarlanmıştır.

Bütün bu örneklerde görüldüğü üzere mobil teknolojilerin gücünü arkasına alan birçok sosyal medya uygulaması bireylerin bilişsel ve duygusal kaynaklı taleplerine cevap vermeyi amaçlamış ve kısa sürede çok popüler hale gelmişlerdir. Öte yandan son yıllarda kullanıcılar, sayıları hızla artan mobil uygulamaların sadece küçük bir bölümüne uzun süreli ilgi duyup kullanmaktadır. Yapılan araştırmalara göre kullanıcıların %25'i uygulamayı indirip tek bir kez kullandıktan sonra bir daha söz konusu uygulamayı açmamaktadır (Localytics, 2019). Kullanıcı tarafındaki bu durum mevcudiyetlerinin temelini kullanıcı sadakatinin oluşturduğu mobil sosyal ağ uygulamaları için önemli bir tehdittir. Bir başka ifadeyle kullanıcı tutma becerisi kazanmak mobil sosyal ağlar için stratejik ve hayati bir hedeftir. Bununla birlikte söz konusu mobil sosyal ağ uygulamalarının devamlı kullanılmasını etkileyen faktörler değişiklik gösterebilmektedir. Örneğin anlık mesajlaşma uygulamalarının devamlı kullanımında yararlılık ve haz faktörleri etkili iken (Apollos, 2016), konum bazlı sosyal ağ uygulamalarında duyguların ve alışkanlığın etkili olduğu ortaya konmuştur (Lehrer vd., 2011). Dolayısıyla mobil sosyal ağların devamlı kullanılmasını etkileyen faktörler uygulama türüne göre farklılık gösterebilir.

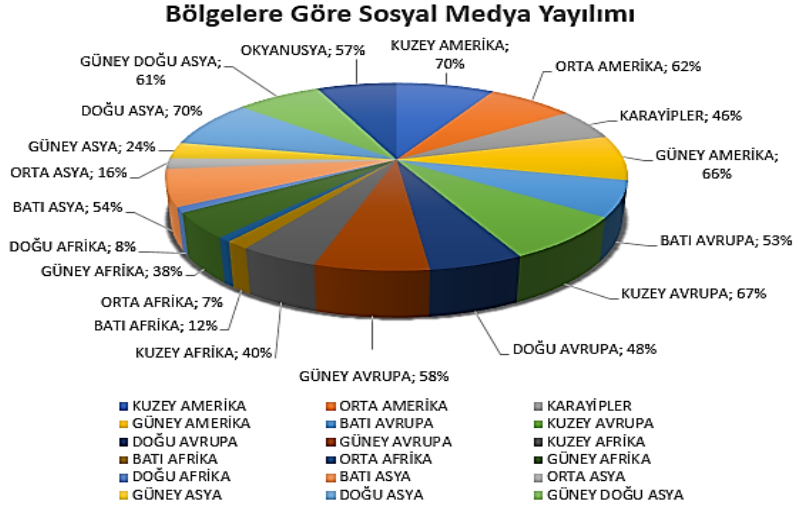
Bu çalışmada bireylerin günümüzün en yaygın sosyal medya platformlarından biri olan Instagram'ı mobil cihazlarında kullanmaya yönelik motivasyonları ile bu bağlamda yaşadıkları gizlilik endişeleri, memnuniyetleri ve kullanmaya devam etme niyetleri arasındaki ilişki incelenecektir. Çalışma kapsamında Instagram'ın devamlı kullanılmasını sağlayan faktörler bilişsel, duygusal ve davranışsal bileşenlere göre sınıflandırıp söz konusu faktörlerin birbirleri ile ilişkileri değerlendirilecektir. Çalışmada cevabı aranacak temel soru “kullanıcıların Instagram'ı kullanmaya devam etmelerinde hangi faktörlerin etkili olduğu ve bu faktörlerin bilişsel, duygusal ve davranışsal bileşenlere göre neler olduğudur”. Çalışmada elde edilen bulguların, Instagram'da ticari ve pazarlama faaliyetleri yürüten işletmeler ve girişimcilere farklı bir bakış açısı sunması amaçlanmaktadır. Ayrıca çalışma kapsamında ortaya konan yapısal modelin, konuyla ilgili gelecekte yapılacak akademik çalışmalar için yol gösterici olması hedeflenmektedir.

## 2. SOSYAL MEDYA VE INSTAGRAM

Birçok insan için adeta internet anlamına gelen sosyal medya ile ilgili literatürde birçok farklı tanımlama mevcuttur. Örneğin Borgers'a göre sosyal medya bireylerin internet ortamında birbirleriyle interaktif bir şekilde sosyal iletişim kurduğu, duygu ve görüşlerini paylaştığı bir yapıdır (Borges, 2009, s.31). Body ve Ellison ise sosyal medyayı bireylerin sınırlı bir alanda kamuya açık veya yarı açık bir profil oluşturmalarına ve arkadaşlarını listelemesine ve görüşlerini paylaşmasına imkan veren “web tabanlı hizmetler” şeklinde ifade etmiştir (Body ve Ellison, 2007, s. 211). Solis'e göre sosyal medyada, toplu gruplar ve sosyal ağlar bulunur. Bu sosyal ağlar ile insanlar, kurumlarını tanıtır, arkadaşlık ilişkileri kurar, ürünlerinin reklamını yapar, kimi ürünlere dair hizmetler sunar, fikir ve nesnelerin etrafında dernekler, dostlular ve bağlılık kurarlar (Solis, 2008, s. 6), Mayfield ise sosyal medyayı paylaşımın en üst seviyede gerçekleştirildiği, katılım, açıklık, diyalog, topluluklar ve bağlılık özelliklerini içeren online medyanın bilinmeyen bir çeşidi olarak tanımlamıştır (Mayfield, 2008, s. 6). Tüm bu tanımlar çerçevesinde bu çalışmada sosyal medya, web 2.0 tabanlı internet ile en üst derecede diyalog ve paylaşım yapma, belirli bir fikir etrafında toplanma, iş birliği projeleri oluşturma, bireysel veya toplu oyun oynama, alışveriş yapma gibi interaktif etkileşimler sağlamaya imkân veren ve aynı zamanda açıklık, diyalog, katılım, topluluk, bağlılık

kavramlarını da içinde barındıran bir yapı olarak tanımlanmıştır. Günümüzde sosyal medya, bireylerin yaşamlarını bir parçası haline gelmiştir. “We Are Social, Digital in 2019” isimli raporda dünya çapında 230’den fazla ülke ve bölgede sosyal medya kullanımlarının analizleri yapılmıştır. Raporda sosyal medya kullanıcı sayısının 2019 başında yaklaşık 3,5 milyara yükseldiği ve son 12 ayda 288 milyon yeni kullanıcının küresel sosyal medya kullanım oranını yüzde 45’e çıkardığı belirtilmiştir (Kemp, 2019).

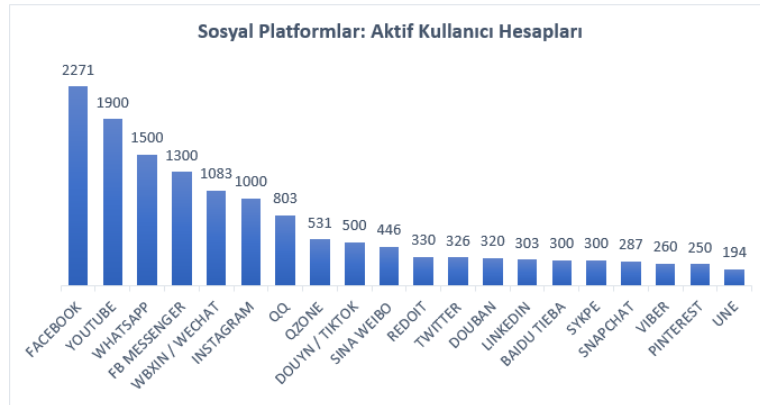
**Şekil 1.** Bölgelere Göre Sosyal Medya Kullanımı



**Kaynak:** We are Social, Digital 2019: Global Internet Use Accelerates (Kemp, 2019)

Kişinin kendini bir gruba veya topluluğa ait hissetme ihtiyacından ötürü bireyler ait oldukları toplumun ve yaşadıkları çevrenin en sık kullandığı sosyal medya platformunu tercih etmektedir. (Bideratan, 2007, s. 41). Şekil 2’de görüldüğü üzere 2018 yılı sonu itibarıyla sosyal medyanın lider platformu Facebook iken yoğun olarak tercih edilen diğer sosyal medya platformları ise sırasıyla Youtube, WhatsApp, WeChat ve Instagram olmuştur.

**Şekil 2.** Sosyal Platformlar: Aktif Kullanıcı Hesapları

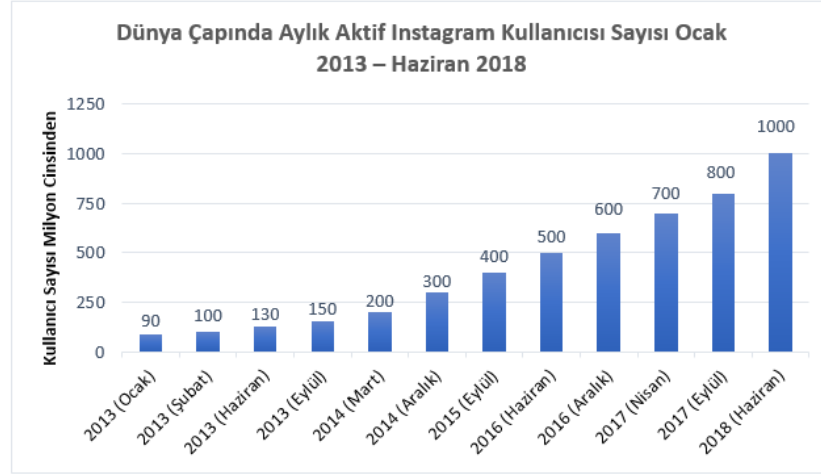


**Kaynak:** Statista (2019)

Kullanıcılar arası iletişime odaklanan diğer birçok popüler sosyal medya platformundan farklı olarak Instagram, sadece mobil cihazlarda çalışabilen bir fotoğraf düzenleme ve paylaşım uygulaması olarak ortaya çıkmıştır. Mike Krieger ve Kevin Systrom tarafından geliştirilip 6 Ekim 2010 tarihinde Apple Store’da ücretsiz bir uygulama olarak sunulan Instagram, kısa sürede 14 Milyondan fazla kullanıcıya ulaşmıştır (Koçoğlu, 2018). 2011 yılında Apple Store tarafından en iyi uygulama olarak seçilmiş ve 3 Nisan 2012 yılında da Android mağazasında yerini almıştır (Instagram-Our Story, 2019). Bu yükselişle Instagram, sosyal medya devi Facebook’un dikkatini çekmiş, 9 Nisan 2012’de Facebook tarafından 1 Milyar \$’a satın alınmıştır (Stern, 2012).

Instagram’ın Facebook tarafından satın alınmasıyla kullanıcı sayısı 80 Milyona ulaşmış ve 25 dilde hizmet vermeye başlamıştır (Instagram-Our Story, 2019). Instagram, kullanıcılara sunduğu hizmet kalitesini istikrarlı bir şekilde sürdürerek kullanıcı sayısını her yıl daha da arttırmaktadır. Şekil 3’te yer verilen Statista tarafından yayınlanan sonuçlara göre 2013 yılından beri aktif Instagram kullanıcı sayısı devamlı artmıştır.

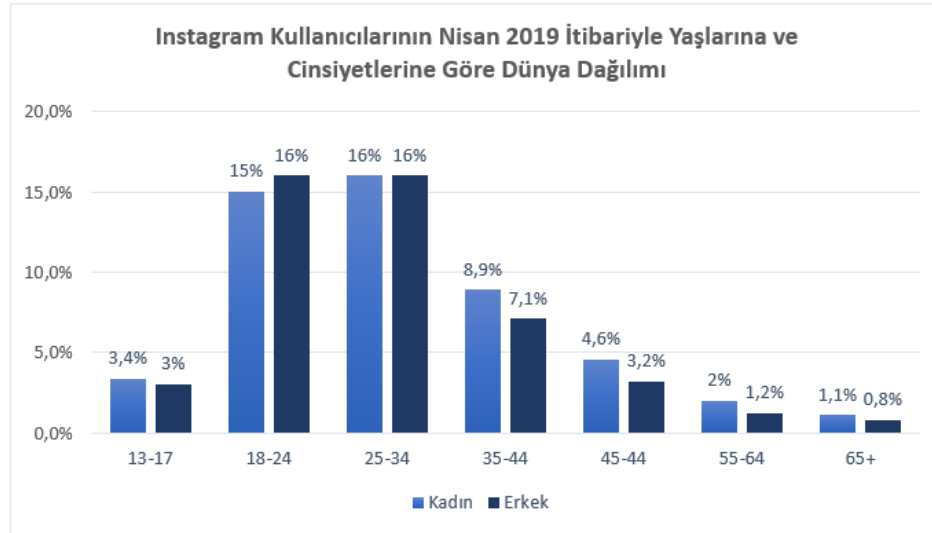
Şekil 3. Dünya Çapında Aylık Aktif Instagram Kullanıcısı



Kaynak: Statista (2019)

Şekil 4'te görüldüğü üzere Nisan 2019 itibarıyla Instagram'ın küresel aktif kullanıcı sayısının %15'i 18 ile 24 yaş arasındaki kadınlardan oluşmaktadır ve dünya genelinde Instagram kullananların yarısından fazlası ise 34 yaş ve altı gençlerden oluşmaktadır (Statista, 2019).

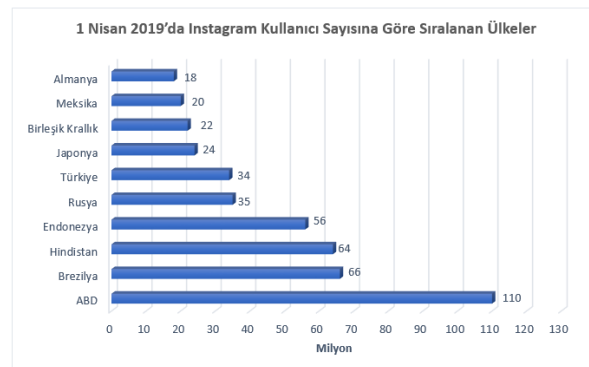
Şekil 4. Instagram Kullanıcılarının Nisan 2019 İtibarıyla Yaşlarına ve Cinsiyetlerine Göre Dünya Dağılımı



Kaynak: Statista (2019)

Şekil 5'te görüldüğü üzere Nisan 2019 tarihinden beri Instagram'ı en çok kullanan ülkelerde liderlik ABD 110 milyon kullanıcı ile ABD iken bu ülkeyi Brezilya ve Hindistan takip etmektedir. Kullanıcı sayısı bakımından Türkiye ise 6. sırada yer almaktadır (Statista, 2019).

Şekil 5. 1 Nisan 2019'da Instagram Kullanıcı Sayısına Göre Sıralanan Ülkeler (Milyon)



Kaynak: Statista (2019)

### 3. KURAMSAL ÇERÇEVE

#### 3.1. Tutum ve Tutumun Bileşenleri

Tutum, kişinin bir durum, olay veya bir olgu karşısında sergilemesi beklenen olası tavır ve davranış biçimi olarak tanımlanabilir. Tutumun konusu bir nesne, durum, olgu, tasarım, ya da bir birey veya bireyler grubu olabileceği gibi olgu ya da olayda duyulan mutluluk, mutsuzluk, iyi, kötü vb. herhangi bir soyut kavram da tutum ile ilişkili olabilir (İnceoğlu, 2010, s. 7).

Tutum, bilim dünyasında sosyoloji, psikoloji, siyaset bilimi ve ekonomi gibi çeşitli alanlardaki çalışmalarda incelendiği için üzerine çok fazla tanım bulunmaktadır. Her alandaki bilim insanı tutumu tanımlarken kendi alanına ait öğeleri öne çıkarma eğilimi göstermiştir. Başka bir ifadeyle tutum alandan alana çeşitlilik gösteren bir olgudur. Örneğin:

Alport (1935)'a göre tutum, "bireyin bütün nesnelere karşı göstereceği tepkiler ve durumlar üzerinde yönlendirici veya etkin bir güç oluşturan ussal ve sinirsel bir davranışta bulunmaya hazır olma halidir" (Alport, 1935).

Katz (1980)'a göre tutum, "bireyin sahip olduğu değerler dizgisine bağlı olarak bir simgeyi, bir nesneyi ya da bir olayı olumlu ya da olumsuz bir şekilde değerlendirme eğilimidir (Temizel, 2008, s. 136)".

Bu çalışmada, bilişsel, duygusal ve davranışsal süreçteki motivasyon unsurları incelendiği için tutumun tanımı, İnceoğlu (2010)'nun çalışmasındakine benzer şekilde ele alınacaktır. Buna göre tutum, "bireyin kendine ya da çevresindeki herhangi bir nesne, toplumsal konu, ya da olaya karşı deneyim, bilgi, duygu ve motivasyon (güdülerine) dayanarak örgütlediği zihinsel, duygusal ve davranışsal bir tepki ön eğilimidir" (İnceoğlu, 2010, s. 13).

Rosenberg ve Hovland (1960) tarafından tutumun bilişsel, duygusal ve davranışsal olmak üzere üç temel bileşeni olduğu ve bu bileşenlerin ölçülebilir ve gözlemlenebilir tepkilere yol açtığı belirtilmiştir (Rosenberg ve Hovland, 1960). Fishbein ve Ajzen (1975) tarafından tutum bileşenleri arasındaki ilişki teorik bir çerçevede sunulmuş ve planlı davranış teorisi, gerekçeli eylem teorisi ve teknoloji kabul modeli gibi tutum davranış ilişkisini inceleyen birçok teoriye temel oluşturmuştur.

##### 3.1.1. Bilişsel, Duygusal ve Davranışsal Bileşenler Arasındaki Etkileşimler

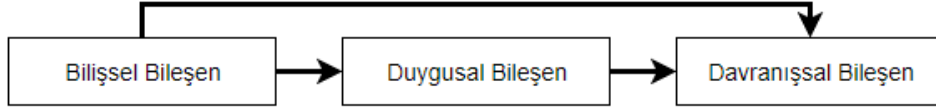
**Bilişsel-Duygusal Etkileşim** – Bireylerin yaşadığı duygusal deneyimler, bilişsel ve davranışsal unsurlardan bağımsız olarak düşünülemez. Bir başka ifadeyle, bireylerin bilgi birikimleri ve deneyimleri, yani zihinsel öğeye dair faktörler, duyguların gelişmesinde önemli bir etkiye sahiptir (İnceoğlu, 2010). Bireyin duyguları ise kimi zaman önceki deneyimi ve bilgi birikimine göre şekillenir. Dolayısıyla tutumun oluşması sürecinde duygusal ve bilişsel öğelerin etkileşim halinde olması söz konusudur.

**Duygusal-Davranışsal Etkileşim** – Bireyin hissettiği duygular ve sergilediği davranışlar arasında yakın bir ilişki vardır. Bireyin davranışına ait öğeler genelde duygusal bileşenlerin bir çıktısı biçiminde yansır. Yani sergilenen davranışlar, duygusal öğelerin somutluk kazanması halidir (İnceoğlu, 2010, s. 21). Kişinin duygusunu anlamak için sergilediği davranışa bakmak gerekmektedir. Bir başka ifadeyle duygu, davranış ile bir somutluk kazanmaz ise duyguyu anlamak mümkün değildir. Kısaca duygusal bileşen ile davranışsal bileşen arasında bir bakıma neden-sonuç ilişkisi bulunmaktadır.

**Bilişsel-Davranışsal Etkileşim** – Duygusal bileşenler hemen her tutumda baskın bir rol oynamaktadır. Örneğin, profesyonel alanda bir karar verilecek ise duygusal faktörlerin ağırlığının en az indirilmesi gerekmektedir. Örneğin bir yönetici karar verme aşamasında ona sunulan raporlardan yararlanarak karar verme aşamasını tamamlamalıdır. Çünkü bu tür alanlar da bilgi birikimi ve deneyim ön planda olmalıdır. Önceki deneyim ve bilgi birikimi ile şekillenen bilişsel bileşen, tutum ve davranışların nasıl sergileneceği üzerinde etkilidir.

Tutumun oluşturan bu üç bileşen, birbiriyle etkileşim halindedir. Bu etkileşim Şekil 6'da gösterilmiştir. Bu çalışmada da tutum bileşenleri Şekil 6'da görülen yapı temel alınarak incelenecektir.

Şekil 6. Bilişsel-Duygusal-Davranışsal Bileşenler Arasındaki Etkileşim

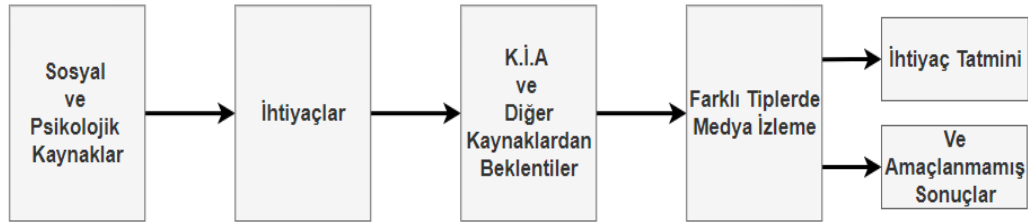


Kaynak: Yazar tarafından hazırlanmıştır.

### 3.2. Kullanımlar ve Doymalar Yaklaşımı

Katz, Blumler ve Gurevitch Kullanım ve Doymalar yaklaşımını şu şekilde tanımlamıştır; Kullanım ve doymalar yaklaşımına göre bireyin (1) bilgi gereksinimleri (2) toplumsal, psikolojik ve duygusal gereksinimleri vardır. Bu gereksinimler (3) kitle iletişim araçları, diğer medya grupları veya kaynaklardan (4) beklentileri ortaya çıkarır. Bu beklentiler (5) kitle iletişim araçlarına dönmenin farklılaşan biçimlerine yönelir. Tüm bunların sonucunda (6) kişiyi doyuma götüren gereksinimler karşılanır ve belki genellikle düşünülmemiş (7) diğer doymalar elde edilir (Katz vd., 1973). Konuyla ilgili literatürde bulunan çalışmalardan yola çıkarak McQuail ve Windahl (1997) tarafından kullanım ve doymalar yaklaşımının temel öğeleri Şekil 7'deki gibi özetlenmiştir (McQuail ve Windahl, 1997);

Şekil 7. Kullanımlar ve Doymalar Modelinin Öğeleri



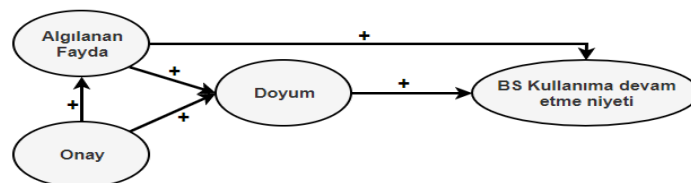
Kaynak: McQuail ve Windahl (1997)

Kullanım ve doymalar teorisinin temelini gereksinim ve doyum oluşturmaktadır. Kullanım temel olarak gereksinim ve ihtiyaç kaynaklı iken doyum ise beklentilerin karşılanmasıyla elde edilmektedir (Çakır ve Bozkurt, 2014). Buna göre kişiler ihtiyaçları ve gereksinimleri sonucu belirli kullanımlara yönelip bunları gidermeye çalışırlar (Fiske, 2003, s. 199). Bu düşünceden hareketle birçok araştırmacı yeni bir kitle iletişim aracı olan sosyal medyayı kullanımlar ve doymalar bakış açısı altında ele almıştır (Whiting ve Williams, 2013; Quan-Haase ve Young, 2010, s. 351). Bu çalışmada da Instagram'ın kullanıcılarında hangi ihtiyaçlarını karşılamak ve bu ihtiyaçların karşılanması sonucu alınan memnuniyet durumları incelenecektir.

### 3.3. Bilgi Sistemleri Beklenti Onaylama Modeli

Bilgi Sistemleri Beklenti Onaylama Modeli (BSBOM), pazarlama alanında kullanılan Beklenti Onaylama Teorisi'nden yola çıkarak Bhattacharjee (2001) tarafından bireylerin bilgi teknoloji sistemlerini kullanmaya devam etme kararları ile bir malı veya hizmeti tekrar satın alma kararları arasındaki uyum temel alınarak geliştirilmiştir (Bhattacharjee, 2001). Beklenti Onay Teorisi pazarlamada tüketicilerin bir ürünü satın aldıktan sonrası yaşadıkları memnuniyet hissini etkileyen faktörleri ve tekrar satın almaya karar vermeye kadar geçen süreci incelemek amacıyla kullanılmaktadır (Churchill vd., 1982; Oliver, 1980; Anderson ve Sullivan, 1993; Dabholkar vd., 2000). Genel olarak BSBOM, bir bilgi sistemi ürünü veya hizmeti kullanımına devam etmenin herhangi bir ürün veya hizmeti tekrar satın alma ile benzer karar süreçlerine sahip olduğunu öne sürmektedir (Bölen, 2017). BSBOM modelinde yer verilen değişkenler ve aralarındaki ilişki Şekil 8'de görülmektedir (Bhattacharjee, 2001).

Şekil 8. Bilgi Sistemleri Beklenti Onay Modeli



Kaynak: Bhattacharjee (2001)

BSBOM bilişim teknolojileri alanında e-ticaretten bankacılığa kadar birçok farklı bağlamda kullanıcıların devam etme niyetlerini/kararlarını incelemek için kullanılmıştır (Özen, 2017). Çalışmanın konusu olan Instagram'ın da bir bilişim ürünü olmasından yola çıkarak kullanıcıların Instagram'ı kullanmaya devam etme niyetlerini ölçmede BSBOM'un sunduğu bakış açısından yararlanılacaktır.

### 3.4. İletişim Gizlilik Yönetimi Teorisi

Sandra Petronio tarafından 1911 yılında geliştirilmiş olan İletişim Gizlilik Yönetimi Teorisi bireylerin çeşitli özel bilgilerinin açığa çıkması ve gizlenmesi konusunda neden ve nasıl karar verdiklerini incelemek için kullanılmaktadır (Metzger, 2007). Gizlilik her bireyin doğal bir ihtiyacı olduğu için bireylerin kişisel bilgilerinin sınırlarını çizeceklerini ve kapalı gizlilik kurallarına dayanarak erişimlerini düzenleyeceklerini savunur (Petronio, 1991). İletişim Gizlilik Yönetimi Teorisi, karar vermede kanıta dayalı anlayış geliştirmek için tasarlanmış sistematik bir araştırma teorisidir (Communication Privacy Management Theory, 2019).

Mobil dünyada sunulan birçok sosyal medya uygulaması farklı gereksinimleri ve ihtiyaçları karşılamak kullanılmaktadır. Ancak tüm bu karşılanan ihtiyaç ve isteklere karşın kullanıcıların söz konusu platformlara sunduğu kişisel bilgiler ve dokümanlar (fotoğraf, video vb.) onlarda bir gizlilik endişesi oluşmasına neden olabilmektedir. Çalışmada kullanılan Instagram gizlilik endişesi değişkeni ile bireylerin duydukları gizlilik endişesi devam etme niyetini etkileyip etkilemediğini araştırmak için bu teoriden yola çıkılarak eklenmiştir.

### 3.5. Araştırmanın Kuramsal Çerçeve Değerlendirilmesi

#### 3.5.1. Instagram Kullanım Motivasyonu

Çalışmada Instagram kullanım motivasyonlarını incelemek için Sheldon ve Bryant (2016)'ın *Instagram: Motives for its Use and Relationship to Narcissism and Contextual Age* başlıklı çalışmasında kullanılan "Instagram kullanım motivasyonu" ölçeğinden yararlanılmıştır (Sheldon ve Bryant, 2016). Bu ölçekte yer alan dört ana motivasyon boyutu şu şekildedir:

**Sosyal Etkileşim** – Sosyal etkileşim boyutu "başkaları hakkında bilgi sahibi olmak" olarak adlandırılmaktadır (Sheldon ve Bryant, 2016). Instagram'a sosyal etkileşim amacıyla giren kullanıcı akrabaları, arkadaşları ve başkaları hakkında ilişki durumu, takipçi sayısı, sosyoekonomik durumu, beğeni sayısı, arkadaş ilişkileri gibi konularla ilgili bilgiler edinmeyi ve bu kişilerin paylaşımlarına beğeni ve yorum yapmayı amaçlar. Dolayısıyla kullanıcılar çevresindeki insanlar ile iletişime geçmek veya onların sosyal hayatlarını gözetlemek amacıyla Instagram'ı kullanabilirler.

**Belgeleme** – Kullanıcıların Instagram'ı depolama ya da arşivleme aracı olarak kullanma amacını temsil etmektedir. Kullanıcıların Instagram'a sınırsız fotoğraf yükleyebilme ve bu fotoğraflar üzerinde çeşitli işlemler gerçekleştirebilmeleri, onları bir çeşit sanal albüm imkânı oluşturabilmelerini sağlamaktadır (Sheldon ve Bryant, 2016). Kullanıcılar fotoğraflar ile ilgili konum bilgisi paylaşarak, diğer kullanıcıların beğenisine sunabilir ve yorumlarını alabilir. Ayrıca bütün bu fotoğrafları, beğenileri ve yorumları arşivleyebilir. Dolayısıyla kullanıcıların hatıralarını belgeleme veya arşivleme isteği Instagram'ı kullanmaya devam etme konusunda onları motive edebilir.

**Havali Görünme** – Kendini tanıtmaya ihtiyacından doğan değer görme ve değer verilme ihtiyacı bireylerin en önemli psikolojik ihtiyaçlarından biridir (Greenwood, 2013). Kişinin Instagram aracılığı ile ulaştığı sosyal çevre kendi değer ve özgüvenini olumlu etkilemektedir (Baumeister ve Leary, 1995). Bu sosyal ve psikolojik nedenlerden dolayı bireyler popülerlik ve kendini tanıtmaya güdüsünden hareketle Instagram'ı popüler olma veya başkalarına kendini tanıtmaya aracı olarak kullanabilirler.

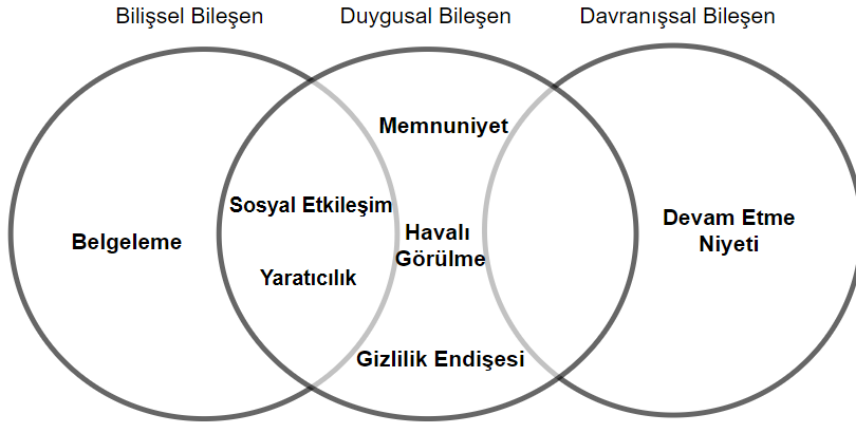
**Yaratıcılık** – Bu motivasyon boyutu, kişinin bilgi, beceri ve yaratıcılık gibi kendini diğerlerinden ayıran özelliklerini göstermesini ve kendi ile benzer ilgi alanı ve yeteneklere sahip insanları bulmasını temsil etmektedir. Instagram'ın fotoğraf ve video ağırlıklı bir sosyal ağ olması, sanatın görsel yönünü ortaya çıkarmak isteyen kullanıcılar tarafından tercih edilmesini sağlayabilmektedir (Sheldon ve Bryant, 2016). Bu yüzden yaratıcı özelliklerini göstermek isteyen kişiler, Instagram'ı devamlı kullanabilirler.



### 3.6.2. Değişkenlerin Sınıflandırılması

Bu çalışma, Instagram'ı devamlı kullanmaya yönelik tutumu etkileyen faktörleri incelemektedir. Bu kapsamda geliştirilen araştırma modelindeki değişkenler tutumun üç bileşenine göre sınıflandırılmıştır. Buna göre belgeleme motivasyon boyutu sadece bilişsel bileşen olarak belirlenmiş, memnuniyet, havalı görünme ve gizlilik endişesi ise sadece duygusal bileşen olarak sınıflandırılmıştır. Bunun sebebi belgeleme amacıyla kullanıcı bir olay veya önemli bir günü hatırlamak için Instagram'ı depolama alanı olarak düşündüğü için bilişsel bileşen olarak sınıflandırılmıştır. Öte yandan havalı görünme kişinin kendini tanıtmaya ve popüler olma gibi duygusal ihtiyaçlarını; memnuniyet kişinin gereksinimlerinin karşılanma durumuna göre hissettiği duygusal durumu; gizlilik endişesi ise bireyin Instagram'da yaptığı paylaşımların izin vermediği kişilerin elinde farklı amaçlarla kullanılabilme ihtimalinin yarattığı endişe ve korku hislerini temsil ettiği duygusal bileşen olarak sınıflandırılmıştır. Tutumun şekillenmesinde bilişsel bileşenler, duygusal bileşenleri de etkileyecek faydacı güdülerini içerebilir (Kim vd., 2013). Bu yüzden sosyal etkileşim hem kişilerin neler yaptığını öğrenmek düşüncesi hem de edinilen bilgi sonrası hissedilen olumlu / olumsuz duygulardan dolayı hem bilişsel hem de duygusal bileşen olarak değerlendirilmiştir. Benzer şekilde yaratıcılık faktörü de kimi zaman para kazanma ve daha fazla kitlenin görmesi için kimi zamanda yapılan beğeni ve yorumlardan sonra hissedilen olumlu / olumsuz duygulardan ötürü hem bilişsel hem de duygusal bileşen olarak kabul edilmiştir. Kullanıma devam etme niyeti ise davranışsal bileşen olarak ele alınmıştır. Şekil 9'da araştırma modelinde yer alan değişkenlerin sınıflandırılması görülmektedir.

Şekil 9. Araştırma Değişkenlerinin Sınıflandırılması



Kaynak. Yazar tarafından hazırlanmıştır.

Özetle bu çalışmada Instagram'ı devamlı kullanmaya yönelik tutumun oluşmasında etkili olan faktörler incelenmiştir. Bu amaçla geliştirilen araştırma modelindeki değişkenler; Rosenberg ve Hovland (1960) çalışması temel alınarak bilişsel, duygusal ve davranışsal olmak üzere sınıflandırılmıştır (Rosenberg ve Hovland, 1960). Ayrıca, bilişsel, duygusal ve davranışsal bileşenlerin birbirileri arasındaki ilişkinin Rosenberg ve Hovland (1960) çalışmasındaki gibi bir ilişki içerisinde olup olmadıkları test edilmiştir.

## 4. YÖNTEM VE BULGULAR

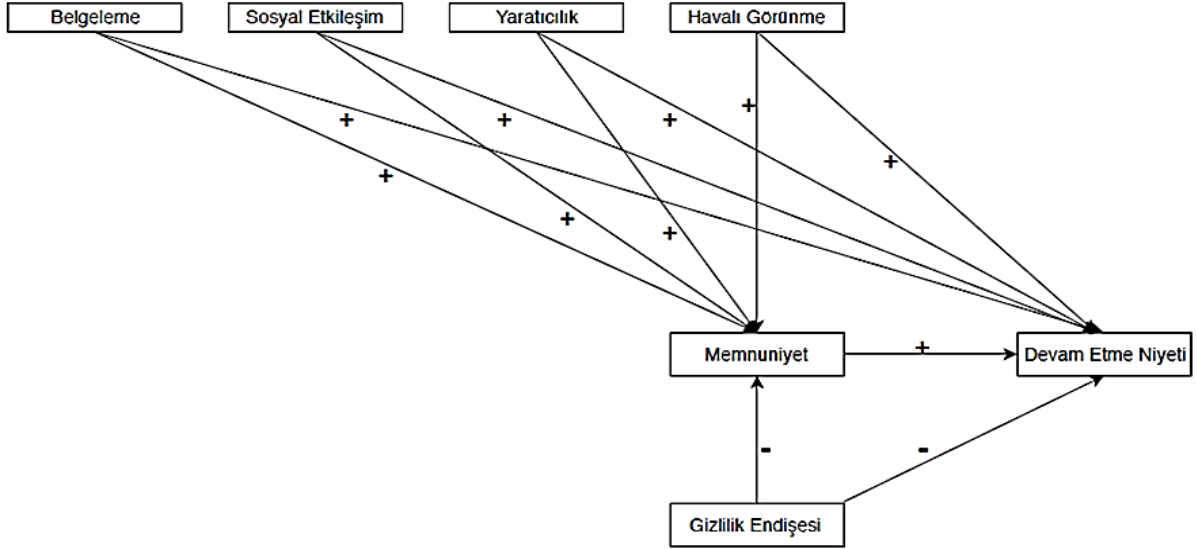
### 4.1. Çalışmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın amacı günümüzün popüler sosyal medya uygulamaları arasında yer alan Instagram'ın, devamlı kullanılmasını sağlayan faktörleri bilişsel, duygusal ve davranışsal bileşenlere göre sınıflandırıp incelemektir. Çalışma, Instagram kullanmaya devam etme niyetini etkileyen faktörleri sınıflandırıp tek bir model altında ele alması açısından özgün bir değer taşımaktadır. Bu anlamda çalışmanın bilim dünyasına katkı sunacağı ayrıca konuyla ilgili gelecekte yapılan çalışmalara ışık tutacağı düşünülmektedir.

### 4.2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Çalışmada incelenen teorik model kullanım ve doyumlar yaklaşımı, BSBOM, üç ögeli kuram ve iletişim gizlilik yönetimi teorisi sentezlenerek oluşturulmuştur. Söz konusu yapısal model Şekil 10'da görülmektedir.

Şekil 10. Araştırma Modeli



**Kaynak:** Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

Araştırma modelinden yola çıkılarak öne sürülen 11 hipotez ise şu şekildedir;

- H1:** Belgeleme Instagram kullanımına devam etme niyetini olumlu yönde etkilemektedir.
- H2:** Belgeleme memnuniyeti olumlu yönde etkilemektedir.
- H3:** Sosyal etkileşim Instagram kullanımına devam etme niyetini olumlu yönde etkilemektedir.
- H4:** Sosyal etkileşim memnuniyeti olumlu yönde etkilemektedir.
- H5:** Yaratıcılık Instagram kullanımına devam etme niyetini olumlu yönde etkilemektedir.
- H6:** Yaratıcılık memnuniyeti olumlu yönde etkilemektedir.
- H7:** Havalı görünme Instagram kullanımına devam etme niyetini olumlu yönde etkilemektedir.
- H8:** Havalı görünme memnuniyeti olumlu yönde etkilemektedir.
- H9:** Gizlilik endişesi Instagram kullanımına devam etme niyetini olumsuz yönde etkilemektedir.
- H10:** Gizlilik endişesi memnuniyeti olumsuz yönde etkilemektedir.
- H11:** Memnuniyet, Instagram kullanımına devam etme niyetini olumlu yönde etkilemektedir.

### 4.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırma sonsuz evrene sahip olmasından dolayı hedef evren Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi (ATA-AÖF) öğrencileri olarak seçilmiştir. Araştırmanın örnekleminin demografik özellikleri We Are Social / Digital In 2019 tarafından Instagram kullanıcılarına ilişkin yayınlanan veriler ile benzerlik göstermektedir.

ATA-AÖF öğrencilerine gönderilen ankete 1122 öğrenci katılım göstermiştir. Veri girişi adımı tamamlandıktan sonra Excel'de yapılan filtreleme işlemi sonucu 140 kişi Instagram hesabı olmadığı için, 65 kişi anketi 3 dakika altında cevapladığı için ve 17 ankete hatalı giriş sağlandığı için elenmiş ve tüm bu filtrelemeler sonucunda 900 katılımcının anketi analiz işlemine hazır hale getirilmiştir.

Çalışmanın örneklemini oluşturan 900 kişinin cinsiyet bilgilerine bakıldığında 572'sinin (% 63,6) kadın, 328 'inin (% 36,4) erkek olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaş aralıklarının ise 370 (% 41,1) kişinin 18-24, 362 (% 40,2) kişinin 25-34, 123 (%13,7) kişinin 35-44, 45 (%5) kişinin 45 yaş ve üstü olduğu görülmektedir.

#### 4.4. Araştırma Kapsamında Veri Toplama Yöntemi ve Veri Toplama Aracının Hazırlanması

Çalışma kapsamında veri toplamak için anket yöntemi kullanılmıştır. Hazırlanan anket formu maliyet ve kayıp verilerin oluşmasını önlemek için <http://www.surveey.com> internet sitesi üzerinden dijital ortama aktarılıp katılımcılara ulaştırılmıştır. Ankete katılım gönüllülük esasına dayalı olup, ankete erişim adresi ATA-AÖF öğrencilerine 25.05.2019 – 02.06.2019 tarihleri arasında Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS) üzerinden sunulmuştur.

Anket 2 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların özelliklerini belirleyen demografik sorular, ikinci bölümünde ise araştırma modelinde yer alan değişkenlere ilişkin 5’li Likert tipi sorular bulunmaktadır. Anketteki soruların katılımcılar tarafından anlaşılabilirliğini, cevaplanma süresini ve uygulanabilirliğini test etmek için toplam 48 maddeden oluşan bir ön test anketi oluşturulmuştur. 10 kişi üzerinde yapılan anket sonucunda anket ortalama 3 dakikada doldurulmuş Tablo 1’de yer alan sorular anket formundan çıkarılmış ve geri bildirimler sonucu anket formu yeniden düzenlenmiştir. Anketin Ek 1’de verilen son hali ile veriler toplanmıştır.

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilir olup olmadığı hakkında ön bilgi elde edebilmek için bir pilot çalışma gerçekleştirilmiştir. Pilot anket çalışmasının tüm sorularının genel Cronbach Alfa katsayısı değeri 0,841 olarak bulunmuştur ve sonuç olarak modelinde yer alan bütün değişkenlerin güvenilirliklerinin sağlandığı görülmüştür.

**Tablo 1.** Pilot Çalışma Sonucunda Çıkarılan Anket Soruları

Çıkarılan Sorular	
Sosyal Etkileşim	Ünlü kişilerin sayfalarını takip etmek için Instagram kullanıyorum.
	Yeni arkadaşlıklar kurmak için Instagram kullanıyorum.
	Akraba, arkadaş ve tanıdıklar ile iletişime kurmak/yazışmak için Instagram kullanıyorum.
	Arkadaşlarımın “görsel durum güncellemelerini” görmek için Instagram kullanıyorum.
Belgeleme	Çevremdeki dünyayı belgelemek için Instagram kullanıyorum.
Havalı Görünme	Beğeni ve yorum alabilmek için Instagram kullanıyorum.
	Kendini tanıtmak için Instagram kullanıyorum.
Güvenlik Endişesi	Profilimin gizli olması gerektiğini düşünüyorum.
	Profilimde gerçek ismimi kullanmaktan çekiniyorum.
	Tanımadığım kişilerin kişisel paylaşımlarını görmesi beni rahatsız eder.
	Kişisel fotoğraflarımın başkaları tarafından izinsiz paylaşabileceğinden endişeleniyorum.

**Kaynak:** Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

#### 4.5. Verilerin Analizi

Analize başlamadan önce anketin uygulandığı <http://www.surveey.com> web sitesindeki verilerin çıktısı Excel formatında alınmıştır. Excel’e aktarılan veriler formül yardımıyla düzenlenmiş ve ardından veri üzerinde yapılacak analizlerin doğru sonuca ulaşmasını engelleyecek eksik veriler filtreleme işlemleri sonucu analize dâhil edilmemiştir. Tüm bu düzenlemeler sonucunda veriler SPSS programına aktarılmıştır. Ardından katılımcıların demografik özellikleri ile frekans ve yüzdeleri SPSS aracılığı ile elde edilmiştir. Bu işlemde sonra güvenilirlik, geçerlilik ve yol analizi testleri SmartPLS programında gerçekleştirilmiştir.

#### 4.6. Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizi

Yapısal eşitlik modelinin kullanıldığı bilimsel çalışmalarda güvenilirliğin Cronbach Alpha ve birleşik güvenilirlik katsayılarına değerlerine göre test edilmesi önerilmektedir (Raykov, 1997). Literatürde Cronbach Alpha katsayısı için 0,60 ile 0,70 arasındaki değerlerin kabul edilebilir, 0,70 ve üzerindeki değerlerin ise iyi düzeyde olduğunu belirtilmiştir (Hair vd., 2010). Tablo 2’de görüldüğü üzere iki faktöre ilişkin Cronbach Alpha değeri 0,60 ile 0,70 arasında olup diğer tüm faktörlere ilişkin değerler 0,70 üzerindedir. Aynı zamanda tüm faktörlerin birleşik güvenilirlik katsayı değerleri 0,70’in çok üstündedir..

**Tablo 2.** Ölçeklere İlişkin Güvenilirlik Değerleri

Ölçek	Değişken Sayısı	Cronbach Alfa	Birleşik Güvenilirlik
Sosyal Etkileşim (SE)	3	0,643	0,804
Belgeleme (B)	2	0,732	0,882
Havalı Görünme (HG)	4	0,799	0,857
Yaratıcılık (Y)	2	0,649	0,851
Gizlilik Endişesi (GE)	3	0,839	0,890
Memnuniyet (M)	5	0,832	0,881
Devam Etme Niyeti (DEN)	3	0,783	0,874

**Kaynak:** Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

Araştırma kapsamında öne sürülen hipotezler test edilmeden önce ölçeklerin yakınsak (Convergent Validity) ve ayırışma (Discriminant Validity) geçerliliği de test edilmiştir. Bu amaçla araştırma kapsamında oluşturulan modelde yer alan her bir değişkenin ayrı ayrı Cronbach Alpha, faktör yükleri, ortalama açıklanan varyans (OAV) ve bileşik güvenilirlik (BG) değerleri hesaplanmıştır. Geçerlilik analizi için hesaplanan tüm değerler Tablo 3'te görülmektedir.

**Tablo 3.** Ölçüm Modeline İlişkin Geçerlilik Analizi

Ölçek / İfade	Faktör Yükleri	BG	OAV	Cronbach's Alfa
<b>Devam Etme Niyeti</b>		0,87	0,69	0,78
DN1	0,78			
DN2	0,84			
DN3	0,87			
<b>Havalı Görünme</b>		0,85	0,60	0,79
HG1	0,71			
HG2	0,79			
HG3	0,73			
HG4	0,84			
<b>Yaratıcılık</b>		0,85	0,74	0,64
Y1	0,86			
Y2	0,85			
<b>Belgeleme</b>		0,88	0,78	0,73
B1	0,87			
B2	0,90			
<b>Gizlilik Endişesi</b>		0,89	0,73	0,83
GE1	0,73			
GE2	0,94			
GE3	0,87			
<b>Memnuniyet</b>		0,88	0,59	0,83
M1	0,71			
M2	0,79			
M3	0,80			
M4	0,79			
M5	0,75			
<b>Sosyal etkileşim</b>		0,85	0,74	0,64
SE1	0,70			
SE2	0,74			
SE3	0,82			

**Kaynak:** Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

Yakınsak geçerlilik, değişkenlere ilişkin ifadelerin oluşturdukları faktör yükleri kullanılarak birbirleriyle aralarında ne kadar ilişki olduğunu belirlenmesi amacıyla yapılan analizdir (Yaşlıoğlu, 2017). Yakınsak geçerliliğinin sağlanması için her bir değişkene ilişkin OAV değerlerinin 0,50'den yüksek olması gerekmektedir. Bunun yanında birleşik güvenilirlik katsayısının ve faktör yük değerlerinin de 0,70'den yüksek olması beklenmektedir (Gefen vd., 2000; Hair vd., 2010). Tablo 3'te her bir değişken için söz konusu değerlerin yeterince yüksek olduğu görülmektedir.

Ayırıcı geçerlilik, bir yapıya ilişkin ölçekle farklı yapıları ölçen ölçekler arasındaki ilişkinin ne derecede ayrıştığını ya da aralarındaki farklılaşmayı belirtir (Bölen, 2017, s. 99). Her değişken ile hesaplanan OAV değerinin diğer değişkenlerle olan korelasyon değerlerinden büyük olması şartıyla ayırıcı geçerlilik sağlanabilir (Fornell ve Larcker, 1981). Tablo 4'te ayrışma geçerliliğini belirleyen değerlere yer verilmiştir. Normal yazılan değerler faktörler arasında korelasyon matrisi oluşturmakta iken koyu yazılmış değerler ise ilgili değişkenin ortalama açıklanan varyansının kareköküdür. Tablo 4'te görüldüğü gibi araştırma modelinde yer alan tüm değişkenlerin OAV karekökü, modelde yer verilen diğer değişkenlerin ilgili değişken ile olan korelasyon katsayısından daha büyüktür. Bundan dolayı modelde bulunan tüm değişkenlerin ayrışık geçerliliği sağladığı söylenebilir. Ayrıca SmartPLS ile yapılan hesaplamalarda model uyum indeksi olarak kabul edilen standartlaştırılmış hata kareleri ortalamasının karekökü (SRMR) ve ki-kare değerleri istenilen düzeyin üzerindedir (SRMR=0,071, Ki-Kare=2,61).

**Tablo 4.** Ölçüm Modeline İlişkin Ayrışma Geçerliliği Analizi

	BG	OAV	B	DN	GE	G	HG	M	Y
B	0,882	0,788	<b>0,888</b>						
DN	0,874	0,698	0,521	<b>0,836</b>					
GE	0,890	0,732	0,014	-0,003	<b>0,855</b>				
G	0,804	0,579	0,476	0,572	0,077	<b>0,761</b>			
HG	0,857	0,601	0,584	0,394	0,104	0,352	<b>0,775</b>		
M	0,881	0,598	0,501	0,758	-0,048	0,641	0,341	<b>0,773</b>	
Y	0,851	0,740	0,503	0,327	0,134	0,272	0,442	0,310	<b>0,860</b>

**Kaynak:** Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

#### 4.7. Yapısal Modelin Test Edilmesi

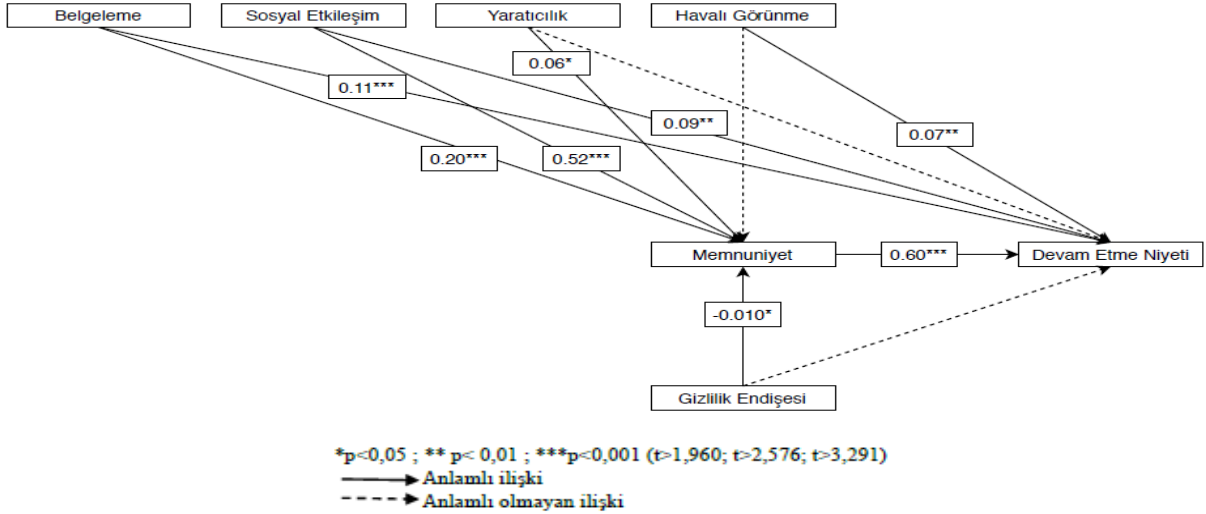
Geçerlilik ve güvenilirlik testlerinin ardından SmartPLS 3.0 ile araştırma modelinin analizine geçilmiştir. Analiz kapsamında Bootstrapping yöntemi uygulanmış ve bu analiz sonucunda elde edilen "Path Coefficients" değerlerine ilişkin p-test puanlarına bakılarak hipotezlerin desteklenip desteklenmediği incelenmiştir.

**Tablo 5.** Araştırma Modeli Hipotezlerinin Değerlendirilmesi

Hipotezler	Yollar	$\beta$	t-değerleri	Sonuç
H1	Belgeleme → Devam Etme Niyeti	0,113	3,600	Desteklendi
H2	Belgeleme → Memnuniyet	0,209	5,569	Desteklendi
H3	Sosyal Etkileşim → Devam Etme Niyeti	0,093	2,608	Desteklendi
H4	Sosyal Etkileşim → Memnuniyet	0,529	18,060	Desteklendi
H5	Yaratıcılık → Devam Etme Niyeti	0,021	0,746	Reddedildi
H6	Yaratıcılık → Memnuniyet	0,068	2,024	Desteklendi
H7	Havalı Görünme → Devam Etme Niyeti	0,076	2,907	Desteklendi
H8	Havalı Görünme → Memnuniyet	0,011	0,358	Reddedildi
H9	Gizlilik Endişesi → Devam Etme Niyeti	0,006	0,201	Reddedildi
H10	Gizlilik Endişesi → Memnuniyet	-0,102	2,466	Desteklendi
H11	Memnuniyet → Devam Etme Niyeti	0,612	19,177	Desteklendi

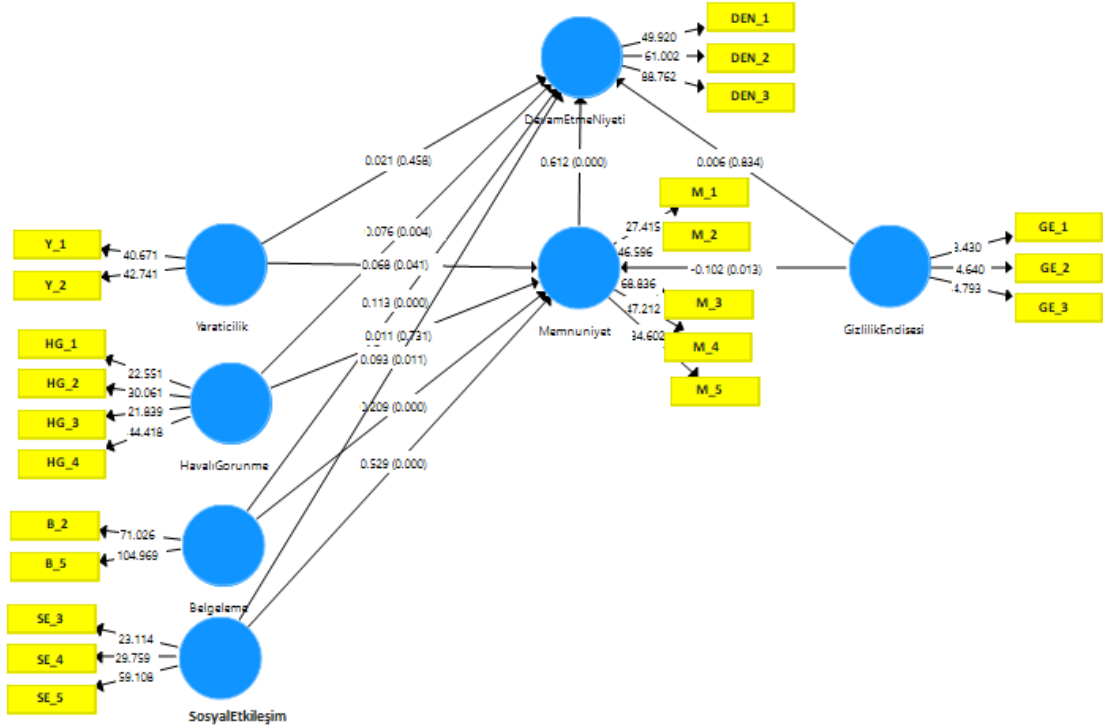
**Kaynak:** Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

Şekil 11. Yapısal Eşitlik Modeli Analiz Sonuçları



Kaynak: Yazarlar Tarafından Hazırlanmıştır.

Şekil 12. Araştırma Modeli Analiz Sonuçları Ekran Çıktısı



Kaynak: Smart PLS Ekran Görüntüsü

Yapısal eşitlik analizi sonucu öne sürülen hipotezlerin yorumlanması şu şekildedir:

- Belgeleme ile kullanıma devam etme niyeti ( $\beta = 0,11$ ;  $P < 0,01$ ) ve memnuniyet ( $\beta = 0,20$ ;  $P < 0,01$ ) arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır. H1 ve H2 numaralı hipotezler desteklenmiştir.
- Sosyal etkileşim ile kullanıma devam etme niyeti ( $\beta = 0,09$ ;  $P < 0,05$ ) ve memnuniyet ( $\beta = 0,52$ ;  $P < 0,01$ ) arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır. Buna göre H3 ve H4 numaralı hipotezler desteklenmiştir.
- Yaratıcılık ve memnuniyet ( $\beta = 0,06$ ;  $P < 0,05$ ) arasında pozitif anlamlı bir ilişki varken, yaratıcılık ve kullanıma devam etme niyeti ( $\beta = 0,02$ ;  $P = 0,44$ ) arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı çıkmadığı görülmektedir. Buna göre H5 hipotezi reddedilirken H6 hipotezi desteklenmiştir.

- Havalı görünme ile kullanıma devam etme niyeti ( $\beta = 0,07$ ;  $P < 0,01$ ) arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki varken havalı görünme ve memnuniyet arasında ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı çıkmadığı görülmektedir. Buna göre öne sürülen H7 hipotezi desteklenirken H8 hipotezi reddedilmiştir.
- Gizlilik endişesi ( $\beta = 0,00$ ;  $P = 0,83$ ) ve kullanıma devam etme niyeti arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Gizlilik endişesi ( $\beta = -0,10$ ;  $P < 0,05$ ) ise memnuniyeti negatif ve anlamlı etkilemektedir. Buna göre H9 hipotezi reddedilirken, H10 hipotezi ise desteklenmiştir.
- Memnuniyet ve kullanıma devam etme niyeti arasındaki ilişki ( $\beta = 0,61$ ;  $P < 0,01$ ) pozitif ve anlamlıdır. Dolayısıyla H11 hipotezi kabul edilmiştir.

## 5. TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışmanın literatüre katkılarını daha net ortaya koymak adına elde edilen bulgular literatürdeki benzer çalışmaların sonuçları ile karşılaştırılmıştır. Çalışmada incelenen belgeleme ve sosyal etkileşim ile ilgili ortaya çıkan sonuçlar, literatürde konuyla ilgili yapılan araştırmaların bulgularıyla büyük ölçüde benzerlik göstermektedir. Örneğin, Couldry (2012) gençlerin Instagram'ı başlıca kullanma amaçları arasında arşivlemenin yer aldığını ve fotoğraf, video veya önemli anları hatırlatan dijital nesnelere saklamak amacıyla sosyal medya araçlarının kullanıldığını belirtmiştir (Couldry, 2012). Whiting ve Williams (2013) ise yaptığı araştırmada sosyal ağları kullanma sebepleri arasında en önemlisinin sosyal etkileşimin olduğu sonucuna varmıştır (Whiting ve Williams, 2013). Benzer şekilde Lee ve diğerleri (2015)'nin çalışmasında, belgeleme ve sosyal etkileşimin bireylerde Instagram kullanımına yönelik olumlu tutum oluşturduğu ve kullanım niyetlerini arttırdığını belirtmiştir (Lee vd., 2015). Kang ve Wei (2019) tarafından yapılan çalışmada ise kullanıcıların gerçek isimleriyle Instagram profillerini oluşturma ve kullanma amaçları arasında sosyal etkileşim ve arşivlemenin olduğu belirtilmiştir (Kang ve Wei, 2019). Sheldon ve Bryant (2016) tarafından yapılan çalışmada da belgelemenin ve sosyal etkileşimin Instagram kullanım motivasyonlarından biri olduğu ileri sürülmüştür (Sheldon ve Bryant, 2016). Bununla birlikte Amerikan ve Hırvat öğrencilerin Instagram kullanım motivasyonlarını karşılaştırıldığı bir çalışmada, belgelemenin her iki grup içinde Instagram kullanımında etkili olduğu ancak sosyal etkileşimin sadece Hırvat öğrenci grubunda Instagram kullanımı için anlamlı ve önemli bir etkiye sahip olduğu sonucu ortaya çıkmıştır (Sheldon vd., 2017). Bu çalışmada, sosyal etkileşim boyutunun Instagram kullanımına devam etme niyeti etkisine ilişkin elde edilen bulgularda Sheldon ve diğerlerinin (2017) çalışmasını doğrular niteliktedir. Amerikalı kullanıcılardan farklı olarak Türk Instagram kullanıcıları için sosyal etkileşim boyutu Instagram kullanımı için önemli bir motive edici unsurdur. Dolayısıyla kültür, sosyal etkileşim ve Instagram kullanımı arasındaki ilişkinin gücünü ve yönünü etkileyen bir faktör olarak düşünülebilir.

Çalışmada bir diğer motivasyon unsuru olarak ele alınan yaratıcılığın, bireylerin Instagram kullanımına devam etme niyetleri üzerinde anlamlı ve önemli bir etkiye sahip olmadığı görülmüştür. Ortaya çıkan bu sonuç Sheldon ve diğerlerinin (2017) çalışmasını desteklemektedir. Bununla birlikte bireyler, yaratıcılıklarını yansıtan fotoğrafları paylaşmaya meyilli olmalarına rağmen (Hunt vd., 2014), Instagram kullanımına devam etmek için yaratıcılığın önemli bir motivasyon unsuru olmaması sürpriz bir sonuç olarak yorumlanabilir (Hunt vd., 2014). Bu durumun nedeni Instagram'da sosyal etkileşimin daha ağır basması (Kim vd., 2017) ve kişilerin fotoğraf konusunda yaratıcılıklarını Pinterest gibi başka platformları kullanarak göstermeleri olabilir (Kim vd., 2017). Bununla birlikte yaratıcılık ve memnuniyet arasında bulunan anlamlı ve pozitif ilişki yaratıcılığın Instagram kullanımına devam etme niyetini dolaylı olarak etkilediğini göstermektedir.

Çalışmada duygusal bir motivasyon unsuru olarak ele alınan havalı görünmenin ise sadece kullanıma devam etme niyeti ile anlamlı ve pozitif bir ilişkisi bulunmuş olup, bu sonuç Sheldon ve Bryant (2016)'ın çalışmasının sonuçları ile tutarlılık göstermektedir. Instagram'ın sunmuş olduğu etiket (Hashtag) ve filtreleme gibi özellikler kullanıcıların Instagram'ı kullanmaya devam etmelerinin sebepleri arasında yer alabilir. Ayrıca kişilerin kendini tanıtmaya, popüler olma vb. arzularının tam olarak doyuma ulaşmamasından dolayı memnuniyet arasında ilişkinin anlamsız çıkmış olabilir. Ancak söz konusu bu arzuları doyuma ulaştırma umuduyla kullanıcılar Instagram kullanmaya devam etmeyi de düşünebilir. Bu durum havalı görünme ve kullanıma devam etme niyeti arasındaki anlamlı bir ilişkinin pozitif yönde ve anlamlı olmasının bir sebebi olabilir.

Bu çalışmada ele alınan motivasyon bileşenleri faydacı ve hazcı özelliklerine göre değerlendirilmesi de literatüre değerli katkılar sunabilir. Örneğin çalışmada yer alan belgeleme boyutu kullanıcıların

Instagram'ı bir not defteri veya bir bulut depolama servisi gibi kullanıp kullanmadıklarını ölçmeyi amaçlamaktadır. Bir diğer motivasyon boyutu havalı görünme ise kişinin hislerini yansıtmaktadır. Yaratıcılık boyutu ise kullanıcının kendi değerlerine göre güzel bulduğu bir fotoğrafı diğer kullanıcılara ulaştırma isteğini temsil etmektedir. Sosyal etkileşim ise kullanıcının diğer Instagram kullanıcıları ile iletişim kurma isteğini ifade etmektedir. Buna göre belgeleme ve yaratıcılık faydacı ağırlıklı değerlendirilebilirken, sosyal etkileşim ve havalı görünme hazcı motivasyon ağırlıklı olarak değerlendirilebilir. Bu sınıflandırmaya göre çalışmanın sonuçları Casaló ve diğerleri (2017) tarafından yapılan çalışma ile benzerlik göstermektedir. Casaló ve diğerleri (2017) çalışmasında algılanan fayda ve zevkin Instagram'da bir marka topluluğu hesabını takip etmede kilit rol oynadığı aktarılmıştır (Casaló vd., 2017). Ayrıca memnuniyetin algı (fayda ve zevk) ve davranışsal niyetler (takip etmek ve tavsiye etmek) arasında aracı bir rol oynadığı belirtilmiştir. Seoung ve diğerleri (2016) tarafından yapılan çalışmada ise Instagram kullanımına devam etme niyetinin öncülleri araştırılmış ve algılanan fayda ve algılanan eğlenebilirlik faktörlerinin kullanıma devam etme niyeti üzerinde anlamlı ve olumlu etkilerinin olduğu belirtilmiştir (Seoung vd., 2016). Sonuç olarak çalışmada ele alınan motivasyon unsurları faydacı ve hazcı olarak sınıflandırıldığında bu iki motivasyon türünün de kullanıma devam etme niyetini anlamlı ve olumlu etkilediği görülmüştür.

Çalışmada gizlilik endişesi ile ilgili öne sürülen iki hipotezden biri doğrulanmış olup, diğeri reddedilmiştir. Buna göre memnuniyet ve gizlilik endişesi arasında anlamlı ve negatif ilişki mevcut olup, gizlilik endişesi ve kullanıma devam etme niyeti değişkenleri arasında ise anlamlı ve negatif bir ilişki bulunamamıştır. Buna göre Instagram kullanıcıların bilgilerinin izin vermedikleri veya onaylamadıkları bir şekilde başkaları tarafından paylaşılması endişesi, kullanıcıların bu platformu kullanımına engel teşkil etmemektedir. Ancak söz konusu gizlilik endişesi, kullanıma devam etme niyetinin güçlü bir öncülü olan memnuniyeti anlamlı ve negatif yönde etkilemektedir. Gizlilik endişesi ve kullanıma devam etme niyeti arasındaki anlamlı bir ilişki bulunamaması, literatürdeki birçok çalışmanın sonucu ile tutarlıdır. Örneğin, kolej öğrencilerinin Facebook, Instagram ve Twitter kullanımları ardındaki sebeplerinin incelendiği bir çalışmada, gizlilik endişesinin sosyal medya platformu tercihinde önemli bir etken olmadığı ortaya çıkmıştır (Shane-Simpson vd., 2018). Heravi ve diğerleri (2018) tarafından yapılan çalışmada ise gizlilik endişesinin sosyal ağları kullanma nedenleriyle ilişkili olmadığı, gizlilik endişesinin kullanıcıların kendilerini ifşa etmesini engellemediği belirtilmiştir (Heravi vd., 2018). Benzer şekilde Sepetçi (2017) tarafından yapılan çalışmada kullanıcıların kişisel bilgileri kendi onayları doğrultusunda kullanılsa da üçüncü şahıslar veya sosyal ağ şirketleri tarafından nasıl kullanıldığı hakkında yeterli bilgiye sahip olmadıkları bundan dolayı da ihlal edilen mahremiyetlerinin onları rahatsız etmediği sonucuna ulaşılmıştır (Sepetçi, 2017). Sepetçi (2017) bu durumu normal hayatta verilmeyecek tavizlerin sanal ortamda verilebileceği şeklinde yorumlamıştır. Jeong ve Kim (2016) tarafından yapılan çalışmada ise Facebook ve Twitter'da konum bilgisinin 3. tarafla (pazarlama şirketleri) paylaşılması, kullanıcıların gizlilik endişelerini arttıran bir unsur olduğu bulunmuş olup, bu olgunun başka platformlarda farklılık gösterebileceği belirtilmiştir (Jeong ve Kim, 2016). Bu çalışmanın sonuçlarına göre güvenlik endişesi Instagram kullanıcıları için platformdaki memnuniyetlerini olumsuz etkileyen bir faktör olsa da, kullanıma devam etme niyeti üzerinde önemli bir etkiye sahip değildir.

Son olarak analizler sonucu ortaya çıkan memnuniyet ve kullanıma devam etme niyeti arasındaki anlamlı ve pozitif yöndeki ilişki literatürdeki çalışmalar ile tutarlılık göstermektedir. BSBOM temel alınarak Bhattacharjee (2001) tarafından yapılan çalışmada memnuniyet ve devamlılık niyeti arasındaki doğrudan ilişkinin öne sürülen modelin merkezinde yer aldığı ifade edilmiştir (Bhattacharjee, 2001). Thong ve diğerleri (2006) ve Wang ve diğerleri (2010) tarafından yapılan çalışmalarda, kullanıcı memnuniyetinin bilişim sistemleri kullanımına devam etme niyetinin güçlü bir öncülü olduğunu ortaya koymuştur (Thong vd., 2006). Hsiao ve diğerleri tarafından yapılan çalışmada ise memnuniyetin, kullanıcıların sosyal medya uygulamaları kullanmaya devam etmelerini açıklamada etkili ve anahtar bir rol oynadığını işaret edilmiştir (Hsiao vd., 2016). Bu çalışmanın sonuçları da kullanıcıların Instagram'dan memnun oldukları için kullanmaya devam etmekte olduklarını göstermekte ve sosyal medya platformlarında kullanıcı memnuniyetinin önemini vurgulamaktadır.

Bu çalışmanın sonuçlarının konuyla ilgili literatüre ve iş yaşamına birkaç önemli noktada katkı sunacağı düşünülmektedir. Araştırma modeli kapsamında kişilerin Instagram kullanımına yönelik tutumlarını oluşturan faktörler zihinsel, duygusal ve davranışsal olarak sınıflandırılmış ve birbiriyle olan ilişkileri incelenmiştir. Rosenberg ve Hovland (1960) tarafından ortaya atılan ve "Üç Bileşenli Model" adıyla anılan klasik görüş, Instagram kullanımına uyarlanarak uygulanmıştır. Bireylerin Instagram kullanımını incelemeye yönelik literatürde birçok çalışma bulunmasına rağmen, yazarların bilgisi dahilinde kullanıma karar verme



sürecinde yaşanan bilişsel ve duyuşsal süreçlerde etkili olan faktörlerin birbirleriyle ilişkisini tek bir teorik çerçevede inceleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır. Dolayısıyla çalışmada ortaya konan araştırma modeli bu yönüyle değerlidir. Ayrıca bu çalışma ile Sheldon ve Bryant (2016)'ın Instagram kullanım motivasyonu ölçeği, ilk uygulandığı ülkeden çok farklı kültürel ve demografik özelliklere sahip olan bir ülkede geçerlik ve güvenilirliği test edilmiştir. Sosyal bilimler alanında geliştirilen bir ölçeğin farklı demografik ve kültürel özelliklere sahip örneklerle test edilmesi açısından çalışma bu yönüyle de literatüre katkı sunmaktadır.

Çalışmanın sonuçları Instagram platformunda ticari faaliyet sürdürenlere veya bu ortamı pazarlama için kullanmak isteyenlere kullanıcı davranışları ve alışkanlıkları ile ilgili önemli ipuçları sunmaktadır. Buna göre Instagram kullanıcıları, söz konusu platformu havalı görünmek, yaşadığı anları kaydetmek veya sosyal etkileşim kurmak için kullanmaktadır. Dolayısıyla bu ortamda yürütülen pazarlama faaliyetlerinin, kullanıcıların bu üç dürtüsüne dokunması gerekmektedir. Örneğin Instagram üzerinde kullanıcılara tatil önerisi sunan bir işletme, paylaştığı fotoğraftaki ortamda kullanıcının fotoğraf çekip Instagram'da yayınlamak isteyebileceğini hesaba katmalıdır. Paylaştığı fotoğrafın kullanıcıyı ilgi odağı haline getireceğine inandırması, ona sunduğu teklifi kabul etmesinde önemli rol oynayabilir. Ya da kullanıcıların herhangi bir bilgiyi başkasına iletme dürtüsünden yola çıkarak, işletmeler veya sayfa sahipleri kullanıcıların ilgilerini çekebilecek bilgileri sayfalarında paylaşmaları, onları kolayca geniş kitlelere tanıtabilir. Hatta platformdaki hesaplarını “iş hesabına” çevirerek profillerini ziyaret edenlerin daha kolay iletişime geçmelerine ve ziyaretçilerin çeşitli özelliklerine yönelik analiz raporlarının elde edilmesine imkân tanımaktadır.



#### **Makale ile ilgili notlar**

Güncel Tr Dizin kurallarına göre 2020 yılı öncesinde sahası yapılmış araştırma makalelerinde Etik Kurul İzni koşulu olmadığından; bu çalışmanın saha araştırması 2020 yılı öncesinde yapıldığı için etik kurul izni beyanı şartı aranmamıştır.

Makale araştırma ve yayın etiğine uygun olarak hazırlanmıştır. Yazarlar arasında herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Araştırmanın birinci yazarı araştırmanın tüm sürecini gerçekleştirmiş; araştırmanın ikinci ve üçüncü yazarları, birinci yazarın “danışman”ı olması dolayısı ile makalede kendine yer bulmuştur.

## KAYNAKÇA

- Allport, G.W. (1935) Attitudes. C. Murchison (Eds.) içinde, *Handbook of social psychology* (1.Baskı, ss. 798-844 ). Clark University Press.
- Anderson, E. W. ve Sullivan, M. W. (1993). The antecedents and consequences of customer satisfaction for firms, *Marketing Science*, 12(2), 125-143. <https://doi/abs/10.1287/mksc.12.2.125>
- Apollos, O. P. (2016). An expectation-confirmation model of continuance intention to use mobile instant messaging, *Telematics and Informatics*, 33(1), 34-47. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2015.05.006>
- Baumeister, R. F. ve Leary, M. R. (1995). The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation, *Psychological Bulletin*, 117(3), 497-529.
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model, *MIS Quarterly*, 25(3), 351-370. <https://doi.org/10.2307/3250921>
- Bideratan, G. (2017). *Instagram kullanan kadın girişimciler üzerine bir araştırma: Adana ilinde bir uygulama*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Çağ Üniversitesi.
- Body, D. M. ve Ellison, N. B. (2007). Social network sites: Definition, history, and scholarship. *Journal of Computer Mediated Communication*, 13(1), 210-230. <https://doi/full/10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x>
- Borges, B. (2009). *Marketing 2.0: Bridging the gap between seller and buyer through social media marketing*. Wheatmark.
- Bölen, M. C. (2017). *X ve Y kuşağı bireylerinin mobil alışveriş uygulamalarına ve sitelerine yönelik kullanıma devam etme niyetlerinin özel alışveriş kulüpleri bağlamında incelenmesi*. [Yayımlanmamış Doktora Tezi]. Atatürk Üniversitesi
- Casalo, L. V., Flavian, C. ve Ibanez-Sanchez, S. (2017). Understanding consumer interaction on instagram: The role of satisfaction, hedonism, and content characteristics. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 20(6), 369-375. <https://doi.org/10.1089/cyber.2016.0360>
- Churchill, J., Gilbert, A. ve Surprenant, C. (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction, *Journal of Marketing Research*, 19(4), 491-504. <https://doi.org/10.1177/002224378201900410>
- Communication Privacy Management Theory (8 Haziran 2019). Wikipedia'da [https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Communication\\_privacy\\_management\\_theory&oldid=900883396](https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Communication_privacy_management_theory&oldid=900883396)
- Couldry, N. (2012). *Media, society, world: Social theory and digital media practice*. Polity.
- Çakır, V. ve Bozkurt, Ö. (2014). Televizyon izleme alışkanlıkları, motivasyonları ve TRT 6: Hakkari örneği, *Global Media Journal: Turkish Edition*, 4(8), 61-81.
- Deng, L. Q., Turner, D. E., Gehling, R., ve Prince, B. (2010). User experience, satisfaction, and continual usage intention of IT, *European Journal of Information Systems*, 19(1), 60-75. <https://doi.org/10.1057/ejis.2009.50>
- Fishbein, M. ve Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*. Addison-Wesley.
- Fiske, J. (2003). *İletişim çalışmalarına giriş*. Bilim ve Sanat.
- Fornell, C. ve Larcker, D. F. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics, *Journal of Marketing Research*, 18(1), 382-388. <https://doi.org/10.1177/002224378101800313>

- Gefen, D., Straub, D. ve Boudreau, M.-C. (2000). Structural equation modeling and regression: Guidelines for research practice, *Communications of the Association for Information Systems*, 4(1), 1-78. <https://doi.org/10.17705/1CAIS.00407>
- Greenwood, D. N. (2013). Fame, facebook, and twitter: How attitudes about fame predict frequency and nature of social media use, *Psychology of Popular Media Culture*, 2(4), 222-236. <https://doi.org/10.1037/ppm0000013>
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Babin, B. J. ve Black, W. C. (2010). *Multivariate data analysis*. Pearson.
- Heravi, A., Mübarek, S. ve Choo, R. K.-K. (2018). Information privacy in online social networks: Uses and gratification perspective, *Computers in Human Behavior*, 90, 441-459. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.03.016>
- Hsiao, C.-H., Chang, J.-J. ve Tang, K.-Y. (2016). Exploring the influential factors in continuance usage of mobile social apps: Satisfaction, habit, and customer value perspectives. *Telematics and Informatics*, 33(2), 342-355. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2015.08.014>
- Hunt, D., Lin, C. ve Atkin, D. (2014). Communicating social relationships via the use of photo-messaging, *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 58(2), 234-252. <https://doi.org/10.1080/08838151.2014.906430>
- İnceoğlu, P. D. (2010). *Tutum algı iletişim* (5. Baskı). Beykent Üniversitesi.
- Instagram-Our Story. (16 Mayıs 2019). *Instagram press*. <https://instagram-press.com/our-story/>.
- Jeong, J.-Y. ve Kim, H.-C. (2016). Effect of celebrity endorsement in marketing of musicals: Poster versus social networking site, *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 44(8), 1243-1253. <https://doi.org/10.2224/sbp.2016.44.8.1243>
- Kang, J. ve Wei, L. (2019). Let me be at my funniest: Instagram users' motivations for using finsta (a.k.a., fake instagram), *The Social Science Journal*, 61(2). <https://doi.org/10.1016/j.soscij.2018.12.005>
- Katz, E., Blumler, J. G. ve Gurevitch, M. (1973). Uses and gratifications research, *Public Opinion Quarterly*, 37(4), 509-523.
- Kemp, S. (30 Ocak 2019). *Digital 2019: Global internet use accelerates*. <https://wearesocial.com/blog/2019/01/digital-2019-global-internet-use-accelerates>.
- Kim, D. H., Seely, N. K. ve Jung, J.-H. (2017). Do you prefer, pinterest or instagram? The role of image-sharing snss and self-monitoring in enhancing ad effectiveness, *Computers in Human Behavior*, 70, 535-543. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.01.022>
- Kim, Y. H., Kim, D. J. ve Wachter, K. (2013). A study of mobile user engagement (moen): Engagement motivations, perceived value, satisfaction, and continued engagement intention. *Decision Support Systems*, 56, 361-370. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2013.07.002>
- Koçoğlu, S. (3 Mart 2018). *Instagram tarihi: Instagram nedir? Nasıl kullanılır? Ne işe yarar?*. <https://www.brandingturkiye.com/instagram-tarihi-instagram-nedir-nasil-kullanilir-ne-ise-yarar/>
- Lee, E., Lee, J.-A., Moon, J. H. ve Sung, Y. (2015). Pictures speak louder than words: Motivations for using instagram, *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 18(9), 552-556. <https://doi.org/10.1089/cyber.2015.0157>
- Lehrer, C., Constantiou, I. ve Hess, T. (2011). Examining the determinants of mobile location-based services' continuance, *ICIS 2011 Proceedings* (Cilt 1, ss.1-8).
- Localytics. (2019). *25% of users abandon apps after one use*. <http://info.localytics.com/blog/25-of-users-abandon-apps-after-one-use>.

- Mayfield, A. (2008). What is social media. [https://www.icrossing.com/uk/sites/default/files\\_uk/insight\\_pdf\\_files/What%20is%20Social%20Media\\_iCrossing\\_ebook.pdf](https://www.icrossing.com/uk/sites/default/files_uk/insight_pdf_files/What%20is%20Social%20Media_iCrossing_ebook.pdf)
- McQuail, D. ve Windahl, S. (1997). *Kitle iletişim modelleri*. İmge Kitapevi.
- Metzger, M. J. (2007). Communication privacy management in electronic commerce, *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12(2), 335-361. <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2007.00328.x>
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions, *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Petronio, S. (1991). Communication boundary management: A theoretical model of managing disclosure of private information between marital couples, *Communication Theory*, 1(4), 311-335. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.1991.tb00023.x>
- Quan-Haase, A. ve Young, A. (2010). Uses and gratifications of social media: A comparison of facebook and instant messaging, *Bulletin of Science, Technology & Society*, 30(5), 350-361. <https://doi.org/10.1177/0270467610380009>
- Raykov, T. (1997). Estimation of composite reliability for congeneric measures. *Applied Psychological Measurement*, 21(2), 173-184. <https://doi.org/10.1177/01466216970212006>
- Rosenberg, M. J. ve Hovland, C. I. (Eds.) (1960). *Attitude organisation and change: An analysis of consistency among attitude components*. Yale University Press.
- Seoungh, L., Changsik, K. ve Keeyoung, K. (2016). Examining the determinants of the intention of continued instagram usage: Focused on the moderating effect of the gender, *Journal of Digital Industrial Information Society of Korea*, 12(2), 61-71. <https://doi.org/10.17662/ksdim.2016.12.2.061>
- Sepetci, N. (2017). *Sosyal medya mahremiyet algısının çöküşü: Instagram örneği*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Marmara Üniversitesi.
- Shane-Simpson, C., Manago, A., Gaggi, N. ve Gillespie-Lynch, K. (2018). Why do college students prefer facebook, twitter, or instagram? Site affordances, tensions between privacy and self-expression, and implications for social capital, *Computers in Human Behavior*, 86, 276-288. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.04.041>
- Shaikh, A. A. ve Karjaluto, H. (2015). Making the most of information technology & systems usage: A literature review, framework and future research agenda, *Computers in Human Behavior*, 49, 541-566. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.03.059>
- Sheldon, P. ve Bryant, K. (2016). Instagram: Motives for its use and relationship to narcissism and contextual age. *Computers in Human Behavior*, 58, 89-97. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.12.059>
- Sheldon, P., Rauschnabel, P., Antony, M. G. ve Car, S. (2017). A cross-cultural comparison of croatian and american social network sites: Exploring cultural differences in motives for instagram use. *Computers in Human Behavior*, 75, 643-651. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.06.009>
- Solis, B. (2008). *The essential guide to social media*. <https://www.onecaribbean.org/content/files/essentialGuidetoSocialMedia.pdf>.
- Statista. (2019). *Distribution of instagram users worldwide as of april 2019, by age and gender*. [www.statista.com:https://www.statista.com/statistics/248769/age-distribution-of-worldwide-instagram-users/](https://www.statista.com/statistics/248769/age-distribution-of-worldwide-instagram-users/)
- Statista. (2019). *Leading countries based on number of instagram users as of april 2019 (in millions)*. <https://www.statista.com/statistics/578364/countries-with-most-instagram-users/>

- Statista. (2019). *Most popular social networks worldwide as of January 2019, ranked by number of active users (in millions)*. <https://www.statista.com/statistics/272014/global-social-networks-ranked-by-number-of-users/>
- Stern, J. (9 Nisan 2012). Facebook buys Instagram for \$1 billion. *ABCNews*. <https://abcnews.go.com/blogs/technology/2012/04/facebook-buys-instagram-for-1-billion/>
- Temizel, H. (2008). Kamuoyu kuramları ve kamuoyu oluşumunda kitle araçları. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 8(15), 126-146.
- Thong, J. Y., Hong, S.-J. ve Tam, K. Y. (2006). The effects of post-adoption beliefs on the expectation-confirmation model for information technology continuance. *International Journal of Human-Computer Studies*, 64(9), 799-810. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2006.05.001>
- Wang, Y. J., Hernandez, M. D. ve Minor, M. S. (2010). Web aesthetics effects on perceived online service quality and satisfaction in an e-tail environment: The moderating role of purchase task. *Journal of Business Research*, 63(9-10), 935-942. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2009.01.016>
- Whiting, A. ve Williams, D. (2013). Why people use social media: A uses and gratifications approach, *Qualitative Market Research: An International Journal*, 16(4), 362-369. <https://doi.org/10.1108/QMR-06-2013-0041>
- Yaşlıoğlu, M. M. (2017). Sosyal Bilimlerde faktör analizi ve geçerlilik: keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizlerinin kullanılması. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 46, 74-85.



## TURİZM İŞLETMELERİNDE PERFORMANS DEĞERLENDİRME SÜRECİNİN ÖNEMİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA \*

### A RESEARCH ON THE IMPORTANCE OF PERFORMANCE EVALUATION PROCESS IN TOURISM ENTERPRISES

Erkan AKGÖZ<sup>1</sup>, Tolga GÖK<sup>2</sup>, Abdulsamet TEKİN<sup>3</sup>

#### Öz

Turizm işletmeleri insan gücüne dayalı olarak faaliyet göstermektedir. Bundan dolayı belirlenen hedeflere ulaşabilmek için insan kaynaklarının etkin bir şekilde değerlendirilmesi gerekmektedir. Bu konuda her yıl pek çok çalışma yapılmakta ve birçok ölçek geliştirilmektedir. Şüphesiz her çalışma kendinden önce yapılanların eksikliklerini gidermek veya daha iyi sonuçlar almak için yapılmıştır. İlgili alan yazın incelendiğinde performans değerlendirmenin önemi birçok kişi ve kurum tarafından henüz tam olarak anlaşılamamıştır. Performans değerlendirmenin önemine ve sağlayacağı faydalara dikkat çekmek için hazırlanan bu çalışmanın verileri Bışkek'te faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde çalışanlardan elde edilmiştir. Elektronik ortamda değerlendirilen veriler ile işletmelerde kullanılan performans değerlendirme yöntemleri, önemi, amacı ve sağlayacağı avantajlar araştırılmıştır. Bunun için araştırmada betimsel istatistikler, faktör analizi ve farklılık testlerinden yararlanılmıştır. Analiz sonuçları ilgili tablolar yardımıyla yorumlanmış ve performans değerlendirme ile ilgili düşüncelerin demografik özelliklere göre farklılıkları belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma gerekli öneriler ile sonuçlandırılmıştır. Hazırlanan bu çalışma personele, yöneticilere ve performans değerlendirme konusunda yapılacak çalışmalara fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** *Turizm, Performans, İnsan Kaynakları, Konaklama İşletmeleri, Bışkek.*

#### Abstract

Tourism enterprises operate on the basis of manpower. Therefore, it is necessary to evaluate the human resources effectively in order to reach the determined targets. Many studies are being carried out each year and many scales are being developed in this regard. No doubt, each study has been done to correct the deficiencies of the previous ones or to get better results. However, the importance of performance evaluation has not yet been fully understood by many people and institutions when the relevant literature is examined. The data of this study, which has been prepared to draw attention to the importance of the performance evaluation and its benefits, has been obtained from the employees in the accommodation enterprises operating in Bishkek. Thanks to the data evaluated electronically, the performance evaluation methods used in the enterprises, the importance, aim and advantages that will be provided have been investigated. In this study, frequency analysis, factor analysis and differential analysis have been preferred. The results of the analysis have been interpreted with the help of the related tables and the differences in the opinions about the performance evaluation according to the demographic characteristics have been tried to be determined and the study has been finalized with the necessary recommendations. It is thought that this study will benefit personnel, managers and performance evaluation studies.

**Keywords:** *Tourism, Performance, Human Resources, Accommodation Enterprises, Bışkek.*

1. Doç. Dr., Selçuk Üniversitesi,  
eakgoz@selcuk.edu.tr,  
<https://orcid.org/0000-0001-6723-0271>

2. Dr. Öğr. Üyesi, Selçuk Üniversitesi,  
tolgagok23@gmail.com,  
<https://orcid.org/0000-0002-9252-9504>

3. Bağımsız Araştırıcı,  
samettek2008@hotmail.com,  
<https://orcid.org/0000-0002-6349-1519>

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

**Başvuru Tarihi/Application Date**  
05.02.2020

**Yayına Kabul Tarihi/Acceptance Date**  
13.11.2020

**DOI**  
10.20875/makusobed.682634

\* Bu çalışma, 13-15 Haziran 2019'da, V. Uluslararası Türk Dünyası Sempozyumu'nda (Taraz/Kazakistan) sözlü bildiri olarak sunulmuştur

**Bu makaleye atıf yapmak için:**

Akgöz, E., Gök, T. ve Tekin, A. (2021). Turizm işletmelerinde performans değerlendirme sürecinin önemi üzerine bir araştırma. *MAKU SOBED*, (33), 48-60. <https://doi.org/10.20875/makusobed.682634>

## **EXTENDED SUMMARY**

### **Background**

According to the performance evaluation results applied in Hotel Enterprises, employees are provided to use their abilities effectively and to reveal their potential. In addition, employee needs are determined through the assessment and applicable motivation processes are developed (Pınarbaşı, 2007). The approach of the employees to the customer and the provision of products and services in accordance with their demands contribute to the achievement of the goals of both the staff and the business (Tütüncü and Tarlan, 2001). No matter how much the scope of the product or service that businesses offer to the market varies, it is important that the duties and responsibilities in the sector in which they operate are carried out efficiently. Therefore, the main responsibility lies with management. It is recommended that managers determine effective plans and strategies in order to achieve their goals, and create an effective performance evaluation process with their realization. Because such an application will contribute to the action of all employees and departments in the enterprise towards the same purpose.

### **Purpose**

The purpose of this research is to determine the attitudes of the employees regarding the performance evaluation process applied in the company. In addition, it is aimed to determine whether employees' attitudes towards performance evaluation differ according to their demographic characteristics.

### **Method**

The data have been collected with the help of a questionnaire. The questionnaire consists of two parts. In the first part, demographic questions are included, and in the second part, a 25-items "performance evaluation attitude scale" (Kara, 2008) is included. The universe of the research consists of employees in hotel establishments operating in Bishkek. In February-March 2019, 238 people were reached using the convenience sampling method, one of the non-random sampling methods. The analyses have been carried out through the statistics program with 234 questionnaires.

### **Findings**

As a result of the explanatory factor analysis (AFA) conducted on the performance evaluation attitude scale, it is understood that 23 items have been collected under four dimensions and explained 63.29% of the total variance. These dimensions are: working conditions (46.15%), communication and adaptation (7.20%), skills and experience (5.42%) and motivation and productivity (4.71%). According to the gender and marital status of the employees, there is no significant difference in their attitudes towards the performance evaluation process. Significant differences have been found in the attitudes towards performance evaluation according to the ages of the participants. According to the results of ANOVA and Post-Hoc LSD test, it has been understood that there is a significant difference between the 26-30 age group and the 31-35 age group in the "Skill and Experience" dimension of the performance evaluation process. In addition, a significant difference has been found in participants aged 36 years and older compared to participants aged 25 years and younger and 31-35 years in the "Skills and Experience" dimension. In the "Motivation and Productivity" dimension, it has been observed that the attitudes towards performance evaluation of the participants aged 26-30 differs compared to the participants aged 25 and under and aged 31-35. Participants aged 36 and over of the same size have been found to have higher perceptions of performance evaluation compared to those aged 25 and under. It has been determined that the attitudes of the employees towards the performance evaluation process do not differ according to their education, department and income levels. An analysis of variance (ANOVA) has been conducted to determine whether there is a difference in the attitudes of the employees towards the performance evaluation process according to their working time in the sector. Differentiation has been determined in the attitudes of the participants towards the performance evaluation process according to their working time in the sector. Accordingly, in the "Working Conditions" dimension of the performance appraisal attitude scale, it has been determined that those working in the tourism sector for 1 year or less have higher attitudes towards performance evaluation compared to those who work between 2-4 years. In addition, it has been determined that the performance evaluation attitudes of those working in the sector for 5 years or more are higher compared to those who work between 2-4 years. Similar results have been found in the "communication and adaptation" dimension, as in the "working conditions" dimension. Accordingly, it has been understood that those who work in the tourism sector for 1 year and Under have a higher performance evaluation attitude compared to those who work for 2-4 years. It has been observed that the performance evaluation attitudes of those who work in the sector for 5 years or more are higher compared to those who work between 2-4 years. Besides, according to the results of the variance analysis, no significant difference has been found in the attitudes of the participants towards the performance evaluation process according to their working time in the current enterprise.

### **Conclusions**

As a result of this research, businesses that operate in the tourism sector to achieve the goals set by realistic targets and effective performance appraisal should have a process to keep track of their results. In this study, it is understood that performance evaluation is vital for all businesses operating in the service sector. For performance evaluation, objective methods should be used, not subjective. An effective evaluation helps to achieve both corporate and individual goals and increase productivity and motivation. Because of this, it is believed that the preferred method and data obtained in this prepared study may also be a reference for other research, different sectors, businesses, and employees.

## 1. GİRİŞ

Günümüz şartları dikkate alındığında işletmelerin sürekli birbiriyle kârlılıkta yarışması, ürün çeşitliliği elde etmesi, mevcut pazarı koruması ve alternatif pazarlar bulması için sahip olduğu maddi ve beşeri sermayeyi etkin kullanması gerekmektedir. İlgili alan yazın incelendiğinde turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmeler, hedef kitesine uygun ürün ve hizmet üretmek, kâr payını artırmak, ulusal ve uluslararası piyasada olumlu bir imaja ulaşabilmek için farklı stratejiler geliştirdiği görülmektedir. Bunun için de etkin bir performans değerlendirme süreci (PDS) geliştirme gayretindedirler.

Otel işletmelerinde performans değerlendirme uygulamaları, hizmet verenlerin yeteneklerini etkin kullanmalarına, potansiyellerini açığa çıkarmalarına imkân tanımaktadır. Bununla beraber, performans değerlendirme neticeleri dikkate alınarak iş gören ihtiyaçları tespit edilmekte, uygulanabilir motivasyon süreçleri geliştirilmektedir (Pınarbaşı, 2007). Çalışanların müşteriye yaklaşımı, taleplerine uygun ürün ve hizmet sunması hem personelin hem de işletmenin hedeflerine ulaşmasına katkı sağlamaktadır (Tütüncü ve Tarlan, 2001). İşletmeler için piyasaya sürdükleri ürün ya da hizmetin kapsamı ne derece değişiklik gösterirse gösterebilir, önemli olan faaliyet gösterdikleri sektörde görev ve sorumlulukların verimli bir şekilde yürütülmesidir. Bu nedenle temel sorumluluk yönetim kademesinde bulunanlardır. Yönetici konumunda olan kişiler belirlenen hedeflere ulaşabilmek için etkili plan ve stratejiler belirleyip, bunların gerçekleşmesi ile ilgili etkin bir performans değerlendirme süreci oluşturmaları önerilmektedir. Çünkü böyle bir uygulama işletmedeki tüm çalışanların ve departmanların aynı amaç doğrultusunda hareket etmelerine katkı sağlayacaktır. Hazırlanan bu çalışmada da emek yoğun faaliyet gösteren turizm işletmeleri için büyük öneme sahip olan performans ve performans değerlendirme sürecine (PDS) ilişkin iş görenlerin düşüncelerinin belirlenmesi amaçlanmaktadır.

## 2. LİTERATÜR TARAMASI

Çalışma için öncelikle turizm sektörü, performans ve performans değerlendirme süreci (PDS) ile ilgili ulusal ve uluslararası alan yazın titizlikle incelenmiştir. Elde edilen verilerin sadece bir kısmı bu çalışmada kullanılmıştır.

Ağırlıklı olarak soyut ürün üreten turizm işletmelerinin durağan unsurunu oluşturan otel işletmeleri, turizm sektöründe önemli bir etkinliğe sahiptir. Bunun en belirgin göstergesi, diğer sektörlerde faaliyet gösteren işletmelerden farklı olarak pek çok ürünü bir arada sunmasıdır (Tütüncü ve Tarlan, 2001, s. 2). Çünkü otel işletmeleri, sürekli konaklayan ve yolculuk edenlerin taleplerine uygun dinlenme, yiyecek-icecek, eğlence, sağlık, alışveriş vb. hizmetlerini karşılamaktadır (Medlik, 1997). Bununla birlikte otel işletmeleri dış görünüşü, teknik donanımı, konfor ve bakım koşulları gibi maddi, sosyal değeri, personelin hizmet kalitesi gibi moral elemanlarıyla uygar bir insanın arzu ettiği pek çok hizmeti belli bir ücret karşılığında yerine getiren ve hukuki açıdan disiplin altına alınmış işletmelerdir (Oral, 2005, s. 19).

Belirli bir amaca ulaşmak için önceden tespit edilmiş bir çalışmanın sonucunda meydana gelen, verilere dayalı ve kalite açısından değer gören bir kavram (Akal, 1998, s. 1) olan performansı Türk Dil Kurumu “herhangi bir vakayı ya da oluşumu başarma isteği ve gücü, başarı” (TDK, 2019) şeklinde tanımlamaktadır. Bingöl (2003) ise; “iş görenin belirli bir süre zarfında üstlendiği çalışmayı zamanında bitirmek şartıyla elde ettiği neticeler” şeklinde tanımlamaktadır.

Performans değerlendirmesi ise; tam anlamıyla müşterek bir çalışmaya, tecrübe paylaşımına verilen isimdir. Eksiklikler ile beraber üstesinden gelinen yükümlülüklerin paylaşılması, gerektiğinde eğitime ve ilerlemeye imkân oluşturan hareketli bir sistemdir. Bireyin kabiliyetlerinin işin işlevselliğine uygunluğu noktasında birbiriyle uyuşup uyuşmadığını inceleyen veya çalışmadaki verimliliğini açığa çıkarmaya çalışan tarafsız verilerin tümünü oluşturmaktadır (Barutçugil, 2002). Turizm sektöründe performans değerlendirme genel olarak çalışanların mevcut durumlarını tespit etmek ve geleceğe yönelik gelişimlerine katkı sağlamak amacıyla yapılmaktadır (Pınarbaşı, 2007). Performans değerlendirme; kişisel, örgütsel, çevresel, motivasyonel, beceri seviyesi, yetenekleri ve rol algılarını içermektedir (Mkama, 2015, s. 8). Ayrıca performans değerlendirme iş görenin mesuliyetini oluşturan, görev kapsamının seviye olarak ne kadarını başarıyla yerine getirdiğini göstermekte ve görevlerini başarmadaki uğraş, beceri ve rol (görev) algılamaları gibi faktörlerin etkisini ortaya koymaktadır (Akyol, 2011, s. 72). Bundan dolayı performans değerlendirme kâr sağlama, maliyetleri azaltma ve verimliliği artırma gibi üç aşamada incelenmektedir. Küresel piyasa şartlarına göre performans çalışmaları zamanla, iş görenlerin tutumları, pazar oluşumu, ürün liderliği ve çevrenin üstlenmiş olduğu vazifeler gibi yeni boyutlarla da değerlendirilmiştir (Akal, 2000, s. 15).



Yıkıcı bir rekabetin yaşandığı piyasa şartlarında işletmelerin rekabet avantajı oluşturmak için etkin bir performans değerlendirme sürecine ihtiyaç duyulmaktadır. Bundan dolayı performans değerlendirme ile ilgili oldukça farklı yöntemler kullanılmaktadır. En fazla tercih edilen yöntemleri ise aşağıdaki gibi özetlemek mümkündür:

**1. Grafik Derecelendirme Yöntemi:** Kurumlarda performans değerlemede sürekli ve en fazla başvurulan, aslına uygun olarak en eski ve daima kullanılan bu yöntemde, değerlendirmeyi yapacak birey için, değerlendirilecek her bir bireye ait hazırlanmış bir form verilmektedir. Değerlendirme formunu alan bireyler ile ilgili çoğunlukla 1 ile 5 arasında çalışma ortaklığı, güven verme ve teşebbüs etme (girişimcilik) gibi özelliklerine göre en yeteneksizden başlayarak en yetenekliye doğru puanlar verilmektedir (Tuncer, 2011, s. 261).

Klasik değerlendirme tekniklerinden sayılan sıralama yönteminde bir çalışanın farklı çalışanlarla karşılaştırmak temel tutulmaktadır. Değerlendirmeyi gerçekleştiren formu uygularken, bireyi ve performansını bütün şeklinde değerlendirmektedir. Kıyaslamada iş görenlerin tamamı birbiriyle uyumlu ve kişisel girişim gibi bir veya birden çok niteliği olandan başlayarak, en başarılıdan en başarısız doğru sıralanmaktadır (Bingöl, 1990, s. 227).

**2. Zorunlu Dağılım Yöntemi:** Zorunlu dağılım yönteminde, iş görenler başarı (performans) işlevlerine göre, belirtilen grup dâhilinde yer alırlar. Örnek olarak, kurum dâhilinde üst düzey başarıyı sergileyen ilk %10'luk grupla, en alt düzey başarıyı sergileyen %10'luk grup bu yöntemle tespit edilebilir (Akgeçici ve Güleş, 2009, s. 119).

**3. Davranış Temelli Derecelendirme Cetveli:** İş görenleri önceden belirlenmiş davranışlara göre incelemek için tercih edilen bir performans değerlendirme tekniğidir. Değerlendirmeyi yapan, iş göreni bir cetvelde yer alan maddeler üzerinden incelemektedir. Burada temel anlamda değerlendirme değil, iş esnasındaki belirli bir faaliyet ve eylemlere bakılarak değerlendirme yapılmaktadır (Tuncer, 2011, s. 261). Kısacası bu yöntemin üzerinde durduğu konu, performansın neticeleri değil, çalışmanın yapılması esnasında öne sürülen fonksiyonel tutumlardır (Akçakanat, 2009, s. 34).

**4. Kritik Olay Yöntemi:** Değerlendirmeyi uygulayan kişi, hizmet vereni çalışma esnasında takip ederek onun verimli veya verimsiz taraflarını tespit etmekte ve kayıt altına almaktadır. Bu kayıtlar çalışma esnasında ortaya konulan hizmet verenin başarı ya da başarısızlıklarını açığa çıkaran davranış ve durumlardan meydana gelmektedir. Yöntemde, hizmet verenin bağımsız niteliğini ve sadakati gibi kendine özgü farklılıklar yerine iş yaklaşımı ve göstermiş olduğu tutumlarına bağlı değerlendirmeler yapılmaktadır (Erdoğan, 1991, s. 202).

**5. Kontrol Listesi Yöntemi:** Değerlendirme sorumluluğunu yüklenen, çalışanın performansını ve yeteneklerini ortaya koyacak yirmi ya da otuz maddeyle çalışanları değerlendirmeye tabi tutmaktadır. Değerlendirme sorumluluğunu üstlenen kişi, belirlendiği kriterlerle değerlendirmeyi gerçekleştirmektedir. Personelin göstermiş olduğu yeteneklere puan verilerek, sayısal veriler ile değerlendirme sonuçlandırılmaktadır (Bingöl, 1990).

**6. Doğrudan Endeks Yöntemi:** Bu yöntem sayesinde çalışmanın belirlenen özelliklere ve kriterlere göre iş görenlerin performans dereceleri puanlara çevrilmektedir. Bu puanlar toplanarak genel performansın sayısal indeksi oluşturularak gerekli veriler elde edilerek değerlendirme tamamlanmaktadır (Tuncer, 2011, s. 262).

**7. Amaçlara Göre Değerlendirme Yöntemi:** Amaçlara göre değerlendirme yönteminde iş gören, hedeflenen amaca doğrudan teşvik edilmektedir. Yöntemde başarı, kişi özellikleri ya da yetenekleri gözetilerek değil, hedef ve neticelere ulaşılması boyutuna bakılarak değerlendirilmektedir (Akçakanat, 2009, s. 37).

**8. 360 Derece Performans Değerlendirme Yöntemi:** Çoklu değerlendirme yöntemi şeklinde de tanımlanan bu yöntemde iş görenin tutum ve tepkileri amirleri, mesai arkadaşları, hizmeti satın alanlardan ve tedarikçiler gibi tüm paydaşlardan elde edilen arşiv bilgilerine göre değerlendirilmektedir. Birbirinden bağımsız kaynaklardan veri toplandığından, objektif ve etkin bir değerlendirme yöntemi olarak kabul edilmektedir.

Yukarıda belirtilen yöntemler ile birlikte turizm işletmeciliği alan yazınında bütün paydaşlar tarafından kabul edilen bölümlendirmeye bakıldığında, performans kavramı yedi başlık altında kategorize edilmektedir. Bunlar (Akal, 2000, s. 15).

- İş yapma gücü (Etkinlik)
- Kâr sağlama ve bütçeye uygunluk
- Kapasite kullanımı (Verimlilik)
- Kalite
- Hizmette yenilik
- İş ortamının yaşamaya uygunluğu
- Sonuç ve girdilerden yararlanma

## 2.1. Performans Değerlendirmenin Önemi

Performans değerlendirme, bir kuruluşun belirli bir hedefe ulaşmasına yardımcı olmak için gerçekleştirilen sistematik bir süreçtir. Performans değerlendirme yönetim ve kontrol sisteminin bir parçası olarak işletmenin sahip olduğu tüm kaynaklarını etkin bir şekilde yönetmesine ve hedeflerin ölçmesine yardımcı olur (Fu-Hsiang vd., 2011). Diğer yandan performans değerlendirme, konaklama işletmelerinde ücret belirleme, terfi, hizmet içi eğitim, işe son verme, görev değişikliği gibi iş gören ile ilgili kararlar almak/vermek amacıyla da kullanılmaktadır (Budak vd., 2004, s. 296). Performans değerlendirme, ücret artışları ve disiplin cezaları gibi konularda tutarlı kararlar alınmasına da yardımcı olmaktadır (Armstrong, 2006, s. 72). Performans değerlendirme çalışmalarının; turizm yatırımlarında hayata geçirilmesinin asıl amacı, çalışanın tüm süreçlere dâhil etmek, hızlı ve etkin kararlar almak, çalışan performansını artırmak ve daimi bir gelişim modeli ortaya koymaktır. Bunun sonucunda da konaklama işletmeleri mevcut insan kaynaklarından üst düzeyde verimlilik sağlayarak, rekabet etme imkânları yakalayabilmektedir (Benligiray, 1999, s. 30).

Performans değerlendirme, işletmenin hedeflerinin belirlenmesi ve zaman içerisinde çalışanlara nasıl katkı sağlayacağını ortaya konulması açısından da büyük önem arz etmektedir. Çünkü performans değerlendirme ile ilgili araştırmalar incelendiğinde sistemli olarak yapılan değerlendirmelerin, kişilere ve kurumlara sürdürülebilir rekabet üstünlüğü sağladığı görülmektedir.

## 2.2. Performans Değerlendirme Süreci ve Amaçları

Günümüz piyasa koşullarında işletmelerin büyük bir bölümü çalışanlarına yönelik performans değerlendirme yapmamaktadır. İşletmeler performans değerlendirmesini uygularken başvurduğu yollar ve ulaşmak istedikleri hedefler işletmeden işletmeye değişiklik gösterebilmektedir. Ancak netice itibarıyla, performans değerlendirme, uygun bir zaman dilimi çerçevesinde iş görenlerin tutum ve başarılarının ölçüldüğü, gerekli değerlendirme paylaşımının yapıldığı bir süreç olarak uygulanmaktadır (Yenginar, 2017, s. 41).

Performans değerlendirme hem süreklilik hem de yapılan işin sağlamlasını yapma süreci olarak kabul edilmektedir. Bu süreçte planlama, uygulama ve denetim aşamaları sırasıyla takip edilir. Bu çerçevede ilk olarak performans değerlendirme sürecinin hangi boyutta ve ne şekilde yapılacağı belirlenir. Kim tarafından, ne ile kıyaslanacağı ve hangi tekniklerin uygulanacağı tespit edilir. En son aşamada da sonuçlar objektif bir şekilde değerlendirilerek süreç sonlandırılır (Oana, 2012, s. 753). Performans değerlendirme için yapılan işlemin iş gören ve kurumlar için amaçları aşağıdaki gibi özetlenmektedir (Sabuncuoğlu, 2005, s. 185; Akyol, 2011, s. 87; Uygur ve Sarıgül, 2015, s. 191).

- Hizmet planlaması için personel çizelgesi oluşturmak,
- Görevde yükseltme ve görev değişimini nesnel ölçütlere göre gerçekleştirmek,
- Ödemelere ilişkin kararlarda yardımcı olmak,
- Ödül ve ceza sistemine kaynak oluşturmak,
- Personel-yönetici bağlarını güçlendirmek,
- Personelin eksikliklerini tespit etmek; bunları gidermek için eğitim ihtiyacını belirlemek, bilgi ve becerilerini geliştirerek motive olmalarına imkân tanımak,
- Performansı yeterli düzeyde olmayan personeli belirleyip işten uzaklaştırmak
- Her iş görene başarı ve başarısızlığıyla ilgili bilgi vermek,
- İş görenlere düşüncelerini ve beklentilerini açıkça dile getirme imkânı sağlamak,
- İdarecilerin her konuda eşit ve birbiriyle çelişmeyen karar vermelerine yardımcı olmak

### 3. YÖNTEM

#### 3.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırma, çalışanların işletmede uygulanan performans değerlendirme süreci ile ilgili tutumlarının belirlenmesi amacıyla hazırlanmıştır. Araştırmada otel işletmelerinde uygulanan performans değerlendirmeye ilişkin tutumların demografik özelliklere göre farklılaşp farklılaşmadığı belirlenmeye çalışılmış ve farklı sektörlerdeki performans değerlendirme çalışmaları ile kıyaslama da yapılmıştır. Bu amaç doğrultusunda hazırlanan bu çalışmada Bışkek'te faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışanlar üzerine bir alan araştırma gerçekleştirilmiştir. Belirlenen amaçlar çerçevesinde aşağıdaki sorulara cevaplar aranmıştır.

1. Çalışanların uygulanan performans değerlendirme süreci hakkındaki görüşleri ne yöndedir?
2. Çalışanların performans değerlendirme süreci hakkındaki görüşleri demografik özelliklerine göre değışmekte midir?

#### 3.2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmaya ilişkin veriler literatüre dayalı olarak geliştirilen anket yardımıyla toplanmıştır. Anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik sorulara yer verilmiştir. İkinci bölümde ise, 25 maddeli "Performans Değerlendirme Tutum Ölçeğı" (Kara, 2008) yer almaktadır. Tepki kategorisi olarak "1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum" şeklinde 5'li Likert derecelemesi yapılmıştır.

Araştırmanın evrenini Bışkek'te faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan iş görenler oluşturmaktadır. Türkçe hazırlanan anket formu uzman desteğı alınarak Rusçaya çevrilmiş ve ölçeğın geçerliğı açısından pilot çalışma yapılarak uygulanmıştır. 2019 yılı Şubat-Mart aylarında tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemiyle 238 kişiye ulaşılmıştır. Anket formlarından dört tanesi %50'sinden fazlası eksik doldurulduğundan dolayı değerlendirme dışı bırakılmıştır. Analizler 234 anket üzerinden gerçekleştirilmiştir.

Verilerin analizi bilgisayar ortamında istatistik programı yardımıyla gerçekleştirilmiştir. Verilerin dağılımının normal dağılıma uygun olup olmadığına dair çarpıklık ve basıklık değerleri, histogram ve Q-Q grafikleri incelenmiştir. Ölçeğe ilişkin çarpıklık ve basıklık değerlerinin  $\pm 1$  arasında olduğı ve Huck (2015) tarafından bu sonucun normal dağılıma uygun olduğı ifade edilmiştir. Bu nedenle veriler üzerinde parametrik testlerin yapılmasına karar verilmiş ve verilerin analizinde t-testi ve ANOVA testleri kullanılmıştır. Ayrıca, tanımlayıcı istatistiklerle birlikte faktör analizinden de yararlanılmıştır. "Performans Değerlendirme Tutum Ölçeğı"ne yapılan faktör analizi sonucu, iki madde (7, 10) binişiklik nedeniyle ölçekten çıkarılmıştır. Tekrar yapılan faktör analizi sonucu dört boyut ortaya çıkmıştır. Bunlar; "Çalışma Şartları" ( $\alpha$ :0,88), "İletişim ve Adaptasyon" ( $\alpha$ : 0,862), "Beceri ve Deneyim Kazanma" ( $\alpha$ : 0,858) ve "Motivasyon ve Verimlilik" ( $\alpha$ : 0,822) boyutu şeklinde isimlendirilmiştir. Ölçeğın tamamının güvenilirlik katsayısı ise, 0,946'dır. Bu sonuç ölçeğın oldukça güvenilir (Büyüköztürk, 2007, s.171) olduğunu göstermektedir. "Performans Değerlendirme Tutum Ölçeğı"nin alt boyutlarına ilişkin madde sayıları, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri, madde toplam korelasyonları ve Cronbach alfa katsayıları Tablo 1'de belirtilmiştir.

**Tablo 1.** Ölçeğe İlişkin Betimsel İstatistikler ve Güvenirlik Analizi Sonuçları

Ölçeğın Boyutları	Madde Sayısı	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Madde Toplam Korelasyonları	Alfa
Çalışma Şartları	7	3,931	0,798	0,596-0,708	0,880
İletişim ve Adaptasyon	6	3,695	0,853	0,548-0,719	0,862
Beceri ve Deneyim Kazanma	5	3,893	0,850	0,616-0,713	0,858
Motivasyon ve Verimlilik	5	3,786	0,841	0,566-0,670	0,822

### 4. BULGULAR

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular tanımlayıcı istatistikler, faktör analizi ve farklılık testleri yapılarak değerlendirilmiştir.

#### 4.1. Araştırmanın Demografik Bulguları

Araştırma kapsamında yer alan katılımcıların demografik özelliklerini belirlemek için frekans ve yüzde analizi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucuna göre araştırma kapsamında yer alan katılımcıların: %59,4'ünü kadınların; yaklaşık üçte ikisini 30 yaşın altındaki çalışanların (%64,1); %52,6'sını bekârların; %54,1'ini lisans ve lisansüstü düzeyde üniversite mezunu olanların; dörtte üçünü 20.000 Som altında (%74) gelir düzeyine sahip olanların; %38,9'unu 2-4 yıl arasında sektör deneyimine sahip olanların ve yaklaşık yarısını 1 yıldan az sürede aynı işletmede çalışanların oluşturduğu anlaşılmıştır.

**Tablo 2.** Demografik Bulgular

Değişkenler	Özellikler	N	%	Değişkenler	Özellikler	N	%
Cinsiyet	Kadın	139	59,4	Aylık Gelir	15.000 ve altı	97	41,5
	Erkek	95	40,6		15.001-20.000	76	32,5
Yaş	25 ve altı	85	36,3		20.001-25.000	31	13,2
	26-30	65	27,8		25.001-30.000	9	3,8
	31-35	31	13,2		30.001 ve üzeri	14	6,0
	36-40	20	8,5		Cevapsız	7	3,0
	50 ve üzeri	30	12,8		Sektör Deneyimi	1 yıldan az	63
	Cevapsız	3	1,3	2-4		91	38,9
Medeni Durum	Evli	101	43,2	5-7		50	21,4
	Bekâr	123	52,6	7-9		14	6,0
	Cevapsız	10	4,3	10 yıl ve üzeri	16	6,8	
Eğitim Durumu	İlköğretim	25	10,7	Kaç Yıldır Bu İşletmede Çalışıyorsunuz	1 yıldan az	118	50,4
	Önlisans	70	29,9		2-4	77	32,9
	Lisans	93	39,7		5-7	23	9,8
	Lisansüstü	36	15,4		7-9	6	2,6
	Cevapsız	10	4,3		10 yıl ve üzeri	10	4,3

#### 4.2. Faktör Analizi Bulguları

Performans değerlendirme tutum ölçeğine yönelik açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Yapılan faktör analizine ilişkin sonuçlar Tablo 3'te yer almaktadır. Ölçeğin faktör analizine uygunluğunu belirlemek için yapılan test sonuçlarına göre; Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri 0,925 ve Bartlett Küresellik testinin sonucunda 2633,464 ( $p < 0,001$ ) olarak tespit edilmiştir. Bu sonuçlar ölçeğin açıklayıcı faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir. Açıklayıcı faktör analizi sonucunda 23 maddenin dört boyut altında toplandığı ve toplam varyansın %63,29'ünü açıkladığı anlaşılmaktadır. Birinci faktör yedi maddeden oluşmakta olup "Çalışma Şartları" olarak adlandırılmıştır. Toplam varyansın %46,15'sini açıklamaktadır. İkinci faktör, altı maddeli ve "İletişim ve Adaptasyon" olarak adlandırılmış olup toplam varyansın %7,20'sini açıklamaktadır. Beş maddeden oluşan üçüncü faktör ise "Beceri ve Deneyim Kazanma" olarak adlandırılmıştır. Bu boyut toplam varyansın %5,42'sini açıklamaktadır. Son boyut, beş maddeli olup "Motivasyon ve Verimlilik" olarak adlandırılmış ve toplam varyansın %4,71'ini açıklamaktadır.

**Tablo 3.** Faktör Analizine İlişkin Bulgular

Performans Değerlendirme Tutum Ölçeği Boyutları	Yük	Özdeğer	Varyans (%)	Aritmetik Ortalama	Cronbach's Alpha
<b>Çalışma Şartları</b>		10,61	46,15	3,94	0,88
PDS, personel gelişime katkı sağlar.	,747				
PDS, çalışanların bireysel yeteneklerini geliştirir.	,660				
PDS, faaliyetlerin sonuçlarını değerlendirmeye yardım eder.	,655				
PDS, çalışanlara uygun çalışma ortamı sağlar.	,655				
PDS, işletmede yetki devrini kolaylaştırır.	,640				
PDS, yapılan işleri takibini kolaylaştırır.	,620				
PDS, çalışanları idare etmeyi kolaylaştırır.	,538				
<b>İletişim ve Adaptasyon</b>		1,61	7,20	3,71	0,86
PDS, değişimlerin önceden fark edilmesini sağlar.	,756				
PDS, çevreye ve diğer şartlara uyumu kolaylaştırır.	,726				
PDS, düşüncelerin açık, net ve tam olarak ifade etmesine yardım eder.	,702				
PDS, diğer departmanlar hakkında bilgi sahibi olmaya yardımcı olur.	,610				

<i>(Tablo 3'ün devamı)</i>					
PDS, işletme faaliyetlerine esneklik kazandırır.	,594				
PDS, çalışanlara öz güven kazandırır.	,537				
<b>Beceri ve Deneyim Kazanma</b>		1,25	5,42	3,90	0,86
PDS, karar verme becerimizi geliştirir.	,814				
PDS, hoşgörü ve saygılı ortam oluşturur.	,788				
PDS, organizasyon becerisini geliştirir.	,676				
PDS, çalışanların verimliliğini artırır	,599				
PDS, çalışanların yetki ve sorumluluklarını artırır.	,517				
<b>Motivasyon ve Verimlilik</b>		1,08	4,71	3,81	0,82
PDS, çalışanlar arasında işbirliğini kolaylaştırır.	,720				
PDS, sonuç odaklı olmayı sağlar.	,654				
PDS, tüm çalışanların motivasyonunu artırır.	,642				
PDS, bağımsız iş yapma becerisi kazandırır.	,586				
PDS, planlama faaliyetlerinin etkin yürütülmesine yardım eder.	,544				
Faktör çıkarma metodu: Temel bileşenler analizi; Döndürme metodu: Varimax; KMO Örneklem Yeterliliği: % 92,5; Bartlett's Küresellik Testi için Ki-Kare:2633,464; s.d.: 253; p<0.0001; Açıklanan toplam varyans: % 63,294; Genel ortalama: 3,8311; Ölçeğin tamamı için Alfa: 0,946; Tepki kategorileri: 1: Kesinlikle Katılmıyorum ..... 5: Kesinlikle Katılıyorum.					

### 4.3. Farklılık Testlerine İlişkin Bulgular

Çalışanların performans değerlendirme süreci hakkındaki tutumlarının demografik özelliklerine göre değişip değişmediğini belirlemek amacıyla farklılık testlerine (t-testi, ANOVA) başvurulmuştur. Araştırma kapsamında yer alan katılımcıların cinsiyetleri ile performans değerlendirme süreci ile ilgili tutumlarında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını test etmek için bağımsız örneklem t testi yapılmıştır. Yapılan test sonucunda (Tablo 4) araştırmaya katılan çalışanların cinsiyetlerine göre performans değerlendirme süreci ile ilgili tutumlarında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.

**Tablo 4.** Performans Değerlendirmeye İlişkin Tutumun Cinsiyete Göre Karşılaştırması

Ölçeğin Boyutları	Özellik	N	Ort.	SS	F	S
Çalışma Şartları	Kadın	136	3,955	0,813	0,155	0,585
	Erkek	95	3,897	0,780		
İletişim ve Adaptasyon	Kadın	136	3,686	0,863	0,027	0,840
	Erkek	95	3,709	0,844		
Beceri ve Deneyim Kazanma	Kadın	136	3,889	0,897	0,765	0,934
	Erkek	95	3,899	0,782		
Motivasyon ve Verimlilik	Kadın	136	3,790	0,842	0,049	0,930
	Erkek	95	3,780	0,845		

Tepki kategorileri: 1: Kesinlikle Katılmıyorum ..... 5: Kesinlikle Katılıyorum.

Araştırma kapsamında yer alan katılımcıların medeni durumları ile performans değerlendirme hakkındaki düşüncelerinde anlamlı bir farklılığın olup olmadığını test etmek için de bağımsız örneklem t testi yapılmıştır. Yapılan test sonucunda (Tablo 5) araştırmaya katılanların medeni durumlarına göre performans değerlendirme ile ilgili tutumlarında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.

**Tablo 5.** Performans Değerlendirmeye İlişkin Tutumun Medeni Duruma Göre Karşılaştırması

Ölçeğin Boyutları	Özellik	N	Ort.	SS	F	P
Çalışma Şartları	Evli	100	4,001	0,733	0,857	,336
	Bekâr	122	3,898	0,833		
İletişim ve Adaptasyon	Evli	100	3,725	0,819	,085	,653
	Bekâr	122	3,674	0,857		
Beceri ve Deneyim Kazanma	Evli	100	3,925	0,798	,087	,782
	Bekâr	122	3,894	0,858		
Motivasyon ve Verimlilik	Evli	100	3,856	0,766	1,892	,267
	Bekâr	122	3,732	0,880		

Tepki kategorileri: 1: Kesinlikle Katılmıyorum ..... 5: Kesinlikle Katılıyorum.

Katılımcıların yaşlarına göre performans değerlendirme ile ilgili tutumlarında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını test etmek için ANOVA testi yapılmıştır. Yapılan test sonucunda (Tablo 6) araştırmaya

katılanların yaşlarına göre performans değerlendirme ile ilgili tutumlarında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Farklılıkların hangi yaş grupları arasında olduğunu tespit etmek için Post-Hoc LSD testi yapılmıştır. 36-40 yaş arası katılımcı sayısı 20 kişi olduğu için parametrik testlerin önkoşulu olan örneklem sayısı olan 30 sağlanamamıştır. Bu nedenle 36-40 yaş arası grup ile 40 yaş üzeri katılımcıların oluşturduğu grup birleştirilerek 36 yaş ve üzeri şeklinde adlandırılarak tek bir grup olarak analize dahil edilmiştir. Buna göre, “Beceri ve Deneyim Kazanma” boyutunda 26-30 yaş arasındaki katılımcıların 31-35 yaş arası katılımcılara göre performans değerlendirmeye ilişkin tutumlarında anlamlı farklılık olduğu anlaşılmıştır. Yine “Beceri ve Deneyim Kazanma” boyutunda 36 yaş ve üzeri katılımcıların hem 25 yaş ve altı hem de 31-35 yaş arası katılımcılara kıyasla anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre, çalışanların yaşı arttıkça performans değerlendirmeye ilişkin tutumlarında da “Beceri ve Deneyim Kazanma” boyutu açısından farklı düşüncelerin ortaya çıktığı ifade edilebilir.

“Motivasyon ve Verimlilik” boyutu açısından, 26-30 yaş arası katılımcıların hem 25 yaş ve altı hem de 31-35 yaş arası katılımcılara göre performans değerlendirmeye ilişkin tutumlarının farklılaştığı görülmüştür. Yine aynı boyutta 36 yaş ve üzeri katılımcıların 25 yaş ve altındaki katılımcılara göre performans değerlendirme ile ilgili algı düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 6.** Performans Değerlendirmeye İlişkin Tutumun Yaşa Göre Karşılaştırması

Ölçeğin Boyutları	Özellikler	N	Ort.	SS	F	P	Farklılık
Çalışma Şartları	A 25 yaş ve altı	85	3,805	,849	1,874	0,135	
	B 26-30 yaş arası	63	4,114	,744			
	C 31-35 yaş arası	31	3,869	,774			
	D 36 yaş ve üzeri	49	3,939	,787			
İletişim ve Adaptasyon	A 25 yaş ve altı	85	3,606	0,826	1,704	0,167	
	B 26-30 yaş arası	63	3,764	0,861			
	C 31-35 yaş arası	31	3,495	0,937			
	D 36 yaş ve üzeri	49	3,870	0,832			
Beceri ve Deneyim Kazanma	A 25 yaş ve altı	85	3,789	0,880	3,681	0,013	B>C D>A D>C
	B 26-30 yaş arası	63	4,056	0,831			
	C 31-35 yaş arası	31	3,580	0,891			
	D 36 yaş ve üzeri	49	4,098	0,705			
Motivasyon ve Verimlilik	A 25 yaş ve altı	85	3,542	0,924	5,503	0,001	B>A B>C D>A
	B 26-30 yaş arası	63	4,054	0,777			
	C 31-35 yaş arası	31	3,665	0,736			
	D 36 yaş ve üzeri	49	3,938	0,738			

**Tepki kategorileri:** 1: Kesinlikle Katılmıyorum ... 5: Kesinlikle Katılıyorum.

Katılımcıların eğitim, çalıştıkları departman ve gelir düzeylerine göre performans değerlendirme sürecine ilişkin tutumlarında farklılıklar olup olmadığını belirlemek amacıyla varyans analizi (ANOVA) yapılmıştır. Elde edilen bulgulara göre, performans değerlendirme sürecine ilişkin çalışanların tutumlarında eğitim, çalışılan departman ve gelir düzeylerine göre anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.

Araştırmaya katılan çalışanların sektörde çalışma sürelerine göre performans değerlendirme sürecine yönelik tutumlarında farklılaşmanın olup olmadığını belirlemek için varyans analizi (ANOVA) yapılmıştır. Parametrik testlerin uygulanmasında örnek boyutu olan 30 kritik bir değerdir (Coşkun vd., 2015, s. 182). Araştırmada karşılaştırma yapılacak gruplardan olan 8 yıl ve üzeri turizm sektöründe çalışan katılımcı sayısının 28 olması nedeniyle bu gruptaki çalışanlar ile 5-7 yıl arası turizm sektöründe çalışanlar birleştirilerek tek bir grup olarak analize dâhil edilmiştir. Yeni grup 5 yıl ve üzeri turizm sektöründe çalışanlar olarak adlandırılmıştır. Yapılan analiz sonucunda, iki boyutta anlamlı farklılık olduğu ortaya çıkmıştır (Tablo 7). Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için varyansların homojen dağıldığı tespit edilerek Post-Hoc LSD testi yapılmıştır. Elde edilen bulgulara göre, performans değerlendirme tutum ölçeğinin “Çalışma Şartları” boyutunda 1 yıl ve altında turizm sektöründe çalışanların, 2-4 yıl arasında çalışanlara göre performans değerlendirmeye ilişkin tutumlarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yine 5 yıl ve üzeri sektörde çalışanların 2-4 yıl arasında çalışanlara göre performans değerlendirme tutumlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Farklılık tespit edilen “İletişim ve Adaptasyon” boyutunda ise, “Çalışma Şartları” boyutundakine benzer sonuçların çıktığı görülmüştür. Buna göre, 1 yıl ve altında turizm sektöründe çalışanların 2-4 yıl arasında çalışanlara göre performans değerlendirme tutumlarının daha yüksek olduğu anlaşılmıştır. Yine 5 yıl ve üzeri sektörde çalışanların 2-4 yıl arasında çalışanlara göre performans değerlendirme tutumlarının yüksek olduğu görülmüştür.

**Tablo 7.** Performans Değerlendirmeye İlişkin Tutumun Çalışma Süresine Göre Karşılaştırması

Ölçeğin Boyutları	Özellikler	N	Ort.	SS	F	p	Farklılık
Çalışma Şartları	A 1 yıl ve altı	63	4,034	,877	3,351	,037	A>B C>B
	B 2-4 yıl arası	90	3,763	,735			
	C 5 yıl ve üzeri	78	4,042	,779			
İletişim ve Adaptasyon	A 1 yıl ve altı	63	3,841	,928	4,356	,014	A>B C>B
	B 2-4 yıl arası	90	3,491	,748			
	C 5 yıl ve üzeri	78	3,813	,869			
Beceri ve Deneyim Kazanma	A 1 yıl ve altı	63	3,930	,928	,159	,853	
	B 2-4 yıl arası	90	3,904	,728			
	C 5 yıl ve üzeri	78	3,852	,921			
Motivasyon ve Verimlilik	A 1 yıl ve altı	63	3,880	,905	2,291	,104	
	B 2-4 yıl arası	90	3,638	,801			
	C 5 yıl ve üzeri	78	3,879	,820			

**Tepki kategorileri:** 1: Kesinlikle Katılmıyorum,..... 5:Kesinlikle Katılıyorum.

Katılımcıların mevcut işletmede çalışma sürelerine göre performans değerlendirme ile ilgili tutumlarında farklılaşma olup olmadığını belirlemek için varyans analizi (ANOVA) yapılmıştır. Araştırmada karşılaştırma yapılacak gruplardan olan 8 yıl ve üzeri mevcut işletmede çalışan katılımcı sayısının 16 olması, 5-7 yıl arası mevcut işletmede çalışan katılımcı sayısının da 23 olması nedeniyle iki grup birleştirilerek tek bir grup olarak analize dahil edilmiştir. Yeni grup 5 yıl ve üzeri mevcut işletmede çalışanlar olarak adlandırılmıştır. Buna göre yapılan analiz sonucunda, katılımcıların mevcut işletmede çalışma sürelerine göre performans değerlendirme sürecine ilişkin tutumlarında anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır.

## 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Küresel rekabetin en yoğun yaşandığı sektör olan turizm, genel olarak ürün ve hizmet üretimini beşeri sermaye ile gerçekleştirmektedir. Üretim, pazarlama ve tüketim sürecinin arzu edilen düzeyde olabilmesi için de etkin bir performans değerlendirmenin yapılması gerekmektedir. Performans değerlendirme ile ilgili her geçen gün yeni çalışma ve modeller geliştirilmekte ve bundan sonra da geliştirileceği herkes tarafından bilinmektedir. Her model ve çalışmanın temel gayreti kendisinden önceki yöntem ve çalışmaları daha da geliştirmektir. Ancak ilgili alan yazın incelendiğinde performans değerlendirme ile ilgili pek çok çalışmanın yapılmış olmasına rağmen birçok yanlış veya eksik uygulamadan dolayı istenilen sonuçlar elde edilemediği görülmektedir. Bunun nedenleri araştırıldığında da sektörün yapısı, yasal düzenlemeler, yöneticilerin kişisel tutum ve davranışları, farklı demografik özelliklere sahip personelin istihdam edilmesi gibi faktörlerin etkili olduğu anlaşılmaktadır.

Turizm sektöründe amacına uygun bir performans değerlendirme sisteminin hem çalışanlara hem de işletmelere sayısız katkıları olacaktır. Bişkek'te faaliyet gösteren konaklama işletmelerindeki performans değerlendirmenin faydalarını işletmeler, yöneticiler ve çalışanlar açısından ayrı ayrı değerlendirmek mümkündür. İşletmeler açısından performans değerlendirmenin yararları incelendiğinde aşağıda belirtilen hususların ön plana çıktığı görülmektedir.

- Performans değerlendirme işletmelerin organizasyon yapısını işlevsel hale getirir ve karar verme/alma becerisini geliştirir.
- Hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin görev ve sorumlulukları net bir şekilde belirlenir.
- Performans değerlendirme sistemi işletmelerin çevre koşullarına uyum sağlamasını, yenilikleri takip etmesini ve faaliyetlerinde esnek olmasını kolaylaştırır.
- Tüm departmanların farklı kademelerinde görev yapan personel için uygun çalışma koşullarının oluşmasına yardımcı olur.

İşletmelerde yönetim kademesinde bulunanlar genel olarak faaliyetlerin adil, tarafsız bir şekilde yerine getirilmesi, tüm kaynakları sorumluluk bilinci ile kullanması gerekmektedir (Yılmaz ve Çevik, 2011). Bundan dolayı objektif ve etkin bir performans değerlendirme sürecinin hayata geçirilmesi büyük önem taşımaktadır. Çünkü bu durum yöneticilere önemli avantajlar sağlayacaktır. Bunlar aşağıdaki gibi özetlenebilir:

- İşletmelerin en değerli varlığı olan müşteriler ile çalışanlara karşı daha hoşgörülü ve saygılı olmasına yardımcı olur.

- Performans değerlendirme sayesinde etkin planlama faaliyetlerinin düzenlenmesi ve sonuçların doğru yorumlanması kolaylaşır.
- İşletmelerin üretim ve tüketim sürecinde oluşabilecek problemlerin fark edilmesine ve zamanında çözülmesine katkı sağlar.
- Çalışanlar ile işletmenin amaçlarını birleştirmeye, verimliliklerini artırmaya ve sonuç odaklı olmaya yardımcı olur.

Turizm ile ilgili çalışmalar incelendiğinde çalışanlara yönelik olumsuz bir imajın olduğu ve bu durum turizm sektöründe kalifiye personelin istihdam edilmesini engellediği anlaşılmaktadır. Ancak amacına uygun gerçekleştirilen performans değerlendirme sistemi sayesinde çalışanlar aşağıda belirtilen kazanımları daha kolay elde edebilirler.

- Turizm sektöründe ürün ve hizmet üretiminin olmazsa olmazı olan personelin motivasyon düzeyini artırır.
- Personelin yapmış olduğu iş ile ilgili duygu ve düşüncelerini daha net bir şekilde ifade edilmesine yardımcı olur.
- Etkin bir performans değerlendirme sistemi çalışanların bireysel yeteneklerinin gelişmesine katkı sağlar.
- Turizm sektörü yapısı itibarıyla sektörler, departmanlar ve çalışanlar arasında sağlıklı iletişim sistemini gerektirir. Bundan dolayı performans değerlendirme tüm paydaşlar arasındaki işbirliğini ve yardımlaşmayı kolaylaştırır.
- Eksikliklerini gören ve bunu gideren personelin öz güven duygusunu geliştirir, bağımsız çalışma becerisi kazandırır.

Yapılan bu araştırma sonucu turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin belirlediği amaçlara ulaşabilmesi için öncelikle gerçekçi hedefler belirlemesi ve bunların sonuçlarını takip edebilmek için de etkin bir performans değerlendirme sürecine sahip olması gerekmektedir. Bunun için de yapılması gerekenler ile ilgili aşağıdaki öneriler sunulmaktadır.

- Turizm sektöründe performans değerlendirme yapılırken çalışanın değil, yapmış olduğu iş değerlendirilmelidir. Bunu yaparken de kişisel özellikler ile işin nitelikleri de dikkate alınmalıdır.
- Turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmeler oldukça farklı ürün ve hizmetler üretmektedir. Dolayısıyla değerlendirme yapılırken bu farklılıkların da göz önünde bulundurulması gerekmektedir.
- Değerlendirme süreci sadece belli kişiler veya zaman dilimi ile sınırlandırılmamalı, değerlendirme için çok yönlü kriterler kullanılmalı, tüm süreçler değerlendirmeye dahil edilmelidir.
- Değerlendirme sonucunda elde edilen veriler, eksiksiz bir şekilde ilgili kişilere bildirilmeli, hataları ve geliştirmesi gereken yönleri hususunda kendilerine destek sağlanmalıdır.
- Performans değerlendirmenin amacına uygun bir şekilde yürütülebilmesi için değerlendirme sonunda ödül ve ceza sistemi objektif bir şekilde uygulanmalıdır.

Hazırlanan bu çalışma ile performans değerlendirmenin hizmet sektöründe faaliyet gösteren tüm işletmeler için hayati öneme sahip olduğu anlaşılmaktadır. Performans değerlendirme için subjektif değil objektif yöntemlerin kullanılması gerekmektedir. Etkin bir değerlendirme hem kurumsal hem de bireysel hedeflerin gerçekleşmesine, verimliliğin ve motivasyonun artmasına yardımcı olmaktadır. Bundan dolayı hazırlanan bu çalışmada tercih edilen yöntem ve elde edilen veriler diğer araştırmalar, farklı sektörler, işletmeler ve çalışanlar için de referans olabileceği düşünülmektedir.



#### Makale ile ilgili notlar

Güncel Tr Dizin kurallarına göre 2020 yılı öncesinde sahası yapılmış araştırma makalelerinde Etik Kurul İzni koşulu olmadığından; bu çalışmanın saha araştırması 2020 yılı öncesinde yapıldığı için etik kurul izni beyanı şartı aranmamıştır.

Makale araştırma ve yayın etiğine uygun olarak hazırlanmıştır. Yazarlar arasında herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Araştırmanın tüm süreçlerinde yazarlar eşit derecede katkı sağlamıştır.



## KAYNAKÇA

- Akal, Z. (2000). İşletmelerde performans ölçüm ve denetimi (4. Baskı). MPM Yayınları.
- Akçakanat, T. (2009). *İnsan kaynakları yönetiminde performans değerlendirme: Isparta İl Emniyet Müdürlüğünde Bir Uygulama*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Isparta Süleyman Demirel Üniversitesi.
- Akgemci, T. ve Güleş, H. K. (2009). İşletmelerde stratejik yönetim. Gazi Yayınları.
- Akyol, E. M. (2011). *Türkiye'de performans yönetiminde yetkinliklerin rolü*. [Yayınlanmamış Doktora Tezi]. Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Armstrong, M. (2006). A handbook of human resource management practice (10. Baskı). Kogan Page.
- Arslan, A. (2002). 360 derece performans değerlendirme, bireysel performanstan kurumsal performansa geçişte etkili bir araç. *Kalder Forum*, 2(6), 11-19.
- Barutçugil, İ. S. (2002). Performans yönetimi (2. Baskı). Kariyer Yayıncılık.
- Benligiray, S. (1999). İnsan kaynakları açısından otellerde performans yönetimi. Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayınları.
- Bingöl, D. (1990). Personel yönetimi ve beşeri ilişkiler. Atatürk Üniversitesi Yayınları.
- Bingöl, D. (2003). İnsan kaynakları yönetimi (5. Baskı). Beta Basım Yayım.
- Bititci, Ü. S., Carrie, A. ve McDevitt, L. (1997). Integrated performance measurement systems: An audit and development guide. *The TQM Magazine* 9(1), 46-53. doi: 10.1108/09544789710159443.
- Budak, G., Aldemir, C. ve Ataol, A. (2004). İnsan kaynakları yönetimi (5.Baskı). Barış Yayınları.
- Coşkun, R., Altunışık, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2015). Sosyal bilimlerde araştırma yöntemler (8. Baskı). Sakarya Kitapevi.
- Erdoğan, İ. (1991). İşletmelerde personel seçimi ve başarı değerlendirme. Küre Ajans.
- Fu-Hsiang, C., Tsung-Shin, H. ve Gwo-Hsiung, T. (2011). A balanced scorecard approach to establish a performance evaluation and relationship model for hot spring hotels based on a hybrid MCDM model combining DEMATEL and ANP. *International Journal of Hospitality Management*, 30(4), 908-932. doi: 10.1016/j.ijhm.2011.02.001.
- Huck, S. W. (2015). Reading statistics and research (6. Baskı). Pearson.
- Kara, D. (2008). *Performans değerlendirme yöntemi olarak 360 derece geri bildirim sürecinin orta kademe yöneticilerin iş başarısına olan etkisi: 5 yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama*. [Yayınlanmamış Doktora Tezi]. Gazi Üniversitesi.
- Karagöz, Y. (2016). SPSS ve AMOS 23 uygulamalı istatistiksel analizler. Nobel Yayınevi.
- Medlik, S. (1997). Otel işletmeciliği. Ceylan Matbaacılık.
- Mkama, L. J. (2015). *Assessing the role of motivation on employees performance in hotel industry in Zanzibar*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Open Universty of Tanzania.
- Oana, P. M. (2019). *Performance evaluation: Literature review and time evolution*. <http://anale.steconomiceuoradea.ro/volume/2012/n1/108.pdf>
- Oral, S. (2005). Otel işletmeciliği ve verimlilik analizleri. Detay Yayıncılık.

- Pınarbaşı, C. (2007). *Otel işletmelerinde performans değerlendirme sonuçlarının hizmet içi eğitim faaliyetlerinde kullanılması ve bir araştırma*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Dokuz Eylül Üniversitesi
- Sabuncuoğlu, Z. (2005). İnsan kaynakları yönetimi uygulamalı. Alfa Aktüel.
- TDK. (12 Nisan 2019). *Performans* [http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_gtsvearama=gtsveguid=TDK.GTS.5c80eb44783cc6.49097208](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gtsvearama=gtsveguid=TDK.GTS.5c80eb44783cc6.49097208).
- Tuncer, M. (2011). Performans değerlendirme uygulamalarının otel çalışanları üzerindeki etkileri. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(7), 258-279. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/15260>.
- Tütüncü, Ö. ve Tarlan, D. (2001). Konaklama işletmelerinde başarının değerlendirmesi ve iş doyumunu analizi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(2), 141-163. <http://hdl.handle.net/20.500.12397/5659>,
- Uygur, A. ve Sarıgül, S. S. (2015). 360 Derece performans değerlendirme ve geri bildirim sistemi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(33), 189-201. <http://dergisosyalbil.selcuk.edu.tr/susbed/article/view/1115/1023>.
- Yenginar, A. (2017). *Performans değerlendirmede kullanılan geleneksel ve modern yöntemler: Kıyaslamalı bir değerlendirme*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Kocaeli Üniversitesi
- Yılmaz, A. ve Çevik, H. (2011). Yöneticilerin iş etiği yaklaşımlarının incelenmesi: bir organize sanayi bölgesinde uygulama. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 9(2), 163-189. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/705234>.



## MOBBİNG DAVRANIŞLARININ ÇALIŞANLARIN TÜKENMİŞLİĞİ İLE İLİŞKİSİ: ÜNİVERSİTE HASTANESİNDE BİR ARAŞTIRMA

### RELATIONSHIP BETWEEN MOBBING BEHAVIOR AND BURNOUT OF EMPLOYEES: A RESEARCH IN UNIVERSITY HOSPITAL

Ömer Faruk DİKEN<sup>1</sup>, Aykut BEDÜK<sup>2</sup>

#### Öz

Mobbing, kişilerin etrafında, kişiliğine bağlı olarak tek veya fazla sayıda taraftar toplayarak zarar verilmek istenen kimseye baskı kurması, dalga geçmesi, çalıştığı işyerinde saygınlığını zedeleyecek girişimlerde bulunarak işi terk etmeye zorlaması şeklinde tanımlanabilir. Bu tür ruhsal saldırılar duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma şeklinde kişilerde tükenmişliğe neden olabilmektedir. Mobbing davranışlarının hastane personeli üzerinde tükenmişliğe ne derece etkili olduğunu amaç edinen çalışmada bir kamu üniversitesi hastanesi çalışanlarına doğrudan uygulanan anket yöntemiyle veriler elde edilmiş ve SPSS 22.0 yardımıyla analiz edilmiştir. Korelasyon analizinde, mobbing davranışları ile çalışanların tükenmişliği arasında pozitif yönlü güçlü, istatistiksel bakımdan anlamlı ilişki olduğu ve doğrusal regresyon analizi ile mobbing davranışı ortalamasındaki bir puanlık artış tükenmişlik düzeyini 0,57 puan arttırmaktadır. Tek yönlü anova testine göre, öğrenim düzeyi değişkeninin bireylerin kişisel başarı hissinde azalma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilediği; t testi ile medeni durum değişkeninin bireylerin duygusal tükenme ortalamaları ile kişisel başarı hissinde azalma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemediği tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Mobbing, Mobbing Davranışı, Tükenmişlik.

#### Abstract

Mobbing can be defined as putting pressure on the person who wants to be harmed by gathering a single or more supporters around people, depending on their personality, making fun of them, and forcing them to leave their job by making attempts to damage their reputation in the workplace. Such mental attacks can cause burnout in individuals in the form of emotional exhaustion, depersonalization and a decrease in personal accomplishment. In the study aiming to what extent mobbing behaviors are effective on burnout on hospital staff, data have been obtained with a questionnaire method applied directly to a public university hospital staff and analyzed with the help of SPSS 22.0. In correlation analysis, there is a positive strong, statistically significant relationship between mobbing behavior and employee burnout, and a one-point increase in the average mobbing behavior with linear regression analysis increases the burnout level by 0.57 points. According to the one-way ANOVA test, it has been found that the education level variable has a statistically significant effect on the average decrease in individuals' sense of personal accomplishment; With the t test, it has been determined that the marital status variable does not statistically affect the individuals' average emotional exhaustion and the decrease in their sense of personal accomplishment.

**Keywords:** Mobbing, Mobbing Behavior, Burnout.

1. Bağımsız Araştırmacı, Selçuk Üniversitesi, omerdiken4224@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0001-5419-0194>
2. Prof. Dr., Selçuk Üniversitesi, abeduk@selcuk.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-0845-8978>

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

**Başvuru Tarihi/Appliation Date**  
15.03.2020

**Yayına Kabul Tarihi/Acceptance Date**  
19.01.2021

**DOI**  
10.20875/makusobed.704148

#### Bu makaleye atıf yapmak için:

Diken, Ö. F. ve Bedük, A. (2021). Mobbing davranışlarının çalışanların tükenmişliği ile ilişkisi: Üniversite hastanesinde bir araştırma. *MAKU SOBED*, (33), 61-81. <https://doi.org/10.20875/makusobed.704148>

## **EXTENDED SUMMARY**

### **Research Problem**

With this study titled “The Relationship Between Mobbing Behaviors and Employee Burnout: A Research in University Hospital”, a survey has been applied to doctors, nurses, caregivers, cleaning staff and other employees working in a public university hospital through random questionnaires.

Mobbing can be defined as gathering single or many fans around people, making him/her pleasure who is wanted to be harmed, and forcing them to quit their job by attempting to damage their dignity in their workplace. Burnout has also been described as the individuals being unable to perform their duties due to extraordinary activities, tension and inability to get enough. This state appears in the form of emotional exhaustion, depersonalization and decreased sense of personal accomplishment.

### **Research Questions**

Are the employees of the hospital where the research is conducted exposed to mobbing behavior by their superiors or colleagues? If there is any mobbing behavior, is there burnout?

### **Literature Review**

Literature review has been made in the theoretical framework of mobbing and burnout, and the subject has been discussed in the conceptual framework. In this sense, the definition, emergence and consequences of mobbing, the stages of mobbing and the methods of struggle against mobbing are discussed, and then the effect of mobbing behavior on employee burnout is given.

In line with the results of the studies, as the mobbing behavior increases in the working life, the degree of stress within the organization increases. The persistence of work stress and tension sources and their becoming chronic cause the individual's efforts to deviate from his behaviors, disappointments and consequently experience burnout syndrome.

Therefore, in order to minimize and eliminate these cases, awareness raising trainings can be given by organizing programs on mobbing and burnout. With the awareness created on these issues, conscious working environments can be created about solution suggestions and coping techniques that know what they live and live at the individual and organizational level.

### **Methodology**

The questionnaire questions used in the research have been obtained from various scales used before. The questionnaire has been applied randomly to 40% of employees who are marked as doctors, nurses, caregivers, cleaning staff and others working in a university hospital in the city center of Konya. The universe consists of 1250 people. The total number of distributed questionnaires is 500, but only 297 of them have been answered. 205 items have been taken into consideration in the study after the missing answers have been removed. The data have been analyzed with SPSS 22.0 program, and the data from the tables have been interpreted.

### **Results and Conclusions**

As a result of this research, the following suggestions can be made:

1. The reasons for the prevalence of mobbing in the health department; lack of medical facilities, large numbers of patients, overwork, 24-hour work, working at night, bureaucratic obstacles, etc. can come across in a way. In this sense, it is necessary to bring the opportunities to reasonable levels and to regulate overtime.

2. The work done by the health sector staff is a tension-generating job, the inadequacy of the healthcare professionals and the high working hours are among the reasons that increase burnout. In addition to the individual effort, some measures can be taken in an organizational sense.

3. Managers are sensitive to each staff, and their work environment is not consuming people; employees should include activities that keep their morale and motivation high.

4. It should be taken into consideration that the application part of the study coincides with the pandemic period. In addition to the heavy working conditions of those working in the health sector, the Covid'19 incident should be seen as a substance that stresses their employees and reduces their motivation. In this sense, the seizure system should be reviewed considering the severe conditions brought about by the pandemic.

The fact that this study has been conducted only in a hospital should be considered as a limited aspect of the research and generalization of the results should be avoided.

## 1. GİRİŞ

Günümüz iş hayatında işgörenin çeşitli sorunlarla karşılaşması mümkündür. İşgören birey olarak hayatını sürdürmenin yanında ailesinin sağlıklı ve mümkünse konfor içinde yaşamalarını sağlamak için çaba harcamaktadır. Ancak bir yandan çalışanların yaşadığı ekonomik, psikolojik ve sosyal sorunların yanında, ülkede mevcut istihdam sorunlarından dolayı işlerini kaybetmek ve işsiz kalmak korkusunu da yaşayabilmektedir. Bunun yanında gerek yöneticilerin gerekse çalışma arkadaşlarının baskılarına/saldırılarına (mobbing) maruz kalınabilmektedir. Bir iş yerinde yaşanan durumların mobbing olarak değerlendirilebilmesi için, öncelikle yaşanan durumun kişide kötü tesirlere yol açması, bu tesir edecek tutumların birtakım aralıklarla yinelenmesi ve bir süreci kapsaması, bilerek gerçekleştirilmesi, hasımca bir biçimde uygulanması, saldırılara uğrayanın benliğini müdafaa edecek yetkinlikte olmaması, karşı gruplar arasında güç açısından büyük farklılığın bulunması gibi etmenlerin meydana gelmesi gerekmektedir. Ayrıca kurumda hakim olan kültürün niteliği ve yöneticilerin yönetsel kabiliyetlerinin eksikliği de çıkış sebebi olabilmektedir. Mobbinge aşırı maruz kalan ya da kaldığını düşünen kişide zamanla tükenmişlik durumu görülebilmektedir (Konaklı, 2011, s. 17; Dündar, 2010, ss. 233-234).

Bu çalışma iki kısımdan oluşmaktadır. İlk bölümde mobbing ve tükenmişlik, kavramsal olarak ele alınmıştır. Bu anlamda mobbingin tanımı, ortaya çıkışı ve doğurduğu sonuçlar, mobbingin aşamaları ve mobbingle mücadele yöntemleri ele alınmış, sonrasında mobbing davranışın çalışanların tükenmişliği üzerine etkisine yer verilmiştir.

İkinci kısımda bir kamu üniversite hastanesi çalışanlarına basit tesadüfi örneklem yöntemiyle 500 adet anket uygulanmıştır. Araştırmada kullanılan anket soruları; demografik değişkenler, 22 maddelik “İşyeri Zorbalığı Ölçeği” ve 22 maddeden oluşan “Maslach Tükenmişlik Envanteri Ölçeği” olarak belirtilmiştir. Araştırmada yararlanılan veriler SPSS 22.0 programı ile analiz edilmiş elde edilen bulgular yorumlanmıştır.

## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1. Mobbingin Tanımı, Ortaya Çıkış Nedenleri ve Doğurduğu Sonuçlar

#### 2.1.1. Mobbingin Tanımı

İsveçli bilim insanı Peter Paul Heinemann, 1972 yılında mobbing kavramını, insanların davranma kalıplarıyla ilişkili düzeyde inceleyerek çocukların eğlenme esnasında akranlarına karşı kabaca, düşmanca ve sistemli (Mimaroglu ve Özgen, 2008, ss. 201-204) biçimde sergiledikleri faaliyetlerini belirtmek adına kullanmıştır (Çetin ve Kurt, 2016, s. 31).

Leymann'a göre mobbing, birine karşı yürütülen psikolojik terördür. İş ortamında mobbing veya psikolojik terör diye atfedilen kavram, birisi veya birilerince sistematik düzeyde bilhassa birisine karşı yöneltilen hasımca ve etikle bağdaşmayan iletişim türü biçiminde belirtilebilmektedir. Bazen karşılıklı mobbing diye tasvir edilen oluşumlarda meydana gelebilmekte ve taraflardan birinin bozguna uğraması ile neticelenebilmektedir (Güven vd., 2018, s. 45).

Mobbing, kişilerin etrafında tek veya fazla sayıda taraftar toplayarak zarar verilmek istenen kimseyle dalga geçme, yaptığı işte saygınlığını zedeleyecek girişimlerde bulunarak işi terk etmeye zorlaması şeklinde belirtilebilir. Bu süreç, rollere bağlı olarak saldırgan, kurban, izleyici şeklinde tasnif edilebilir (Tetik, 2010, s. 84).

#### 2.1.2. Mobbingin Ortaya Çıkış Nedenleri

İş bulabilen çalışanların aldıkları ücretin yetersiz oluşunun yanında işini her an kaybetme korkusunu yaşaması, kişinin üzerinde yeterince strese yol açmaktadır. Bu psikoloji içerisinde çalışan işgörenin ailevi sorunlarının da ilavesi ile oldukça gerginleşeceği ve sağlıklı düşünememe riski ile karşı karşıya kalabileceği ifade edilebilir. İşgörenin işyerinde karşılaşacağı bu durumun mobbing olarak ifade edilebilmesi için; bireyin karşılaştığı bu olumsuz durumun bilinçli olarak yapılması, bu eylemin bir süreç içinde belli aralıklarla hasımca tekrarlanması (Konaklı, 2011, s. 17), saldırıya uğrayanın benliğini müdafaa edecek yetkinlikte olmaması, karşı gruplar arasında güç açısından büyük farklılığın olması, vb. şeklinde bildirilebilmektedir. Ayrıca örgütün çalışanlar arasında adaletle hükmetmek, sorunlarına eğilmemek ve çalışanları motive etmekten uzak bir yönetsel yaklaşıma sahip olmaları da ilave edilebilir (Dündar, 2010, ss. 233-234). Bu

durumun ortaya çıkma nedeni çeşitli sebeplerden oluşabilmektedir (Mimaroglu ve Özgen, 2008, s. 208). Bunlar; saldırmaları ifa eden kişinin yapısına bağlı olarak bireysel açıdan kaynaklanan nedenler (Karatuna ve Tınaz, 2010, ss. 65-67), mağdurun kişisel özelliklerinden kaynaklanan nedenler (Çekin, 2014, ss. 5-21), Örgütsel ve toplumsal özelliklerden kaynaklanan nedenler olarak ifade edilebilir.

### **2.1.3. Mobbingden Kaynaklanan Sorunlar**

Kurumlarda önemli bir sorun olan mobbing, tükenmişlik duygusuna sebebiyet verebilmektedir. Bilhassa görevlilerin yüz yüze faaliyet gerçekleştirdikleri öğretim, bankacılık vb. işlerde daha çok meydana gelebilmektedir. Tükenmişlik burada, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi boyutları ile görülmektedir (Şimşek, vd., 2015, s. 203).

Freudenberger, (1974) çalışmalarında; başarıda yetersizlik, bireyin benliğini çok zorlamasından dolayı gücünün bitme noktasına gelmesi, istediği durumların yerine gelmemesi yüzünden içsel gücünün bitmesi şeklinde belirtmiş ve bu durumu “mesleki bir tehlike” şeklinde nitelemiştir (Yeniçeri, vd., 2009, s. 84). Maslach ve diğerleri ise; “işten kaynaklanan stresten dolayı vuku bulan ruhsal sıkıntı” şeklinde tarif etmiştir (Maslach, vd., 2001, s. 398).

Kurumda meydana gelen bu ruhsal saldırılar kişilerde, psikopatolojik, psikosomatik ve davranışsal sıkıntılara yol açabilmektedir. Birincisinde; gerginlik, korku, uyumada güçlüklerle karşılaşmak, bir işe yoğunlaşmada noksanlık vb. şeklindedir. İkincisinde; tansiyon, kalp rahatsızlığı, olağandışı kilo sahibi olma veya verme vb. şeklinde, üçüncü ise; saldırganlık yapma ve beslenmede dengesizlik vb. olarak açıklanabilmektedir. Bilhassa kurumsal ortamda; görevliler arasında düşmanlık hali, kötü kurum atmosferi, üretkenlikte durgunluk, bireylerin etrafındakileri saymaması, güvenmemesi, görevlilerin sağlıklarının bozulmaya başlaması, randıman ve nitelikte düşmeler, bıkkınlık vb. problemler bu ruhsal saldırılardan oluşabilmektedir (Sevinçok, 2016, ss. 14-15).

### **2.1.4. Mobbing İle Mücadele Yöntemleri**

Mobbing’i önlemek adına gerçekleştirilen düzenlemeler; kişisel, kurumsal, sivil toplum kurumlarının çabaları ve devletin çabaları olarak tasnif edilebilmektedir.

Bireysel mücadele yöntemlerinde; mobbinge uğrayan kişi, ilk etapta benliğine yapılan bu taarruzu fark etmeli ardından bu kötü gidişatı sürdürülmesini durdurmak adına çevresindeki görevli meslektaşlarına durumu açmalı ve akıl almalıdır. Bu aşamada kişi yalnız bırakılmayarak her türlü destek verilmelidir (Atasoy, 2010, s. 47; Paksoy, 2020, ss. 359-360).

Yıldırma ile kurumsal olarak mücadele yönteminde ise; örgütte olması muhtemel yıldırma yönetimi tarafından hiçbir şekilde göz yumulmayacağı ve mobbing davranışının yanlış olduğu tüm kuruma izah edilmeli, firmadaki görevlilere robot gibi yaklaşılmamalı, hatır gönül için firmaya çalışan alınmamalı, kişilere adil ve ahlaklı bir yaklaşımla muamele edilmeli, yeni katılan görevlilere herhangi bir baskıyla karşılaşmaları durumunda nasıl davranacakları ile ilgili eğitim verilmelidir. Çalışanların görev-yetki sınırları belirlenmeli ve herkese karşı adil olunmalıdır (Akyol, 2018, s. 19; Paksoy, 2020, ss. 359-360). Sivil toplum kuruluşlarının mücadelesinde ise; sivil toplum kuruluşları ile işbirliğine gidilmesi kastedilmektedir. Devlet mücadelesinde; devletin bu konuda adil ve şeffaf bir şekilde davranması ve haksızlıklara karşı caydırıcı tedbirler alması anlaşılmalıdır (Atasoy, 2010, s. 48; Akyol, 2018, s. 19).

## **2.2. Tükenmişlik Duygusunu Etkileyen Faktörler**

### **2.2.1. Tükenmişlik Kavramı**

Tükenmişlik; bireylerin olağanüstü faaliyet göstermeleri, iş yerinde yaşadıkları gerginlik, zihni bağlamda yüklerinin fazla oluşu, benliklerini çaresiz hissetmeleri, iş doyumsuzluğu gibi özelliklerden dolayı vazifelerini ifa edememe hali şeklinde belirtilmiştir (Önsal, 2017, s. 508; Koçel, 2020, s. 471). Maslach’a göre tükenmişlik; “Görevinden dolayı kişilerle fazla iletişimde bulunanlarda meydana gelen ve bundan dolayı duygusal etmenlerini bitme noktasına geriletken duygusal tükenmenin oluşması (Kaya ve Özhan, 2012, s. 116), etrafındakilerle iletişimini keserek onlara karşı psikolojik bariyer oluşturarak duyarsızlaşmanın meydana getirilmesi, iç benliğinde kendini kötü görmesi, güvenini yitirmesi ve başarıdan yoksun atfetmesini

belirten düşük kişisel başarı hissini oluşumu” biçiminde belirtilmektedir (Maslach ve Zimbardo, 1982, s. 3; Lewin ve Sager, 2007, s. 1217).

Görevde bulunmadan dolayı bireylerle çok fazla etkileşimde bulunanlarda görülen bu durum, görevlilerin faaliyetlerini yerine getirirken gereğinden fazlaca iş ve çekişmelerle karşılaşması hasebiyle benliğinden gelen gücün fazlaca kullanılması durumu olarak da ifade edilen etmen (Yıldız, 2015, s. 61; Kaplan ve Ulutaş, 2016, ss. 165-174) duygusal tükenme olarak; kişinin yaşadığı kötü etkilerden dolayı daha fazla hasara uğramamak adına etrafına duygusal bariyerler oluşturarak kendini gelişmelerden soyutladığı durum (Polatçı, 2007, s. 40) duyarsızlaşma olarak ve bireyin yürüttüğü işte kendisini yeteri kadar gösteremediğini ve üretken olamamaya başladığını değerlendirmesi durumu olarak ifade edilen (Mete vd., 2015, s. 37) kişisel başarı hissinde azalma şeklinde sıralanabilir.

### **2.2.2. Tükenmişlik Duygusunu Etkileyen Faktörler**

Tükenmişliğe sebep oluşturan faktörler, çalışma ve bireysel koşullara bağlıdır. Çalışma koşullarıyla ilgili etkenlerde; işin tam olarak ne olduğunun belirsiz olması, kişinin sağladığı çabanın getirisini tam olarak almaması, üst düzey personelin astlarına dönüşte bulunmaması, bürokrasinin gereğinden fazla uzaması, mesai süresinin fazlaca belirlenmesi, örgütteki bireyler arasında adil iş ve ücret paylaşımının oluşmaması, müşterilerin kötü muameleleri, gürültünün ve güvenlik açığının fazlaca olduğu mekânda faaliyet gösterilmesi, tatillerde de çalışmak vb. şeklinde sıralanmaktadır. Bireysel koşullarla ilgili etkenler ise; bireyin nevroitik bir yapıya sahip olması, kötümser, kendine saygı duymayan ve güvensiz özelliklere sahip olması, konuşmalarda alıngan ve hassas özellikler görülmesi, çevredeki arkadaşlar ve ailenin beklentilerinin üst sınırlara ulaşması, kişinin yetersiz kaldığını hissetmesi, yaşam enerjisinin düşmesi, kötü düşünce ve kaygı seviyesinin yükselmesi, ağır bir yorgunluk durumunun gözlenmesi, ailesine vakit ayıramaması vb. şeklindedir (Kandemir, 2019, s. 98; Taştan, 2020, ss. 621-623).

Kişide tükenmişliğe tesir eden etmenler, mobbingin etkisinde kalınması, olağanüstü tempoyla emek sarf edilmesi, kurumda işgörenin yetki-sorumluluk sınırlarının belirlenmemesi şeklinde de görülebilir. Bu etmenlerin sonucunda; kurumdaki faaliyetlerin sekteye uğraması, bireylerin devamsızlık yapmaları, mutsuz olmaları, kuruma olan yakınlığın gerilemesi, iş süreçlerindeki etkinliğin azalması, işgücü devrinin ilerlemesi vb. etmenler görülebilmektedir (Akyol, 2018, s. 23).

### **2.2.3. Tükenmişlikle Mücadele**

Tükenmişliğe karşı direnme sürecinde bireysel veya örgütsel olarak iki farklı kulvarda mücadele gerekebilmektedir.

Bireysel mücadelede (Dalkılıç, 2014, s. 147; Topbaş vd., 2019, ss. 1-5);

1. Kendini Tanıma: Kişinin gerek kendi benliğindeki gerek çevresindeki değişimsel olanakları nedenleriyle beraber tespit ederek, birleştirici ve yapıcı bir şekilde çözümler araması durumudur.
2. Gerçekçi Hedefler Belirleme: Kendi noksanlıklarını ve yeterlilikleri anlayan kişinin buna göre görevler alması söz konusudur.
3. İşin Yapılış Şeklini Değiştirme: Kişi bir işi ifa ederken farklı iş yapış seçenekleri ile o işi yerine getirir, böylece işe hâkim olduğunu hissedebilir ve tatmin olabilmektedir.
4. Psikolojik Geri Çekilme: Kişinin kaldıramayacağı iş biçimi karşısında içe çekilmesidir. Birey bu yöntemle bir nevi kendisini muhafaza etmektedir.
5. İşe Ara Verme: İşe ara vermek veya izin kullanmak bu mücadele aşamasında katkı sağlayabilmektedir.
6. Kendi Kendine Diyalog Kurma: Birey kendi içinden, konuşarak, kendisini motive ederek kendisine pozitif enerji vermesi faydalı olabilmektedir.
7. Olumlu Yanlarını Görme: Karşılaştığı kötü durumlara rağmen bireyin iyi anılarını hatırlayarak pozitif düşünmesi durumudur.

8. Sorunları İçselleştirme: Örgüt ortamında kalan durumları orada bırakarak, diğer alanlara bunu taşımamak bireyi kendisini tüketmekten kurtarmaktadır. Bunu yapamayan kişiler hem iş yerinde hem de iş dışında problem yaşayabilmektedirler.

Ayrıca tükenmişlikle bireysel mücadele kapsamında zaman yönetimi ve stres yönetimi de kimi bilim insanlarınınca kullanılan yöntemler arasında sayılmıştır (Dalkılıç, 2014, s. 152; Topbaş vd., 2019, s. 9).

Kurumsal mücadelede ise (Dalkılıç, 2014, s. 183; Akyol, 2018, s. 28);

1. Personel Seçimi: Yapılacak işin gerektirdikleri net şekilde belirtilerek yerleştirilecek kişinin yetkinlik ve özellikleri de buna göre düzenlenmelidir.

2. Yönetim ve Örgüt Geliştirme: Yönetim geliştirme örgütün daha güçlü olması için gerekli bireylerin seçilmesi, işe alınması ve eğitilmesi süreçlerini kapsar. Örgüt geliştirme ise, oluşabilecek handikapların, aciliyeti olan işlerin belirtilmesi ve bunlara göre bilgi derlenip, planlayıp, farklı çözüm önerileri denenerek sonuca varılması süreci olarak tanımlanabilmektedir.

3. Personel Güçlendirme: İş ifa eden kişinin daha rahat ve verimli bir biçimde işi yerine getirebilmesi için ortamı oluşturma ve materyalleri hazırlama sürecidir.

4. Katılımcı Yönetim: İşletmedeki bireylerin alanlarıyla ilgili bir durumda, bireysel veya aracı kullanarak söz alması veya savunma yapmasıdır.

5. Kariyer Danışmanlığı: Bireylerin yatkın oldukları alanlar göz önüne alınarak, kariyerlerine giden yolda güçlenmelerini sağlayacak gereksinimler ile ilgili yardımda bulunmaktır. Bunlara ilave olarak, iş zenginleştirme tekniği de kullanılabilir.

### **3. MOBBİNG DAVRANIŞI VE ÇALIŞANLARIN TÜKENMİŞLİK DUYGUSU İLİŞKİSİ İLE İLGİLİ LİTERATÜR TARAMASI**

Saraç (2011), DüNDAR (2010), Özdemir (2013) ve Tekin (2013) tarafından gerçekleştirilen çalışmalarda hastanelerde çalışanların genellikle mobbinge maruz kaldıkları; Gülseren, Karaduman ve Kültür (2000), Özbaş ve ark. (2006), Karadağ ve ark. (2002), Kavla (1998), Ergin (1993), Kocabıyık ve Çakıcı (2008), Taycan ve ark. (2006), Basım ve Şeşen (2006), Erol, Sarıççek ve Gülseren (2007), yürüttükleri çalışmalarda sağlık kurumlarında faaliyet gösterenlerin demografik değişkenleri ile tükenmişliğin alt boyutları arasında ki ilişkiyi araştırmışlardır.

Mobbing ve tükenmişliği tek başına değerlendiren bu eserlerin yanında makalemizin başlığı ile benzerlik gösteren Grunau (2007), psikolojik yıldırma ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi belirttiği çalışmasında, psikolojik yıldırmanın cinsiyete göre farklılık göstermediğini; Erol ve diğerleri (2007) yaptıkları çalışmada, asistan hekimlerin duyarsızlaşma düzeylerinin dahili ve cerrahi branşlara göre anlamlı farklılık gösterdiğini tespit etmişlerdir (Erol ve ark. 2007).

Alkan ve arkadaşlarının (2011) eserinde ise mobbing ile tükenmişlik arasında kuvvetli bir ilişkinin var olduğu ve mobbing davranışlarına maruz kalan bireylerin tükenmişlik yaşama seviyesinin yükseleceği bildirilmektedir. Kulakçı vd. (2015) “ebe ve hemşirelerin mobbing ve tükenmişlik düzeylerinin ve bunları etkileyen faktörlerin değerlendirilmesi” adlı çalışmasında, mobbingi ve tükenmişliği etkileyen etmenlere değinerek mobbinge maruz kalma ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu ifade edilmiştir. Karsavuran’ın (2011) hastane yöneticileri üzerindeki çalışmasında da mobbing ile tükenmişlik düzeyi arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunduğu belirtilmektedir.

## **4. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ**

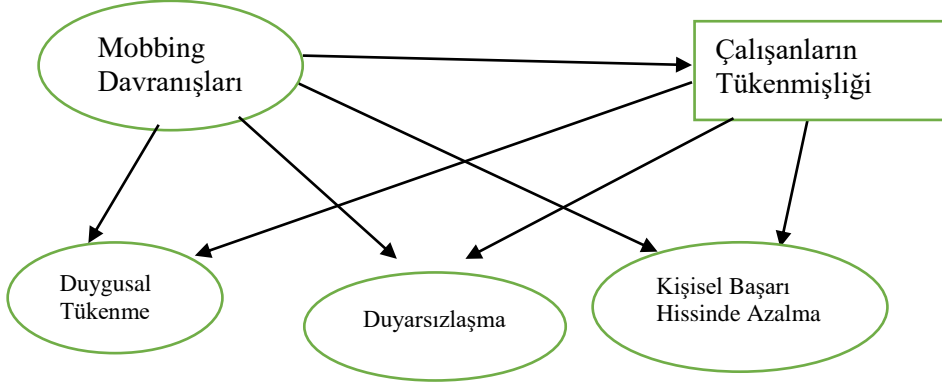
### **4.1. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı**

Mobbing davranışlarının çalışanların tükenmişliği ile ilişkisi adlı bu çalışmada amaç, bir kamu üniversite hastanesinde çalışan doktor, hemşire, hastabakıcı, temizlik elemanı ve diğer çalışanların maruz kaldıkları mobbingin çalışanların tükenmişliği üzerindeki etkisidir.

### **4.2. Araştırma Modeli**



Şekil 1. Araştırma Modeli



### 4.3. Araştırma Hipotezleri

H1. Mobbing davranışları ile çalışanların tükenmişliği arasında pozitif yönlü ve istatistiksel bakımdan anlamlı ilişki vardır.

H2. Mobbing davranışları ile duygusal tükenme arasında pozitif yönlü ve istatistiksel bakımdan anlamlı bir etkisi vardır.

H3. Mobbing davranışları ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü ve istatistiksel bakımdan anlamlı bir etkisi vardır.

H4. Mobbing davranışları ile kişisel başarı hissinde azalma arasında pozitif yönlü ve istatistiksel bakımdan anlamlı bir etkisi vardır.

H5. Cinsiyet değişkeni bireylerin duygusal tükenme, ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemektedir.

H6. Cinsiyet değişkeni bireylerin duyarsızlaşma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemektedir.

H7. Cinsiyet değişkeni bireylerin kişisel başarı hissinde azalma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemektedir.

H8. Öğrenim düzeyi değişkeni bireylerin duygusal tükenme ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemektedir.

H9. Öğrenim düzeyi değişkeni bireylerin duyarsızlaşma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemektedir.

H10. Öğrenim düzeyi değişkeni bireylerin kişisel başarı hissinde azalma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemektedir.

H11. Medeni durum değişkeni bireylerin duygusal tükenme ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemektedir.

H12. Medeni durum değişkeni bireylerin duyarsızlaşma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemektedir.

H13. Medeni durum değişkeni bireylerin kişisel başarı hissinde azalma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemektedir.

### 4.4. Araştırma Metodolojisi

Bu çalışmada kullanılan anket soruları, daha önce çeşitli çalışmalarda kullanılmış olan ölçeklerden yararlanılarak hazırlanmıştır. Araştırmada kullanılan anketteki demografik değişkenler ile ilgili sorular, Kulakçı vd. (2015); mobbing ile ilgili sorular, Karaca'nın (2019); tükenmişlik davranışı ile ilgili sorular Şahin'in (2019) çalışmasından alınmıştır. Söz konusu anket, evreni 1250 kişiden oluşan Konya il merkezinde bulunan bir üniversite hastanesi çalışanlarına basit tesadüfi örneklem yöntemiyle 500 adet uygulanmış olup yapılan kontrollerde bu anketlerden 297 adeti cevaplanmıştır, ancak eksik cevaplananlar ayıklandıktan sonra araştırmada 205 adet dikkate alınmıştır. Örneklem/evren yaklaşık %16'ya tekabül etmektedir. Örneklem

kümesinin daha yüksek olması çalışmanın sağlıklı olması açısından her zaman arzu edilir. Ancak pandemi dolayısı ile çalışanlara ulaşmak kolay olmadığından mevcut örnekleme göre yorumlar yapılmıştır.

Araştırmada elde edilen veriler SPSS 22.0 yardımıyla analiz edilmiştir. Araştırma kapsamında öncelikle faktör analizi gerçekleştirilmiş ve tükenmişlik alt boyutlara indirgenmiştir. Mobbing ölçeğinde tek faktörlü bir yapı olduğundan ötürü, tükenmişlikte olduğu gibi döndürme yapılmamıştır. Sonuç olarak tek faktörlü bir yapıya erişilmiştir. Ardından güvenilirlik analizleri yapılarak Cronbach Alpha değerleri saptanmıştır. Daha sonra katılımcılara ait tanımlayıcı istatistikler tespit edilmiş ve bu verilerin çarpıklık ve basıklık değerleri, verilerde normal dağılımın olduğunu göstermiştir. Araştırma ölçeklerine yönelik demografik değişkenlerle alakalı etmenler bildirilmiştir. Ardından korelasyon ve regresyon analizleri yapılarak değişkenler arası ilişkiler irdelenmiştir. Çalışmada ayrıca T testi, Anova testi ve Posthoc testi sonuçları ile ilgili bulgulara değinilmiştir.

## 4.5. Araştırmanın Analizi ve Bulgular

### 4.5.1. Tükenmişlik Ölçeği Keşfedici Faktör Analizi

Çalışmada oluşturulan faktör yapısının istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir (KMO: ,870,  $\chi^2$ : 2824,668, p:0,001). Kaiser-Meyer-Olkin Ölçeğinin Örnekleme Yeterliliği ,870 ile “iyi seviyede” olarak bulunmuştur. Bartlett's Testinin Genelliği Yaklaşık Ki Kare ( $\chi^2$ ) Değeri ise; 2824,668 olarak bulunmuştur. Bartlett's testi anlamlılık değeri ise p:0,001 çıktığı için bu veri seti keşfedici faktör analizi yapmaya uygun bulunmuştur.

**Tablo 1.** Toplam Açıklanan Varyans

Bileşenler	Initial Eigenvalues Değerleri		
	Toplam	Varyans Yüzdesi	Kümülatif Yüzde
Duygusal Tükenme	8,508	38,674	38,674
Duyarsızlaşma	2,939	13,360	52,034
Kişisel Başarı Hissi	1,362	6,190	58,224

Tükenmişlik ölçeğinde belirlenen 3 faktör için toplam açıklanan varyans oranı %58,2'dir. Ölçeğin açılımlayıcı faktör analizinde literatüre dayalı (İnce ve Şahin, 2015: 385-399) üç boyutlu yapı referans alınmıştır.

**Tablo 2.** Döndürülmüş Faktör Analizi Sonuçları

Döndürülmüş Faktör Analizi Sonuçları <sup>a</sup>			
	Faktörler		
	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı Hissinde Azalma
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	,835		
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	,816		
İşimde yolun sonuna geldiğimi ve tükendiğimi hissediyorum.	,734		
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	,730	,397	
İşim gereği karşılaştığım kişilerin ne hissettiğini kolayca anlayabiliyim.	,706		,344
İşimden soğuduğumu hissediyorum.	,654	,580	
İşim gereği karşılaştığım insanların problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.	,493	,344	
Bu işe başladığımdan beri insanlara karşı daha hissiz olduğumu düşünüyorum.	,318	,796	
İnsanlarla doğrudan doğruya ilişki kurmayı gerektiren bir işimin olması bende stres yaratıyor.		,717	
Bu işin beni duygusal olarak katılaştırmamasından endişe ediyorum.		,691	
İşim gereği karşılaştığım insanlara sanki birer nesneymişler gibi davrandığımı hissediyorum.		,671	
İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.	,322	,643	

(Tablo 2'nin devamı)			
Döndürülmüş Faktör Analizi Sonuçları <sup>a</sup>			
	Faktörler		
	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı Hissinde Azalma
İşim gereği karşılaştığım insanların başlarına ne geldiği umurumda değil.	,334	,599	
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	,324	,508	,369
İşimde çok fazla çalıştığımı düşünüyorum.	,314	,396	,314
İşim gereği karşılaştığım insanlarla çalıştıktan sonra kendimi çok dinç hissediyorum.			,769
İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.			,752
İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarıyla yakından ilgilenirim.			,745
İşimde pek çok kayda değer başarı elde ettim.			,726
Kendimi enerjik hissediyorum.			,691
İşim aracılığıyla insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.		,343	,627
İşimden kaynaklanan duygusal problemlerin soğukkanlılıkla üstesinden gelirim.			,612
<i>a. Açıklama Metodu: Birincil Bileşen Analizi</i>			
<i>Döndürme Metodu: Kaiser Normalizasyonu ile Varimax</i>			

Ölçek maddeleri içerisinde yer alan ve birden fazla boyut içerisinde değerlendirilen “Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.”, “Bu işe başladığımdan beri insanlara karşı daha hissiz olduğumu düşünüyorum.”, “İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.”, “İşimde çok fazla çalıştığımı düşünüyorum.” maddelerin “duygusal tükenme” alt boyutunu temsil eden birinci faktör içerisinde; “İşim gereği karşılaştığım insanların problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissediyorum.” maddenin “duyarsızlaşma” boyutunu temsil eden 2. Faktör içerisinde; “İşim gereği karşılaştığım kişilerin ne hissettiğini kolayca anlayabilirim.” Maddenin ise “Kişisel başarı hissinde azalma” boyutunu temsil eden 3. Faktör içerisinde değerlendirilmesinin ölçeğin literatüre uyumlu olmasını sağlayacağı düşünülmüştür. Belirlenen değişikliklerin ölçek ile uyumunu değerlendirmek üzere güvenilirlik analizi gerçekleştirilmiştir. Ölçeğin tamamının güvenilirlik katsayısı yüksek bulunmuştur.

**Tablo 3. Güvenilirlik Katsayıları**

Duygusal Tükenme Boyutu Güvenilirlik Katsayısı		Duyarsızlaşma Boyutu Güvenilirlik Katsayısı		Kişisel Başarı Hissinde Azalma Boyutu Güvenilirlik Katsayısı		Tükenmişlik Genel Güvenilirlik Katsayısı	
Cronbach's Alpha	Birim Sayısı	Cronbach's Alpha	Birim Sayısı	Cronbach's Alpha	Birim Sayısı	Cronbach's Alpha	Birim Sayısı
,901	9	,808	5	,847	8	,921	22

Tükenmişliğin alt boyutlarından olan duygusal tükenmenin güvenilirlik katsayısı 0,901, Duyarsızlaşmanın değeri 0,808, Kişisel Başarı Hissindeki Azalma değeri ,847 ve genel olarak güvenilirlik katsayısı ,921 olarak belirtilmiştir.

#### 4.5.2. Mobbing Ölçeği – Keşfedici Faktör Analizi

Çalışmada oluşturulan faktör yapısının istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir (KMO: ,919,  $\chi^2$ : 3242,535, p:0,000). Kaiser-Meyer-Olkin Ölçeğinin Örnekleme Yeterliliği ,919 ile “Çok iyi” olarak bulunmuştur. Bartlett's Testinin Genelliği Yaklaşık Ki Kare ( $\chi^2$ ) Değeri ise; 3242,535 olarak bulunmuştur.

Bartlett's testi anlamlılık değeri ise p:0,000 çıktığı için bu veri seti keşfedici faktör analizi yapmaya uygun bulunmuştur.

**Tablo 4.** Toplam Açıklanan Varyans

Bileşen	Initial Eigenvalues Değerleri		
	Toplam	Varyans Yüzdesi	Kümülatif Yüzde
Mobbing	11,084	50,381	50,381
<b>Kaiser-Meyer-Olkin Ölçeğinin Örnekleme Yeterliliği: ,919</b>			
<b>Bartlett's Testinin Genelliği Yaklaşık Ki Kare (<math>\chi^2</math>) Değeri: 3242,535</b>			
<b>p:0,000</b>			
Açıklama Metodu: Birincil Bileşen Analizi			

Mobbing ölçeğinde tek faktörlü bir yapı olduğundan ötürü döndürme yapılmamıştır. Sonuç olarak da tek faktörlü bir yapı elde edilmiştir. Mobbing ölçeğinin toplam açıklanan varyans oranı %50,381 olarak bulunmuştur. Mobbingin güvenilirlik katsayısı hesaplanmıştır. Cronbach Alfa Katsayısı 0,951 olarak bulunmuştur.

**Tablo 5.** Mobbing Ölçeği Faktör Yükleri

Faktör Tablosu <sup>a</sup>	
	Faktörler
	1
Tehdit edici davranışlar yoluyla korkutulmanız.	,832
Yaptığınız işlerin ve çabanızın ısrarla ve sürekli eleştirilmesi.	,796
Yaptığınız bazı önemli işlerin elinizden alınarak önemsiz sıkıcı işlerin verilmesi.	,793
Hakkınızda doğru olmayan iddiaların veya suçlamaların ortaya atılması.	,791
Diğer insanların sizi yok saymaları veya dışlamaları.	,787
İşinizle ilgili olarak aşağılanmanız ya da sizinle alay edilmesi.	,760
Siz geçerken yokmuşsunuz gibi davranılması veya düşmanca davranılması.	,758
Yaptığınız başarısızlıkların veya hataların sürekli hatırlatılması.	,753
Diğer insanların işi bırakmanız gerektiğine dair imalarda bulunması.	,746
Hakkınızda söylenti ve dedikodu yayılması.	,745
Size bağırlanması ya da sizin kabahatiniz olmayan konularda öfkenin hedefi olmanız.	,739
Aşırı düzeyde alaya, sataşmaya ve iğnelemeye maruz kalmanız.	,721
İyi anlamadığımız veya kurum içinde çok yakın olmadığımız insanların günlük şakalarına maruz kalmanız.	,691
Kişiliğiniz (alışkanlıklarınız, geçmişiniz gibi), tutumlarınız ve özel hayatınızla ilgili aşağılayıcı ve kırıcı sözlerin söylenmesi.	,674
Hak ettiğiniz, yasal hakkınız olan bazı şeyleri (hastalık izni, tatil, seyahat vb.) istememeniz veya talep etmemeniz için size baskı yapılması.	,666
Mantıksız, gereksiz, imkansız işlerin; imkansız bitirme tarihleriyle sizden istenmesi.	,648
Üstesinden gelemediğiniz kadar aşırı iş yükü altında bırakılmanız.	,638
Yaptığınız işin gereğinden fazla kontrol edilmesi.	,629
Fikir ve görüşlerinizin dikkate alınmaması.	,624
Saldırıya uğrama ya da saldırıya maruz kalma endişesi yaşammanız bu konuda tehdiye maruz kalmanız.	,624
Bazı kişilerin başarınızı artıracak bilgileri sizden saklaması durumu.	,578
Size beceri düzeyinizin çok altında kalan işlerin verilmesi.	,526
<b>Açıklanan Varyans: 50,381</b>	
<b>Eigen Value Değeri: 11,0838</b>	
<b>Cronbach Alfa: 0,951</b>	
a. Açıklama Metodu: Birincil Bileşen Analizi	

Bu ölçeğin faktör analizi sonucunda öz değeri (Eigen Value Değeri) 11,0838 olan, faktör yükleri 0,832 ile 0,526 arasında değişen ve varyansın yüzde 50,381'ini açıklayan tek boyutlu bir yapı elde edilmiştir. Ölçeğin Cronbach Alfa Katsayısı 0,951 olarak bulunmuştur.

**Tablo 6.** Tanımlayıcı İstatistikler

Tanımlayıcı İstatistikler									
	Sayı	Minimum	Maximum	Ortalama	Std. Sapma	Çarpıklık		Basıklık	
	Değerler	Değerler	Değerler	Değerler	Değerler	Değerler	Std. Hata	Değerler	Std. Hata
<b>Mobbing Ortalama</b>	205	1,00	4,36	2,3452	,82932	,531	,170	-,536	,338
<b>Tükenmişlik Ortalama</b>	205	1,00	4,64	2,6889	,74399	,172	,170	-,125	,338
<b>Duygusal Tükenme Ort.</b>	205	1,00	4,78	2,6412	,94121	,306	,170	-,779	,338
<b>Duyarsızlaşma Ort.</b>	205	1,00	4,80	2,4507	,88149	,493	,170	-,330	,338
<b>Kişisel Başarı Hissinde Azalma Ort.</b>	205	1,00	4,63	2,8915	,82087	-,087	,170	-,479	,338
<b>Geçerli Sayı</b>	205								

Mobbing aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri  $2,3452 \pm 0,82932$ , duygusal tükenme ölçüm verileri aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri  $2,6412 \pm 0,94121$ , duyarsızlaşma ölçüm verileri aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri  $2,4507 \pm 0,88149$ , kişisel başarı hissinde azalma ölçüm verileri aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri  $2,8915 \pm 0,82087$  olarak bulunmuştur. Bu verilerin çarpıklık ve basıklık değerleri, verilerde normal dağılımın sağlandığına işaret etmektedir.

**Tablo 7.** Demografik Değişkenler

Cinsiyetiniz			Öğrenim Düzeyiniz			Medeni Durumunuz		
Grup	Sayı	Yüzde	Grup	Sayı	Yüzde	Grup	Sayı	Yüzde
<b>Erkek</b>	111	54,1	<b>Sağlık Meslek Lisesi veya Lise</b>	74	36,1	<b>Evlü</b>	151	73,7
<b>Kadın</b>	94	45,9	<b>Ön Lisans</b>	38	18,5	<b>Bekar</b>	54	26,3
			<b>Lisans</b>	75	36,6	<b>Toplam</b>	205	100,0
			<b>Yüksek Lisans</b>	14	6,8			
			<b>Doktora</b>	4	2,0			
			<b>Toplam</b>	205	100,0			
Kurumdaki Statünüz			Kurumdaki Unvanınız					
Grup	Sayı	Yüzde	Grup	Sayı	Yüzde			
<b>Kadro</b>	85	41,5	<b>Hemşire</b>	63	30,7			
<b>Sözleşmeli</b>	98	47,8	<b>Doktor</b>	19	9,3			
<b>Diğer</b>	22	10,7	<b>Hasta Bakıcı</b>	19	9,3			
<b>Toplam</b>	205	100,0	<b>Diğer</b>	104	50,8			
			<b>Toplam</b>	205	100,0			

Araştırmada katılımcıların %54'ü erkek ve %46'sı kadındır. Öğrenim düzeyinde ise, katılımcıların %36'sı sağlık meslek lisesi veya lise, %36,5'i lisans ve %18,5'i kişi ön lisans mezunu olduklarını bildirmişlerdir. Medeni durumda ise, katılımcıların %73,6'sı evli, %26,4'ü ise bekar. Katılımcılardan %30,7'si hemşire, %9,2'si doktor, %9,2'si hasta bakıcı, %49,7'si ise; mutfak görevlisi, garson, idari personel, sağlık teknisyeni ve güvenlik görevlilerinden oluşan diğer şikkını işaretlemişlerdir.

## 5. HİPOTEZLERİN TEST EDİLMESİ

H1. Mobbing davranışları ile çalışanların tükenmişliği arasında pozitif yönlü ve istatistiksel bakımdan anlamlı ilişki vardır.

Korelasyon analizinden elde edilen sonuçlara göre; mobbing davranışları ile çalışanların tükenmişliği arasında pozitif yönlü güçlü ve istatistiksel bakımdan anlamlı ilişki vardır ( $P < 0,01$ ).

**Tablo 8.** Korelasyon Analiz Sonuçları

	(Y <sub>1</sub> )	(Y <sub>2</sub> )
<b>Mobbing Davranışları (Y<sub>1</sub>)</b>	1	
<b>Çalışanların Tükenmişliği (Y<sub>2</sub>)</b>	,637**	1

\*\*p&lt;0,01

Elde edilen sonuçlara göre; regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlı olup (F: 138,659, df: 203, p: 0,001), mobbing davranışı tükenmişliği %40,3 oranında açıklamaktadır. Doğrusal regresyon analizi sonucuna göre mobbing davranışı ortalamasındaki her bir puanlık artış tükenmişlik düzeyini 0,57 puan arttırmaktadır ( $\beta$ : 0,572). H1 hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 9.** Mobbing Davranışlarının Çalışanların Tükenmişliğine Etkisine İlişkin Basit Regresyon Analiz Sonuçları

Değişken	$\beta$	Standart Hata	Beta	t	F	p
<b>Sabit</b>	1,349	0,121	-	11,173	138,659	,010*
<b>Mobbing</b>	0,572	,060	,637	11,775		,000*

\*p&lt;0,05

Determinasyon Katsayısı  $R=,406$   $R^2=,403$  Regresyon Modeli Önemlilik Testi  $F= 138,659$   $p=,000$ , olarak bulunmuştur. Anlamlılık değeri % 5'ten küçük ( $p<0,05$ ) olduğu için test edilen regresyon modeli anlamlı çıkmıştır.

H2. Mobbing davranışı ile duygusal tükenme arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmakta ve mobbing davranışının duygusal tükenme üzerinde istatistiksel bakımdan anlamlı bir etkisi vardır.

Korelasyon analizinden elde edilen sonuçlara göre; mobbing davranışları ile duygusal tükenme arasında pozitif yönlü güçlü ve istatistiksel bakımdan anlamlı ilişki vardır ( $P<0.01$ ).

**Tablo 10.** Korelasyon Analiz Sonuçları

	(Y <sub>1</sub> )	(Y <sub>2</sub> )
<b>Mobbing Davranışları (Y<sub>1</sub>)</b>	1	
<b>Duygusal Tükenme (Y<sub>2</sub>)</b>	,646**	1

\*\*p&lt;0,01

Elde edilen sonuçlara göre; regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlı olup (F: 145,672, df: 203, p: 0,001), mobbing davranışı duygusal tükenmeyi %41,5 oranında açıklamaktadır. Doğrusal regresyon analizi sonucuna göre mobbing davranışına ilişkin değerlendirmede ortalamasındaki her bir puanlık artış duygusal tükenme ortalamasını 0,73 puan arttırmaktadır ( $\beta$ : 0,734). Korelasyon ve regresyon analizi sonuçlarına dayalı olarak H2 hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 11.** Mobbing Davranışlarının Duygusal Tükenmeye Etkisine İlişkin Basit Regresyon Analiz Sonuçları

Değişken	$\beta$	Standart Hata	Beta	t	F	p
<b>Sabit</b>	0,921	0,151	-	6,092	145,672	,000*
<b>Mobbing</b>	0,734	0,061	,646	12,069		,000*

\*p&lt;0,05

Determinasyon Katsayısı  $R=,418$   $R^2=,415$  Regresyon Modeli Önemlilik Testi  $F=145,672$ ,  $p=,000$ , olarak bulunmuştur. Anlamlılık değeri %5 ten küçük ( $p<0,05$ ) olduğu için test edilen regresyon modeli anlamlı çıkmıştır.

H3. Mobbing davranışı ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü ve istatistiksel bakımdan anlamlı bir etkisi vardır.

Korelasyon analizinden elde edilen sonuçlara göre; mobbing davranışları ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü güçlü ve istatistiksel bakımdan anlamlı ilişki vardır ( $P<0.01$ ).

**Tablo 12.** Korelasyon Analiz Sonuçları

	(Y <sub>1</sub> )	(Y <sub>2</sub> )
<b>Mobbing Davranışları (Y<sub>1</sub>)</b>	1	
<b>Duyarsızlaşma (Y<sub>2</sub>)</b>	,609**	1

\*\*p<0,01

Elde edilen sonuçlara göre; regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlı olup (F: 119,741, df: 203, p: 0,001), mobbing davranışı duyarsızlaşmayı %36,8 oranında açıklamaktadır. Doğrusal regresyon analizi sonucuna göre mobbing davranışı ortalamasındaki her bir puanlık artış duyarsızlaşma düzeyi ortalamasını 0,65 puan arttırmaktadır ( $\beta$ : 0,647). Korelasyon ve regresyon analizi sonuçlarına dayalı olarak H3 hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 13.** Mobbing Davranışlarının Duyarsızlaşmaya Etkisine İlişkin Basit Regresyon Analiz Sonuçları

Değişken	$\beta$	Standart Hata	Beta	t	F	p
<b>Sabit</b>	0,932	0,147	-	6,337	119,741	,000*
<b>Mobbing</b>	0,647	0,059	,609	10,943		,000*

\*p<0,05

Determinasyon Katsayısı  $R=,371$   $R^2=,368$  Regresyon Modeli Önemlilik Testi  $F=119,741$   $p=,000$ , Bağımlı Değişken: Duyarsızlaşma,  $p<0,05$  anlamlılık seviyesinde ilişki anlamlı.

H4. Mobbing davranışı ile kişisel başarı hissinde azalma arasında pozitif yönlü ve istatistiksel bakımdan anlamlı bir etkisi vardır.

Hipotezi test etmek üzere korelasyon ve regresyon analizleri gerçekleştirilmiştir. Korelasyon analizinden elde edilen sonuçlara göre; mobbing davranışları ile kişisel başarı arasında pozitif yönlü zayıf ve istatistiksel bakımdan anlamlı ilişki vardır ( $P<0.01$ ).

**Tablo 14.** Korelasyon Analiz Sonuçları

	(Y <sub>1</sub> )	(Y <sub>2</sub> )
<b>Mobbing Davranışları (Y<sub>1</sub>)</b>	1	
<b>Kişisel Başarı Hissinde Azalma (Y<sub>2</sub>)</b>	,345**	1

\*\*p<0,01

İstatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin tespit edilmesinin ardından anlamlı ilişkisi olan faktörlerin birbirleri üzerindeki etkisi regresyon analizleri ile incelenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre; regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlı olup (F: 27,474, df: 203, p: 0,001), mobbing davranışı kişisel başarı hissinde azalmayı %11,5 oranında açıklamaktadır. Doğrusal regresyon analizi sonucuna göre mobbing davranışı ortalamasındaki her bir puanlık artış kişisel başarı hissinde azalma düzeyi ortalamasını 0,34 puan arttırmaktadır ( $\beta$ : 0,342). Korelasyon ve regresyon analizi sonuçlarına dayalı olarak H4 hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 15.** Mobbing Davranışlarının Kişisel Başarı Hissinde Azalma Etkisine İlişkin Basit Regresyon Analiz Sonuçları

Değişken	$\beta$	Standart Hata	Beta	t	F	p
<b>Sabit</b>	2,090	0,162	-	12,890	27,474	,000*
<b>Kişisel Başarı Hissinde Azalma</b>	0,342	0,065	,345	5,242		,000*

\*p<0,05

Determinasyon Katsayısı  $R=,119$   $R^2=,115$  Regresyon Modeli Önemlilik Testi  $F=27,474$ ,  $p=,000$ , Bağımlı Değişken: Kişisel Başarı Hissinde Azalma,  $p<0,05$  anlamlılık seviyesinde ilişki anlamlı.

H5. Cinsiyet değişkeni bireylerin duygusal tükenme, ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemektedir.

H6. Cinsiyet değişkeni bireylerin duyarsızlaşma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemektedir.

H7. Cinsiyet değişkeni bireylerin kişisel başarı hissinde azalma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemektedir.

**Tablo 16.** Bağımsız Örneklem t Testi Sonuçları

		N	$\bar{X}$	S.Sapma	t	p
Duygusal Tükenme	Erkek	111	2,6066	,92972	-,571	,569
	Kadın	94	2,6820	,95798		
Duyarsızlaşma	Erkek	111	2,4432	,84009	-,132	,895
	Kadın	94	2,4596	,93249		
Kişisel Başarı Hissinde Azalma	Erkek	111	2,9324	,83271	,776	,439
	Kadın	94	2,8431	,80842		

Hipotezi test etmek üzere bağımsız örneklem t testi uygulanmıştır. Cinsiyet değişkeninin bireylerin duygusal tükenme ortalamaları istatistiksel olarak etkilemediği tespit edilmiştir ve H5 hipotezi reddedilmiştir ( $p=0,569>0,05$ ).

Cinsiyet değişkeninin bireylerin duyarsızlaşma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemediği tespit edilmiştir ve H6 hipotezi reddedilmiştir ( $p=0,895>0,05$ ).

Cinsiyet değişkeninin bireylerin kişisel başarı hissinde ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemediği tespit edilmiştir ve H7 hipotezi reddedilmiştir ( $p=0,439>0,05$ ).

H8. Öğrenim düzeyi değişkeni bireylerin duygusal tükenme ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemektedir.

H9. Öğrenim düzeyi değişkeni bireylerin duyarsızlaşma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemektedir.

H10. Öğrenim düzeyi değişkeni bireylerin kişisel başarı hissinde azalma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemektedir.

**Tablo 17.** Tek Yönlü Anova Testi Sonuçları

		N	$\bar{X}$	S.Sapma	F	p
Duygusal Tükenme	Sağlık Meslek Lisesi	74	2,6426	1,12957	3,090	,017
	Ön Lisans	38	2,7281	,80111		
	Lisans	75	2,5007	,81535		
	Yüksek Lisans	14	2,7302	,42414		
	Doktora	4	4,1111	,76980		
	Toplam	205	2,6412	,94121		
Duyarsızlaşma	Sağlık Meslek Lisesi	74	2,4081	1,11007	2,519	,043
	Ön Lisans	38	2,5737	,78109		
	Lisans	75	2,4320	,67226		
	Yüksek Lisans	14	2,1143	,51866		
	Doktora	4	3,6000	,69282		
	Toplam	205	2,4507	,88149		
Kişisel Başarı Hissinde Azalma	Sağlık Meslek Lisesi	74	2,7703	1,05195	3,509	,009
	Ön Lisans	38	2,7763	,81692		
	Lisans	75	2,9333	,52687		
	Yüksek Lisans	14	3,3036	,37887		
	Doktora	4	4,0000	,43301		
	Toplam	205	2,8915	,82087		

Hipotezleri test etmek üzere tek yönlü anova testi uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre;

Öğrenim Düzeyi değişkeninin bireylerin duygusal tükenme ortalamaları istatistiksel olarak etkilediği tespit edilmiştir ve H8 hipotezi kabul edilmiştir ( $p=0,017<0,05$ ).

Öğrenim Düzeyi değişkeninin bireylerin duyarsızlaşma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilediği tespit edilmiştir ve H9 hipotezi kabul edilmiştir ( $p=0,043<0,05$ ).



Öğrenim Düzeyi değişkenin bireylerin kişisel başarı hissinde azalma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilediği tespit edilmiştir ve H10 hipotezi kabul edilmiştir ( $p=0,009<0,05$ ).

Deneklerin öğrenim düzeyi değişkenine göre bulguları ortalamalarına ilişkin tek yönlü varyans analiz sonuçları incelendiğinde; duygusal tükenme ölçüm verileri [ $F=3,090$   $p<0.05$ ], duyarsızlaşma ölçüm verileri, [ $F=2,519$ ,  $p<0.05$ ], kişisel başarı hissinde azalma ölçüm verileri [ $F=3,509$ ,  $p<0.05$ ], bulguları öğrenim seviyesine göre etkileri tablodaki gibidir.

**Tablo 18.** Posthoc Testi

				<b>Ortalama Farkı</b>	<b>Anlamlılık Değeri</b>
<b>Duygusal Tükenme</b>	Bonferroni	Sağlık Meslek Lisesi	Ön Lisans	-0,08543	1
			Lisans	0,1419	1
			Yüksek Lisans	-0,08752	1
			Doktora	-1,46847*	0,022
		Ön Lisans	Sağlık Meslek Lisesi	0,08543	1
			Lisans	0,22733	1
			Yüksek Lisans	-0,00209	1
			Doktora	-1,38304*	0,048
		Lisans	Sağlık Meslek Lisesi	-0,1419	1
			Ön Lisans	-0,22733	1
			Yüksek Lisans	-0,22942	1
			Doktora	-1,61037*	0,008
		Yüksek Lisans	Sağlık Meslek Lisesi	0,08752	1
			Ön Lisans	0,00209	1
			Lisans	0,22942	1
			Doktora	-1,38095	0,089
		Doktora	Sağlık Meslek Lisesi	1,46847*	0,022
			Ön Lisans	1,38304*	0,048
			Lisans	1,61037*	0,008
			Yüksek Lisans	1,38095	0,089
<b>Duyarsızlaşma</b>	Bonferroni	Sağlık Meslek Lisesi	Ön Lisans	-0,16558	1
			Lisans	-0,02389	1
			Yüksek Lisans	0,29382	1
			Doktora	-1,19189	0,081
		Ön Lisans	Sağlık Meslek Lisesi	0,16558	1
			Lisans	0,14168	1
			Yüksek Lisans	0,4594	0,923
			Doktora	-1,02632	0,257
		Lisans	Sağlık Meslek Lisesi	0,02389	1
			Ön Lisans	-0,14168	1
			Yüksek Lisans	0,31771	1
			Doktora	-1,168	0,095
		Yüksek Lisans	Sağlık Meslek Lisesi	-0,29382	1
			Ön Lisans	-0,4594	0,923
			Lisans	-0,31771	1
			Doktora	-1,48571*	0,029
		Doktora	Sağlık Meslek Lisesi	1,19189	0,081
			Ön Lisans	1,02632	0,257
			Lisans	1,168	0,095
			Yüksek Lisans	1,48571*	0,029

(Tablo 18'in devamı)

			Ortalama Farkı	Anlamlılık Değeri	
Kişisel Başarı Hissinde Azalma	Bonferroni	Sağlık Meslek Lisesi	Ön Lisans	-0,00605	1
			Lisans	-0,16306	1
			Yüksek Lisans	-0,5333	0,235
			Doktora	-1,22973*	0,031
		Ön Lisans	Sağlık Meslek Lisesi	0,00605	1
			Lisans	-0,15702	1
			Yüksek Lisans	-0,52726	0,366
			Doktora	-1,22368*	0,041
		Lisans	Sağlık Meslek Lisesi	0,16306	1
			Ön Lisans	0,15702	1
			Yüksek Lisans	-0,37024	1
			Doktora	-1,06667	0,102
		Yüksek Lisans	Sağlık Meslek Lisesi	0,5333	0,235
			Ön Lisans	0,52726	0,366
			Lisans	0,37024	1
			Doktora	-0,69643	1
Doktora	Sağlık Meslek Lisesi	1,22973*	0,031		
	Ön Lisans	1,22368*	0,041		
	Lisans	1,06667	0,102		
	Yüksek Lisans	0,69643	1		

\*p&lt;0,05

Yapılan posthoc testi sonucuna göre; duygusal tükenme ile ilgili değerlendirmede sağlık meslek lisesi mezunu katılımcılar ile doktora mezunu katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ). Aynı zamanda önlisans mezunları ile doktora mezunları arasında ve lisans mezunları ile doktora mezunları arasında da duygusal tükenme değerlendirmeleri bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ).

Duyarsızlaşma değerlendirmeleri için yapılan posthoc testi sonucuna göre; yüksek lisans mezunları ile doktora mezunları arasında duyarsızlaşma değerlendirmeleri bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ).

Kişisel başarı hissinde azalma değerlendirmesine ilişkin yapılan posthoc testi sonucuna göre; kişisel başarı hissinde azalma ile ilgili değerlendirmede sağlık meslek lisesi mezunu katılımcılar ile doktora mezunu katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ). Aynı zamanda önlisans mezunları ile doktora mezunları arasında kişisel başarı hissinde azalma değerlendirmeleri bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ).

H11. Medeni durum değişkeni bireylerin duygusal tükenme ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemektedir.

H12. Medeni durum değişkeni bireylerin duyarsızlaşma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemektedir.

H13. Medeni durum değişkeni bireylerin kişisel başarı hissinde azalma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemektedir.

Tablo 19. Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları

		N	$\bar{X}$	S.Sapma	t	p
Duygusal Tükenme	Evli	151	2,6137	,94314	-,699	,485
	Bekar	54	2,7181	,94026		
Duyarsızlaşma	Evli	151	2,3934	,88406	-1,563	,120
	Bekar	54	2,6111	,86213		
Kişisel Başarı Hissinde Azalma	Evli	151	2,9098	,86737	,598	,551
	Bekar	54	2,8403	,67878		

Hipotezleri test etmek üzere bağımsız örneklem t testi uygulanmıştır. Medeni durum değişkeninin bireylerin duygusal tükenme ortalamaları istatistiksel olarak etkilemediği tespit edilmiştir ve H11 hipotezi reddedilmiştir ( $p=0,485>0,05$ ).

Medeni durum değişkeninin bireylerin duyarsızlaşma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemediği tespit edilmiştir ve H12 hipotezi reddedilmiştir ( $p=0,120>0,05$ ).

Medeni durum değişkeninin bireylerin kişisel başarı hissinde azalma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemediği tespit edilmiştir ve H13 hipotezi reddedilmiştir ( $p=0,551>0,05$ ).

## 6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma bir kamu üniversitesi hastanesi çalışanlarına uygulanmıştır. Yapılan anket çalışmasında elde edilen veriler analiz edilerek aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Belirlenen değişkenlerin ölçek ile uyumunu değerlendirmek üzere güvenilirlik analizi gerçekleştirilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre oluşturulan boyutlar ve ölçeğin tamamının güvenilirlik katsayısı yüksek bulunmuştur.

Mobbinge maruz kalan işgörenin tedbir alınmadığı zaman duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma şeklinde tükenme sürecine gireceği çalışmamızın ön kabulü olarak görülmüş ve araştırmanın uygulama kısmı ile bu husus doğrulanmıştır. Diğer yandan çalışmamız daha önce yapılan çalışmalarla benzeşmektedir.

Araştırma kapsamında belirlenen hipotezleri test etmek üzere korelasyon ve regresyon analizleri gerçekleştirilmiştir. Korelasyon analizinden elde edilen sonuçlara göre; mobbing davranışları ile çalışanların tükenmişliği arasında pozitif yönlü güçlü ve istatistiksel bakımdan anlamlı ilişki vardır. Korelasyon katsayısı anlamlılığı incelendiğinde; p anlamlılık değeri 0.01'den küçük çıkmıştır.

İstatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin tespit edilmesinin ardından anlamlı ilişkisi olan faktörlerin birbirleri üzerindeki etkisi regresyon analizleri ile incelenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre; regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlı olup ( $F: 138,659$ ,  $df: 203$ ,  $p: 0,001$ ), mobbing davranışı tükenmişliği %40,3 oranında açıklamaktadır. Doğrusal regresyon analizi sonucuna göre mobbing davranışı ortalamasındaki her bir puanlık artış tükenmişlik düzeyini 0,57 puan arttırmaktadır ( $\beta: 0,572$ ).

Hipotezler genel olarak değerlendirildiğinde, korelasyon ve regresyon analizi sonuçlarına dayalı olarak H1, H2, H3, H4, hipotezleri kabul edilmiştir.

Duygusal tükenme ortalamaları ile cinsiyet değişkeninin karşılaştırılmasında, cinsiyet değişkeninin bireylerin duygusal tükenme ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemediği (H5), duyarsızlaşma ortalamaları ile cinsiyet değişkeninin karşılaştırılmasında, cinsiyet değişkeninin bireylerin duyarsızlaşma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemediği (H6), Kişisel başarı hissi ortalamaları ile cinsiyet değişkeninin karşılaştırılmasında, cinsiyet değişkeninin bireylerin kişisel başarı hissinde ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemediği (H7) tespit edilmiş ve üç hipotez reddedilmiştir.

H8, H9 ve H10 hipotezleri test etmek üzere tek yönlü anova testi uygulanmıştır. Öğrenim düzeyi değişkeninin bireylerin duygusal tükenme ortalamalarını istatistiksel olarak etkilediği tespit edilmiştir ve H8 hipotezi kabul edilmiştir. ( $p=0,017<0,05$ ). Öğrenim düzeyi değişkeninin bireylerin duyarsızlaşma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilediği tespit edilmiştir ve H9 hipotezi kabul edilmiştir. ( $p=0,043<0,05$ ). Öğrenim düzeyi değişkeninin bireylerin kişisel başarı hissinde azalma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilediği tespit edilmiştir ve H10 hipotezi kabul edilmiştir ( $p=0,009<0,05$ ).

H11, H12 ve H13 Hipotezi test etmek üzere bağımsız örneklem t testi uygulanmıştır. Medeni durum değişkeninin bireylerin duygusal tükenme ortalamaları istatistiksel olarak etkilemediği tespit edilmiştir ve H11 hipotezi reddedilmiştir ( $p=0,485>0,05$ ). Medeni durum değişkeninin bireylerin duyarsızlaşma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemediği tespit edilmiştir ve H12 hipotezi reddedilmiştir ( $p=0,120>0,05$ ). Medeni durum değişkeninin bireylerin kişisel başarı hissinde azalma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemediği tespit edilmiştir ve H13 hipotezi reddedilmiştir ( $p=0,551>0,05$ ).

Bu araştırma neticesinde şu önerilerde bulunulabilir:

1. Sağlık departmanında mobbingin yaygınlığının nedenleri; tıbbi imkanların azlığı, hastaların sayıca fazla oluşu, fazlaca çalışmak, 24 saat çalışma, geceleri de çalışma durumu, bürokratik engeller vb. şekilde

karşımıza çıkabilmektedir. Bu anlamda imkânların makul seviyelere getirilmesi ve mesai konusunda düzenlemeye gidilmesi gerekmektedir.

2. Sağlık personelinin yaptığı iş, gerginlik yaratan bir iş olduğu, sağlık çalışanlarının yeterince birbirleriyle entegre olmayışı ve çalışma saatlerinin fazla oluşu tükenmişliği arttıran sebeplerdendir. Bireysel çabanın yanında örgütsel anlamda da bazı tedbirler alınabilir.

3. Yöneticilerin her bir personel konusunda duyarlı olmaları ve çalışma ortamını insanları tüketen değil; çalışanların moral ve motivasyonlarını sürekli yüksek tutan aktivitelere yer vermeleri gerekmektedir.

4. Çalışmanın uygulama kısmının pandemi dönemine denk gelmesinin de dikkate alınması gerekir. Sağlık sektöründe çalışanların ağır çalışma koşullarının yanında, Covid'19 hadisesi de başlı başına çalışanları strese sokan ve motivasyonlarını azaltan bir unsur olarak görülmelidir. Bu anlamda nöbet sistemi, pandeminin getirdiği ağır şartlar dikkate alınarak yeniden gözden geçirilmelidir.

Bu çalışmanın sadece bir hastanede yapılmış olması, araştırmanın kısıtlı bir yönü olarak değerlendirilmeli ve çıkan sonuçlarla ilgili genellemeden kaçınılmalıdır.



#### Makale ile ilgili notlar

Güncel Tr Dizin kurallarına göre 2020 yılı öncesinde sahası yapılmış araştırma makalelerinde Etik Kurul İzni koşulu olmadığından; bu çalışmanın saha araştırması 2020 yılı öncesinde yapıldığı için etik kurul izni beyanı şartı aranmamıştır.

Makale araştırma ve yayın etiğine uygun olarak hazırlanmıştır. Yazarlar arasında herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Araştırmanın tüm süreçlerinde araştırmanın yazarları eşit derecede katkı sağlamıştır.

## KAYNAKÇA

- Akyol, A. F. (2018). *Ameliyathane hemşirelerinde mobbing ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Haliç Üniversitesi.
- Alkan, E., Yıldız, S. M. ve Bakır, M. (2011). Mobbingin beden eğitimi ve spor öğretmenlerinin tükenmişliği üzerine etkisi. *Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilim Dergisi*, 13(3), 270-280.
- Atasoy, I. (2010). *Sağlık sektöründe mobbing: Sakarya ilinde kamu ve özel hastanelerde çalışan ebe ve hemşireler üzerinde bir araştırma*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Sakarya Üniversitesi.
- Basım, H. N. ve Şeşen, H. (2006). Mesleki tükenmişlikte bazı demografik değişkenlerin etkisi: Kamu'da bir araştırma. *Ege Academic Review*, 6(2), 15-23.
- Çekin, A. (2014). Çalışma hayatında insan onuruna karşı psikolojik bir şiddet örneği: Mobbing. *Kastamonu Üniversitesi İİBF Dergisi*, 3(2), 5-21.
- Çetin, C. ve Kurt, N. B. (2016). Mobbing ve sonuçlarından biri: Psikosomatik belirtiler. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(2), 31. <https://doi.org/10.5578/JSS.27594>
- Dalkılıç, O. S. (2014). *Çalışma hayatında tükenmişlik sendromu*. Nobel Yayıncılık.
- Dündar, T. (2010). *Sağlık çalışanlarının yıldırma maruz kalmalarında hastane etik iklimi ile sosyo-demografik özellikleri rolü: Bolu ili hastanelerinde bir araştırma*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Hacettepe Üniversitesi.
- Ergin, C. (1993). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve maslach tükenmişlik ölçeği'nin uyarlanması, VII. ulusal psikoloji kongresi bilimsel çalışmaları. *Ankara: VII Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını*, 143-154.
- Erol, A., Sarıççek, A. ve Gülseren, Ş. (2007). Asistan hekimlerde tükenmişlik: İş doyumunu ve depresyonla ilişkisi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 8, 241-247.
- Grunau, G. (2007). *Mobbing and burnout: Are they linked*. [Ph.D. Thesis]. Walden University.
- Gülseren, Ş., Karaduman, E. ve Kültür, S. (2000). Hemşire ve teknisyenlerde tükenmişlik sendromu ve depresif belirti düzeyi. *Kriz Dergisi*, 8(1), 27-38. [https://doi.org/10.1501/Kriz\\_0000000150](https://doi.org/10.1501/Kriz_0000000150)
- Güven, A., Kaplan, Ç. ve Acungil, Y. (2018). Türkiye'de özel ve kamu üniversitelerinde çalışan akademisyenlerin mobbing algısı. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 10(18), 45. <https://doi.org/10.20990/kilisiibfakademik.428601>
- İnce, N. B. ve Şahin, A. E. (2015). Maslach tükenmişlik envanteri-eğitimci formunu Türkçeye uyarlama çalışması. *Eğitimde ve Psikolojide Ölçme ve Değerlendirme Dergisi*, 6(2), 385-399. <https://doi.org/10.21031/epod.97301>
- Kandemir, M. (2019). *Pozitif psikolojik sermayenin iş tatmini ve tükenmişlik arasındaki ilişkiye etkisi: Madencilik sektöründe bir uygulama*. [Yayınlanmamış Doktora Tezi]. İstanbul Gelişim Üniversitesi.
- Kaplan, M. ve Ulutaş, Ö. (2016). Duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisi: Otel işletmelerinde bir araştırma. *Selçuk Ün. Sos. Bil. Ens. Der.*, (35), 165-174.
- Karaca, E. G. (2019). *Hastane eczacılarında psikolojik yıldırma (mobbing'e) maruziyetin, örgüt bağlılığı ve işten ayrılma niyeti üzerine etkileri: İzmir ili kamu ve üniversite hastaneleri örneği*. [Yayınlanmamış Doktora Tezi]. Ankara Üniversitesi.
- Karadağ, G., Sertbaş, G., Güner, İ. C., Taşdemir, H. S. ve Özdemir, N. (2002). Hemşirelerin iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri ile bunları etkileyen bazı değişkenlerin incelenmesi. *Hemşirelik Forumu Dergisi*, 5(6), 8-15.

- Karatuna, I. ve Tınaz, P. (2010). *İşyerinde psikolojik taciz sağlık sektöründe kesitsel bir araştırma, TÜRK-Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu*. Ziraat Gurup Matbaacılık A.Ş.
- Karsavuran, S. (2011). *Ankara'daki sağlık bakanlığı hastaneleri yöneticilerinin yıldırma maruz kalmalarıyla tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Hacettepe Üniversitesi.
- Kavla, İ. (1998). *Hemşirelerde iş doyumunu ile tükenmişlik ilişkisi*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Kaya, U. ve Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: Turist rehberleri üzerine bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 116.
- Kocabıyık, Z. O. ve Çakıcı, E. (2008). Sağlık çalışanlarında tükenmişlik ve iş doyumunu. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 9, 132-138.
- Koçel, T. (2020). *İşletme yöneticiliği* (18. Baskı). Beta Basım Yayın Dağıtım.
- Konaklı, T. (2011). *Üniversitelerde yıldırma ve kültürel değerlerin yıldırma ile başa çıkma yaklaşımlarına etkisi*. [Yayınlanmamış Doktora Tezi]. Kocaeli Üniversitesi.
- Kulakçı, H., Ayyıldız, T., Veren, F., Kalıncı, N. ve Topan, A. (2015). Zonguldak il merkezi kamu hastanelerinde çalışan ebe ve hemşirelerin mobbing ve tükenmişlik düzeylerinin ve bunları etkileyen faktörlerin değerlendirilmesi. *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi*, 12(2), 133-141. <https://doi.org/10.5222/HEAD.2015.133>
- Lewin, J. E. ve Sager, J. K. (2007). A process model of burnout among salesperson: Some new thoughts. *Science Direct*, (60), 1216-1224. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2007.04.009>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Ann Rev Psychol*, (52), 398. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Maslach, C. ve Zimbardo, P. G. (1982). *Burnout-the cost of caring*. Prentice-Hall, Inc, Englewood Cliffs, 3.
- Mete, M., Ünal, Ö. F., Akyüz, B. ve Kılıç, R. (2015). Psikolojik şiddetin işe bağlı tükenmişliğe etkisi: Batman ilinde öğretmenler üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 6(12), 37.
- Mimaroglu, H. ve Özgen, H. (2008). Örgütlerde güncel sorun mobbing. *Selçuk Üniversitesi, İİBF, Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 15(8), 201-208.
- Önsal, N. (2017). *Endüstri ilişkileri sözlüğü*. Türk Metal Sendikası Araştırma ve Eğitim Merkezi Yayınları, (12).
- Özbaş, A., Bolol, N., Solmaz, Ş., Çavdar, İ., Akyolcu, N., Urhan, S., Yıldız, L. (2006). Kulak burun boğaz kliniğinde çalışan hemşirelerde tükenmişlik. *İ.Ü.F.N. Hem Derg*, 14(56), 41-48.
- Özdemir, M. Z. (2013). *İstanbul özel hastane çalışanlarına uygulanan mobbing ile anadolu'da özel hastane çalışanlarına uygulanan mobbing karşılaştırması*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul Bilim Üniversitesi.
- Paksoy, S. (2020). Mobbing. Ş. Şimşek vd. (Eds.) içinde, *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi* (1. baskı, ss. 359-360). Eğitim Yayınevi.
- Polatçı, S. (2007). *Tükenmişlik sendromu ve tükenmişlik sendromuna etki eden faktörler (Gaziosmanpaşa üniversitesi akademik personeli üzerine bir analiz)*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Gaziosmanpaşa Üniversitesi.
- Saraç, E. (2011). *İş ortamında psikolojik tacizin (mobbing) çalışanlar üzerinde etkileri*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Beykent Üniversitesi.
- Sevinçok, L. (2016). Mobbing (işyerinde psikolojik taciz). *Karatahta İş Yazıları Dergisi*, (5), 14-15.

- Şahin, M. (2019). *Tükenmişlik duygusu ve iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerine etkileri: Bankacılık sektöründe bir araştırma*. [Yayınlanmamış Doktora Tezi]. Selçuk Üniversitesi.
- Şimşek, M. Ş., Emhan, A., Demirtaş, Ö. ve Topuz, G. (2015). Mobbing, algılanan örgütsel adalet ve tükenmişlik ilişkileri üzerine bir alan araştırması. *Bartın Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6(11), 203.
- Taştan, S.B. (2020). Tükenmişlik. Ş. Şimşek vd. (Eds.) içinde, *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi* (1. baskı, ss. 621-623). Eğitim Yayınevi.
- Taycan, O., Kutlu, L., Çimen, S. ve Aydın, N. (2006). Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerde depresyon ve tükenmişlik düzeyinin sosyo-demografik özelliklerle ilişkisi. *Anatolian Journal of Psychiatry*, 7, 100-108.
- Tekin, H. H. (2013). *Hastanede çalışan hemşirelerin mobbinge maruz kalma durumları ve stres durumlarının değerlendirilmesi*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Selçuk Üniversitesi.
- Tetik, S. (2010). Mobbing kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12(18), 84.
- Topbaş, E., Bay, H., Turan, B. B., Çıtlak, U., Emir, A. H., Erdoğan, T. ve Akkaya, L. (2019). The effect of perceived organisational justice on job satisfaction and burnout levels of haemodialysis nurses. *Journal of Renal Care*, 1-9. <https://doi.org/10.1111/jorc.12271>
- Yeniçeri, Ö., Demirel, Y. ve Seçkin, Z. (2009). Örgütsel adalet ile duygusal tükenmişlik arasındaki ilişki: İmalat sanayi çalışanları üzerine bir araştırma. *Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi İİBF Dergisi*, (16), 84.
- Yıldız, S. M. (2015). *Lider-üye etkileşimi, iş yerinde mobbing ve mesleki tükenmişlik ilişkisi*. Detay Yayıncılık.



## TURİZM EĞİTİMİ ALAN ÖĞRENCİLERİN MESLEĞE YÖNELME FAKTÖRLERİ, İSTİHDAM GÖRÜŞLERİ VE KARIYER BEKLENTİLERİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

*A RESEARCH ON THE LEADING FACTORS TOWARDS TOURISM PROFESSION, EMPLOYMENT  
OPINIONS AND CAREER EXPECTATIONS OF TOURISM STUDENTS*

Yakup ÖZTÜRK<sup>1</sup>

### Öz

Emek yoğun bir sektör olan turizmde müşteri memnuniyetinin sağlanabilmesi için kalifiye işgücü yetiştirmek ve eğitilmiş işgücünün istihdamı büyük önem arz etmektedir. Ancak turizm sektöründe yapılan araştırmalar, turizm eğitimi alan öğrencilerin önemli bir kısmının mezuniyetlerinin ardından turizm sektöründe çalışmadıklarına işaret etmektedir. Bu çalışmanın amacı, turizm eğitimi alan öğrencilerin turizm mesleğine yönelme faktörleri ile turizm sektöründeki istihdam ile ilgili görüşleri ve kariyer beklentilerini ortaya koymaktır. Araştırmanın evrenini 2019-2020 akademik yılında, Çankırı Karatekin Üniversitesi Ilgaz Turizm Ve Otelcilik Yüksekokulu ile Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otel İşletmeciliği programında kayıtlı öğrenciler oluşturmaktadır. Araştırma sonucuna göre, öğrencilerin turizmde meslek sahibi olmaya yönelme algıları (kendi işini kurma, sosyal olanaklar ve eğitim ve öğretim boyutları) cinsiyet ve daha önce turizm eğitimi alıp almamış olmalarına göre farklılık göstermektedir. Ayrıca katılımcıların turizm sektöründe istihdam algıları (toplumun turizmde istihdam algısı boyutunda) ve kariyer beklentileri kayıtlı oldukları programı tercih değişkenlerine göre farklılaşmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** *Turizm Eğitimi, Turizmde İstihdam, Turizm Sektöründe Kariyer.*

### Abstract

In order to ensure customer satisfaction in tourism, which is a labor-intensive sector, it is important to train qualified workforce and employ trained workforce. However, research in the tourism sector indicates that a significant proportion of the students who study tourism do not work in the tourism sector. The aim of this study is to reveal the factors of orientation towards the tourism profession of the students who have received tourism education, their views on employment in the tourism sector and their career expectations. In the academic year 2019-2020, students enrolled in Çankırı Karatekin University Ilgaz School of Tourism and Hotel Management and Vocational School of Tourism and hotel management program constitute the core of the research. As a result of the study, a significant difference has been found between the perceptions of students towards self-employment in tourism (starting their own business, social opportunities and education and training dimensions) and variables of gender and having previously studied tourism. Furthermore there is a significant difference of students' perceptions of employment and career prospects between those who preferred the department voluntarily and involuntarily.

**Keywords:** *Tourism Education, Employment in Tourism. Career in Tourism Sector.*

1. Dr. Öğr. Üyesi, Çankırı Karatekin Üniversitesi,  
yakupozturk@karatekin.edu.tr,  
<https://orcid.org/0000-0003-1495-9979>

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

**Başvuru Tarihi/Apply Date**  
24.06.2020

**Yayına Kabul Tarihi/Acceptance Date**  
03.11.2020

**DOI**  
10.20875/makusobed.757290

**Bu makaleye atıf yapmak için:**

Öztürk, Y. (2021). Turizm eğitimi alan öğrencilerin mesleğe yönelme faktörleri, istihdam görüşleri ve kariyer beklentilerine yönelik bir araştırma. *MAKU SOBED*, (33), 82-96. <https://doi.org/10.20875/makusobed.757290>



## EXTENDED SUMMARY

### Background

Tourism education is one of the educational areas, but it is a type of education that is applied to meet the expectations of the sector in terms of Tourism. It is possible to express the concept of education in the field of tourism as “education system that aims to train students in the quality desired by the tourism sector and to transfer the information that has been the subject of tourism to the students” (Mısırlı, 2002, p. 41). The tourism sector, where competition conditions are very intense in the national and international arena, is a sector in which human power is essential. However, according to World Tourism Organization reports, despite the increase in the number of tourism graduates, it is noteworthy that the uneducated workforce is employed in the tourism sector among the problems faced by developing countries in terms of tourism employment (Cömert, 2014, p. 51). Research conducted in the tourism sector shows that the employees in the sector are mainly composed of people who have not received tourism education (Ünlüönen and Boylu, 2005, p. 25). Although one of the most important components of tourism, which is a labor-intensive industry, is the educated and qualified workforce that produces and delivers the service, the working conditions of the tourism industry cause students who receive tourism education to have a negative attitude towards the sector (Türker et al., 2016, p. 313).

When it is considered that they are potential representatives of the sector and that they are likely to be employed, it is important to determine the thoughts of the students in the education process of the students (Atay and Yıldırım, 2008, p. 7). The studies point to some factors underlying the orientation of students who have studied tourism to different fields of study after graduation. It is emphasized that this negative situation arising in the studies on career choice is largely due to the perception that the tourism profession has low social reputation (Seymen, Bolat, Bolat, and Kinter, 2017). As the reasons for the low perception of this reputation; low wages, long working hours, tiring and irregular, insufficient job security and security and high employment turnover, not giving the necessary attention to education, etc. (Pelit and Öztürk, 2010; Avcı, 2011; Türker et al., 2016; Akış Roney and Öztin, 2007).

### Purpose

This study, in which the students who take tourism education, are interested in the tourism profession and their perspectives on making a career in the sector, will make an important contribution to the literature. For the purposes of the study, the relationship between gender, the type of program they are enrolled in and the preferences of the participants and their views on employment in the tourism sector and their career prospects were examined. In addition, the relationship between gender, background of tourism education and family employment in tourism and perceptions of orientation to become a profession in tourism was examined.

### Methodology

The universe of the research consists of undergraduate and associate degree tourism students at Çankırı Karatekin University. In the research, a questionnaire, one of the quantitative data collection techniques, was used to collect primary data. The questionnaire used consists of three parts. The first part of the questionnaire is to define demographic features such as gender, education level, previous tourism education, tourism internship, the presence of employees in the family tourism sector and the preference status of the registered program. In the second part, the scale consisting of 30 expressions and 8 factors, which was created by scanning the previous article of Sarışık (2007), was used to determine the factors leading the students who received tourism education to have a profession in the tourism sector. In the third part, a scale consisting of 22 expressions and 6 factors developed by Aymanıkuy and Aymanıkuy (2013) for determining the employment and career expectations of students in the tourism sector was used. The research scales were prepared in five-point Likert type (1=Strongly Disagree, 2=Disagree, 3=Neither agree nor disagree, 4=Agree, and 5=Strongly Agree). The data obtained from the questionnaires were evaluated with the IBM SPSS program. Descriptive statistics, Independent Samples T Test and One-Way ANOVA correlation analysis were used to analyze the data.

### Results and Conclusions

As a result of this research, it was determined that the students' orientation towards the tourism sector was to know different cultures and people ( $\bar{x}=4.18$ ); to travel further ( $\bar{x}=4.07$ ); and to wish to see new and different places ( $\bar{x}=4.06$ ). The statement that has the least impact on the students' orientation towards the tourism sector is that their family has a job related to tourism ( $\bar{x}=2.67$ ). When the opinions of the tourism students about employment in the tourism sector and their career expectations are examined, the view that working in the tourism sector is enjoyable and fun is the expression of the highest average value ( $\bar{x} = 4.02$ ). The opinion ( $\bar{x} = 4.02$ ) that it is easier to study in the tourism sector by getting tourism education at the undergraduate / associate level attracts attention. Working hours are regular in the tourism sector, the expression with the lowest average value ( $\bar{x} = 2.60$ ). This result, which shows that students' perceptions about working conditions in the sector are negative, is in line with the results of other studies in the literature (Türker et al., 2016; Kuşluyan and Kuşluyan, 2000).

The results of this research show that social status and wages are important factors that motivate students to work in the tourism sector (Zubaidah et al., 2016, Lu and Adler 2009; Sarışık, 2007) coincide with the results of previous research. This situation indicates a merit-based application requirement in terms of employment, promotion and wage in the sector. Employers should implement an appropriate wage system to prevent well-educated employees from leaving the industry and moving to different fields. This study was limited only to students who were considered candidates for the profession. For future studies on this subject, it may be useful to carry out studies for those who are currently employed in the tourism sector and managers. Investigating the differences and similarities between the graduates who are employed in the sector and the students who continue their education can make important contributions to the literature.

## 1. GİRİŞ

Eğitim, genel olarak bireyin yaşadığı toplumda yeteneğini, tutumlarını ve olumlu değerdeki diğer davranış biçimlerini geliştirdiği süreçler toplamı (Tezcan, 1996, s. 3) olarak tanımlanmaktadır. Turizm eğitimi ise, sürdürülebilir turizm için toplumda turizm bilincinin geliştirildiği, turiste yönelik hiçbir ayırım yapmaksızın eşit hizmet sunumu anlayışının aşılandığı, turizmin sağladığı uzun dönemli getiriler dikkate alınarak saygıya ve misafirperverliğe endeksli bir davranış düzenini yerleştirmektir (Olalı, 1982, s. 264).

Türkiye'de mesleki turizm eğitim ve öğretimi yaygın ve örgün olmak üzere iki farklı şekilde yapılmaktadır. Örgün turizm eğitimi ve öğretimi; orta öğretim ve yükseköğretim düzeyinde kurumlarca yapılırken, yaygın turizm eğitimi çeşitli kuruluşların açtıkları kurslar tarafından yürütülmektedir (Boylu ve Ünlüöner, 2005). Yükseköğretim kurumlarında verilen eğitim ön lisans, lisans ve lisansüstü eğitim olarak üç gruba ayrılmaktadır. Bu bilgilerden hareketle gelecek yıllarda turizm endüstrisinin iş gücü potansiyelini oluşturan üniversite öğrencilerinin turizm endüstrisindeki çalışma isteklerinin ve kariyer planlamalarının belirlenmesi önem arz etmektedir.

Emek yoğun nitelikteki yapısı, üretim ve tüketimin eş zamanlı olması, misafir ve çalışanlar arasındaki etkileşimin yoğun olmasından dolayı turizm sektöründe, yetenekli, hevesli ve kararlı bir iş gücünün istihdamı sektördeki firmaların başarısı için hayati öneme sahiptir (Kuşluyan ve Kuşluyan, 2000). Sektörde yer alan firmalar ve destinasyonlar arasındaki uluslararası rekabetin artması rekabet avantajı elde etmede kalifiye çalışanların istihdamını gerektirirken, çalışanların nitelikleri bu rekabet avantajının sürdürülebilirliğinin belirleyicisi olacaktır (Richardson, 2009, s. 382). Bu nedenle, rakiplerden daha üstün hizmet sunumu ve kaliteli bir turizm anlayışı için, turizm eğitimi ve öğretimi almış bireylerin sektörde çalışması zorunludur (Ünlüöner, 2000, s. 218). Ancak, artan işletme sayısı ile birlikte turizm sektörü nitelikli personelin istihdam sürekliliğinin sağlanması sorunu ile karşı karşıya kalmıştır. Dünya Turizm Örgütü raporlarına göre, turizm mezunlarının sayısındaki artışa rağmen gelişmekte olan ülkelerin turizm istihdamı açısından karşılaştıkları sorunlar arasında, eğitimsiz işgücünün turizm sektöründe istihdam edilmesi dikkat çekmektedir (Cömert, 2014, s. 51). Turizm sektöründe yapılan araştırmalar, sektörde çalışanların ağırlıklı olarak turizm eğitimi almamış kişilerden oluştuğunu göstermektedir (Ünlüöner ve Boylu, 2005, s. 25).

Yapılan araştırmalar, turizm eğitimi alan öğrencilerin önemli bir kısmının sektörde çalışmak istemediklerini ve eğitim alanlarının dışında farklı alanlarda istihdam edildiklerini (Çetin, Ceylan ve Özdişçiner, 2019, s. 1972), sektörde çalışanların önemli bir kısmının turizm eğitimi almamış olduğunu (Yanardağ ve Avcı, 2012) ve lisans düzeyinde turizm eğitimi almış olan mezunların önemli bir kısmının turizm lisans eğitimi almayı yakınlarına tavsiye etmeyi düşünmediklerini (Temizkan vd., 2019, s. 437) göstermektedir. Düşük ücret politikaları, iş güvencesinin yetersizliği, yüksek düzeyde kısmi zamanlı ve geçici işgören istihdamı, normalin çok üzerine çıkan çalışma saatleri ve sınırlı kişisel gelişim imkânları potansiyel çalışanlar ve toplum nezdinde olumsuz sektörel imaj gibi gerekçelerin tümü sektörde kaliteli personel istihdamı ile ilgili sorunların sebepleri arasındadır.

Bir bütün olarak turizm sektörü için eğitim ve öğretimin faydaları yadsınamaz bir gerçektir. Turizm eğitimi sayesinde çalışanların verimliliğini artıracak pratik beceri ve bilgi ile donatılması sağlanabilecek, sektörde nitelikli çalışanların istihdamı ile de hizmet sunumunda tatmin edici bir kaliteye ulaşılabilecektir (Cooper ve Shepherd, 1997, s. 35). Bu açıdan turizm eğitimi alan öğrencilerin sektörün potansiyel birer temsilcisi olduğu ve sektörde istihdam edilme olasılıklarının yüksek olduğu değerlendirildiğinde (Atay ve Yıldırım, 2008, s. 7), turizm sektörü hakkındaki algılarını ve bu algıları şekillendiren faktörleri iyi anlamak tüm sektör paydaşları için büyük önem arz etmektedir. Yapısal özelliği gereği emek yoğun nitelikli ve insan faktörünün belirleyici olduğu turizm sektöründe hizmet kalitesinin artırılması için nitelikli personele ihtiyaç duyulmaktadır. Turizmde kaliteli hizmet sunumu ve sürdürülebilirliğin sağlanmasında sektöre yönelik olumlu bakış açısına sahip, turizmde kariyer yapmak isteyen bireylerin varlığı büyük önem arz etmektedir. Bu sebeple turizm eğitimi alan bireylerin sektörde kariyer yapmaları sektörün devamlılığı açısından önem arz etmektedir. Bu bağlamda öğrencilerin turizm sektörüne yönelme faktörleri, istihdam algıları ve kariyer planlarının belirlenmesinin sektör paydaşlarına önemli ipuçları sunacağı düşünülmektedir. Turizm eğitimi alan öğrencilerin turizm mesleğine yönelme faktörleri ile sektörde kariyer yapmaya yönelik bakış açılarının inceleme konusu yapıldığı bu araştırmanın farklı demografik değişkenler açısından karşılaştırma yapılması dolayısıyla literatüre katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir.

## 2. İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

Gerek ekonomik bir fayda elde etmek, gerekse sahip olunan meslek ile toplumsal bir statü elde etmek noktasında kişilerin meslek seçimleri önemli bir etkidir. Bu açıdan turizm eğitimi alan öğrencilerin, bir meslek olarak turizmi nasıl değerlendirdikleri, sektörün çalışma koşullarına yönelik algıları ve sektöre bakış açılarının değerlendirilmesi de bu bağlamda önemlidir (Çetin vd., 2019, s. 1972). Dünyada turizmin ekonomik ve sosyal öneminin anlaşılmasına başlanmasıyla 1960'lardan itibaren turizm eğitime yönelik akademik çalışmalar literatürde yer almaya başlamış (Fletcher vd., 2013), o zamandan bu yana, turizm eğitimi konunun kapsamı, yapısı ve sınıflandırması hakkında kapsamlı araştırmalar yapılarak akademik incelemeye tabi tutulmuştur (Echtner ve Jamal, 1997; Jafari ve Ritchie, 1981). Son yıllarda çok sayıda araştırmacının ve sektör paydaşının ilgisini çeken turizm eğitim ve öğretimindeki araştırmaların önemli bir kısmında öğrencilerin sektörü tercih nedenleri, sektöre karşı genel tutumları, kariyer beklentileri ve turizm eğitime devam etme niyetlerine odaklanılmıştır (Richardson, 2008; Akış Roney ve Öztin, 2007; Saruışık, 2007; Aksu ve Köksal, 2005; Jenkins, 2001; Kusluvan ve Kusluvan, 2000). Literatürde yer alan çoğu çalışma, vasıflı profesyonel turizm çalışanlarının kariyer beklentileri ve algıları arasındaki uyumsuzluk nedeniyle hayal kırıklığına uğradığını kabul etmektedir (Lyons, 2010, s. 51). İyi eğitilmiş ve yetenekli turizm mezunları günümüzün turizm sektöründe önemli bir stratejik kaynak olarak kabul edilmesine rağmen ilgili literatür incelendiğinde, turizm öğrencilerinin önemli bir kısmının çeşitli nedenlerle turizm sektöründe kalmayı tercih etmediği ve sektörde çalışmaya başlayanların ise ortalama beş yıl sonra sektörü terk ettikleri dikkat çekmektedir (Çeşmecci vd., 2020, s. 853).

Jenkins (2001)'in çalışması turizm eğitimi alan öğrencilerinin yarısından fazlasının mezuniyetlerinin ardından turizm harici sektörlerde iş arayacaklarını ifade ettiğini ortaya koymaktadır. Bu durumun başlıca nedenleri arasında turizm endüstrisinde yüksek ücret ve terfi fırsatları gibi motive edici faktörlerin bulunmaması gösterilmiştir. Kariyer planlamalarında önemli etkilere sahip olan sosyal statü algısı öğrencilerin turizm sektöründe kariyer planlamalarının temel belirleyicisi konumundadır (Wan, vd., 2014, s. 1). Richardson ve Butler (2012), yapmış oldukları çalışma sonucunda, turizm eğitimi almakta olan öğrencilerin genelinde aldıkları eğitimin onlara önemli kariyer imkânları sunacağına inanmadıklarını ortaya koymuşlardır. Baum (2007), ücret yetersizliği, istihdamın mevsimlik olması, çalışma saatlerinin uzun ve işlerin yorucu olması, düşük iş garantisi, kişisel gelişim olanaklarının yetersizliği gibi nedenlerin turizm sektöründe kariyer yapma düşüncesini olumsuz etkilediğini belirtmektedir. Birçok öğrenci turizm sektöründe kariyer planlamasını olumsuz algılamakta ve bu da öğrencilerin sektöre katılma niyetlerinin düşük olmasına yol açmaktadır (Wan ve Kong, 2012). Turizm eğitimi alan öğrencilerin kariyer planlamalarına yönelik hazırlanan araştırmaların genel sonuçları (Kuşluvan ve Kuşluvan, 2000; Kızılırmak, 2000; Aksu ve Köksal, 2005; Seymen, vd., 2016; Bolat ve Kinter, 2017) öğrencilerin turizm sektörüne yönelik algılarının genellikle olumsuz olduğu, mezuniyet sonrası sektörde istihdam oranlarının düşük olduğu ve mevcut işgücünün önemli bir kısmının turizm eğitimi geçmişlerinin olmadığı yönündedir.

Aymankuy ve Aymankuy (2013), öğrencilerin turizm sektöründeki istihdam ve sektöründe kariyer hedeflerini inceledikleri çalışmalarında; öğrencilerin mezuniyet sonrası sektörde çalışmayı düşünmelerine karşın, sektörün uzun dönemli çalışmak için uygun olmadığına yönelik algılarının olduğunu, erkek öğrencilerin sektördeki kariyer beklentilerinin, kadın öğrencilere kıyasla daha yüksek olduğunu tespit etmişlerdir. Öğrencilerin öğrenim gördükleri sınıf düzeyi arttıkça, sektöre bakışlarının olumsuzla doğru yöneldiği ve kariyer beklentilerinin de azaldığı tespit edilmiştir. Turizm eğitimi alan lisans öğrencilerinin turizm sektöründe çalışma eğilimleri üzerine araştırma yapan Köşker ve Unur (2017), kadınların turizm sektöründe çalışma eğilimlerine yönelik tutumlarının erkeklere göre daha yüksek olduğunu, okudukları bölüme isteyerek gelenlerin sektörde çalışma eğilimleri bölüme kendi istekleri doğrultusunda gelmeyenlere göre daha yüksek olduğunu ve öğrencilerin turizm sektöründe çalışma eğilimlerinin, turizm sektöründeki deneyimleri sırasında olumsuz şartları gördükçe düştüğü sonucuna ulaşmışlardır. Ayrıca çalışmada; katılımcıların yarısından fazlasının turizm sektöründe çalışmak istemedikleri tespit etmişlerdir.

Kaya vd., (2020), daha önce staj yapmış veya bir turizm işletmesinde çalışmış lisans öğrencileri ile yaptıkları ve sosyal statüyü; turizm sektörü prestij sahibi bir sektördür ve turizm sektöründe çalışmak toplumda saygı görmektedir ifadeleri ile ölçtükleri araştırma sonucunda katılımcıların turizm sektörüne yönelik sosyal statü algılarının sektörde kalma niyeti üzerinde negatif yönlü bir etkisi olduğunu tespit etmişlerdir. Araştırma sonuçları katılımcıların turizme yönelik sosyal statü algılarının sektörde kalmalarının önünde önemli bir engel olduğunu ortaya koymaktadır.

Literatürde turizm eğitimi alan öğrencilerin turizm sektöründe kariyer yapmaya istekli olduklarını gösteren çalışmalar da bulunmaktadır. Akış Roney ve Öztin (2007) tarafından yapılan araştırmada katılımcıların turizm sektöründe çalışmaya istekli olmasının mezuniyet sonrasında sektörde devam etme niyetine olumlu etkisi olduğu görülmüştür. Lu ve Adler (2009) tarafından hazırlanan çalışmada turizm eğitimi alan öğrencilerin yarısından fazlasının mezun olduktan sonra turizm sektöründe kariyer hedeflediklerini, öğrencilerin turizm sektöründe kariyer yapmak istemelerinin en önemli nedenleri arasında sektörün “istihdam ve kariyer gelişimi için fırsatlar sağlaması” ve “farklı kültürlerden insanlarla tanışma ve iletişim kurma imkânları tanınması” olduğu ortaya koyulmuştur. Ulama vd., (2015), yaptıkları çalışmalarında, öğrencilerin önemli bir kısmının turizm eğitimini kendi iradeleriyle seçtikleri, kendine has özelliğinden kaynaklanan olumsuzlukların farkında olmalarına rağmen turizm sektörüne ilişkin algılamalarının genellikle olumlu olduğu ve öğrencilerin önemli bir kısmının mezuniyet sonrasında turizm sektöründe yer alan faaliyet alanlarında çalışmayı tercih ettikleri sonucuna ulaşmışlardır.

Türker vd., (2016, s. 329), çalışma koşulları, kişi-turizm uyumu, sosyal statü-terfi, yönetici ve iş arkadaşları, ücret ve ek ödemeler, motivasyon ve özel hayat üzerine gerçekleştirdikleri çalışmalarında turizm eğitimi alan öğrencilerin turizmde kariyer seçiminde çalışma koşullarına dair algılarının olumsuz olmasına karşın öğrencilerin, turizm sektöründe yeteneklerini ve bilgilerini sergileyebildikleri, hareketli çalışma ortamını tercih ettikleri, insanlara hizmet sunarak mutlu oldukları ve kısa sürede sektörde kariyer yapabileceklerini düşündüklerini belirlemişlerdir.

Koçak vd., (2019), İstanbul’da dört yıllık turizm eğitimi veren 2 vakıf üniversitesinden 28 öğrenci ile gerçekleştirdikleri görüşmelerde öğrencilerin zorunlu staj süresince çalıştıkları departmana bağlı olarak yöneticiler ve misafirlerle ilişkilerinde olumlu ve olumsuz davranışlarla karşılaştığı, karşılaştıkları olumsuz davranışlara rağmen katılımcıların büyük çoğunluğunun turizm işletmelerinde bir kariyer hedeflediğini belirlemişlerdir. Çeşmeci vd., (2020), Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Erciyes Üniversitesi ve Mersin Üniversitesi Turizm Fakültelerinde lisans düzeyinde turizm rehberliği eğitimi alan öğrencilerin bireysel kariyer hedeflerinin tespit edilerek, rehberlik mesleğine yönelik tutumlarını inceledikleri çalışmalarında, araştırmaya katılan 268 öğrencinin %70,1’inin turizm sektöründe, %29,9’unun ise turizm sektörü dışında kariyer hedefledikleri belirlemişlerdir.

### **3. YÖNTEM**

#### **3.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi**

Araştırmanın evrenini 2019-2020 akademik yılında, Çankırı Karatekin Üniversitesi Ilgaz Turizm Ve Otelcilik Yüksekokulu’nda ders kaydı yapmış olan 190 öğrenci ve Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otel İşletmeciliği programında ders kaydı yapmış olan 36 öğrenci oluşturmaktadır. Araştırmanın uygulanması öncesinde Çankırı Karatekin Üniversitesi Etik Kurulu tarafından 06.11.2019 tarih ve 138 Karar No’lu etik kurul izni alınmıştır. Katılımcıların gönüllülük esasına dayalı olarak anketi bağımsız bir şekilde doldurmaları sağlanmıştır. Kullanılabilir nitelikteki 177 anketten elde edilen veriler, istatistik paket programı kullanılarak analiz edilmiştir.

#### **3.2. Veri Toplama Aracı ve Araştırmanın Ölçekleri**

Araştırmada birincil verilerin toplanmasında nicel veri toplama tekniklerinden anket kullanılmıştır. Üç bölümden oluşan anketin ilk bölümü, cinsiyet, eğitim kademesi, daha önce turizm eğitimi alma, turizm stajı yapma, ailede turizm sektöründe çalışanın bulunması ve kayıtlı olunan programı tercih durumu gibi demografik özellikleri tanımlamaya yöneliktir. İkinci bölümde turizm eğitimi alan öğrencileri turizm sektöründe meslek sahibi olmaya yönelten etkenlerin belirlenmesi için Sarıışık (2007)’in önceki yazını tarayarak oluşturduğu 30 ifade 8 faktörden oluşan ölçekten faydalanılmıştır. Üçüncü bölümde ise, öğrencilerin turizm sektöründeki istihdam ve kariyer beklentilerinin belirlenmesine yönelik Aymankuy ve Aymankuy (2013)’ün geliştirdikleri, 22 ifade 6 faktörden oluşan ölçekten yararlanılmıştır. Öğrencilerin ölçeklerdeki ifadelerle katılım derecelerini belirtmek için 5’li Likert Ölçeği kullanılmıştır. Katılımcılar ölçek ifadelerini “Kesinlikle Katılmıyorum (1)” ile “Kesinlikle Katılıyorum (5)” arasında değişen 5’li Likert tipi ölçek üzerinden değerlendirmişlerdir.

#### **3.3. Verilerin Analizi**

Araştırmada elde edilen veriler, istatistik paket programı ile analiz edilmiş ve ölçeklerin iç tutarlılık güvenilirliği hesaplanmıştır. Araştırmanın güvenilirliği, bir ölçeğin ölçüm sonuçlarının farklı ana kütlelerde

veya aynı ana kütleyle ait farklı ana kütlelerde aynı sonucu vermesi durumudur (Şencan, 2005, s. 11). Bir araştırmada güvenilirliği ölçmek için en çok kullanılan istatistik ise Cronbach's Alpha katsayısıdır. Araştırmada kullanılan ölçeklerin önceki çalışmalarda geçerli ve güvenilir bulunmasına rağmen, bu araştırmada da geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmış ve ölçeklerin güvenilirliğini belirlemek üzere Cronbach's Alpha katsayısı hesaplanmıştır.

Tablo 1'de yer alan veriler incelendiğinde; turizm eğitimi alan öğrencilerin turizm mesleğine yönelme faktörleri ölçeğinin Cronbach's Alpha katsayısı 0,934 olarak bulunmuştur. Bu sonuç ölçeğin yüksek derecede güvenilir ( $0,80 \leq \alpha < 1,00$ ) olduğunu göstermektedir (Ural ve Kılıç, 2013, s. 280; Can, 2013, s. 343).

**Tablo 1.** Turizmde Meslek Sahibi Olmaya Yönelten Etkenler Faktör Analizi Ve İfadelere İlişkin Aritmetik Ortalama Değerleri

Boyutlar / İfadeler	Faktör Yükü	Varyans	Cronbach's Alpha	$\bar{X}$	s.s.
<i>Gelir</i>					
Turizmi yüksek kazançlı bir sektör olarak görüyorum.	,766	37,744	0,797	3,64	1,013
Kısa zamanda çok kazanabileceğimi düşündüm.	,722			3,51	1,018
Uygun bir gelire sahip olmak istedim.	,691			3,86	0,907
Daha iyi bir hayat standardı yakalamak istedim.	,725			3,99	0,889
Turizmde çok iyi iş fırsatları olduğunu düşünüyorum.	,672			3,72	1,075
Toplum prestijli bir sektör olarak kabul ediyor.	,760			3,50	1,012
<i>Eğitim Ve Öğretim</i>					
Aldığım eğitim ilgili bir iş sahibi olmak istedim.	,651	7,522	0,670	3,92	0,991
Öğretimime bu alanda devam etmek istiyorum.	,619			3,72	1,028
Ailem ve yakın çevrem önemli desteğini aldım.	,756			3,71	1,130
Turizm okullarında öğretici olarak çalışmak istiyorum.	,743			3,59	1,263
<i>İletişim Kurma</i>					
İnsanlarla iletişim içerisinde olmaktan hoşlanıyorum.	,628	4,834	0,830	3,98	1
Farklı kültürleri ve insanları tanımak istedim.	,720			4,18	0,903
Mutlu olan insanlarla bir arada olmayı istedim.	,683			3,95	1,091
<i>Bireysel Yetenekler</i>					
Çalışma koşullarının uygun olduğunu düşünüyorum.	,667	4,587	0,816	3,50	1,083
Sosyal yaşantıma önemli katkılar sağlayacağına inanıyorum.	,659			3,86	0,998
Bu sektörde kendimi daha bağımsız hissedebileceğim.	,728			3,62	1,060
Yeteneklerimi en iyi turizmde kullanabilirdim.	,719			3,47	1,118
Daha fazla bilgiye ulaşabileceğime inanıyorum.	,752			3,90	0,933
<i>İş Koşulları Ve Olanakları</i>					
Turizmde çalışmak diğerlerine göre daha kolaydır.	,688	3,431	0,660	3	1,187
Sürekli olarak sosyal güvenceye sahip olmak istedim.	,621			3,65	0,989
Birçok ünlü kişi ile tanışabileceğimi düşündüm.	,699			3,53	1,056
Yükselme olanakları diğer sektörlerle göre daha kolaydır.	,572			3,39	1,034
<i>Sosyal Olanaklar</i>					
Daha fazla seyahat etmek istedim.	,598	3,412	0,879	4,07	1,003
Yeni ve farklı yerler görmek istedim.	,703			4,06	1,034
Daha çok arkadaş edinebileceğim bir iş olarak görüyorum.	,625			3,86	1,096
Farklı deneyimler elde etmek istedim.	,760			3,97	0,982
<i>Kendi İşini Kurma</i>					
Bu sektörde kendi işimi kurmayı arzuluyorum.	,525	3,144	0,697	3,45	1,162
Ailem turizmle ilgili bir işe sahip olduğu için seçtim.	,649			2,67	1,456
<i>Turizm İmajı</i>					
Hoş bir iş ortamında çalışmak istedim.	,625	3,030	0,709	3,84	0,995
Turizmin sahip olduğu imaj bana çekici geldi.	,584			3,75	1,085
		67,70	0,934		
<i>Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)= ,902 Bartlett testi: <math>\chi^2 = 2802,597</math>; <math>p=0,000</math></i>					

Tablo 2'de yer alan veriler incelendiğinde; turizm eğitimi alan öğrencilerin turizm sektöründeki istihdam ile ilgili görüşleri ve kariyer beklentileri ölçeğinin Cronbach's Alpha katsayısının 0,880 olduğu görülmektedir. Bu da ölçeğin yüksek derecede güvenilir bir ölçek ( $0,80 \leq \alpha < 1,00$ ) olduğunu göstermektedir (Ural ve Kılıç, 2013, s. 280; Can, 2013, s. 343).

**Tablo 2.** Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizm Sektöründeki İstihdam İle İlgili Görüşleri Ve Kariyer Beklentilerine Yönelik Görüşleri

Boyutlar / İfadeler	Faktör Yüğü	Varyans	Cronbach's Alpha	$\bar{X}$	s.s.
<i>İş bulma ve çalışma koşulları</i>					
Turizm sektöründe sürekli (tüm yıl boyunca) çalışılabilecek bir iş kolaylıkla bulunur.	,560	29,711	0,663	3,20	1,138
Turizm sektöründe çalışmak, diğer sektörlerde çalışmaktan daha yorucu değildir.	,513			2,83	1,165
Turizm sektöründe çalışma saatleri düzenlidir.	,675			2,60	1,271
Turizm sektöründe sosyal güvence imkânları yeterlidir.	,543			3,10	1,091
Turizm sektöründe barınma ve yeme-içme koşulları uygun ve yeterlidir.	,430			3,53	1,045
Turizm sektöründe çalışmak eğlenceli ve zevklidir.	,575			4,02	1,014
<i>Ücretler</i>					
Turizm sektöründe ücretler diğer sektörler göre aynı düzeyde ya da daha yüksektir.	,728	10,341	0,794	3,46	1,039
Turizm sektöründe ücretler yeterli ve tatminkârdır.	,724			3,22	1,067
Turizm sektöründe prim, bahşış vb. ek ücretler yeterli ve tatminkârdır.	,655			3,43	1,048
<i>Toplumun turizmde istihdam algısı</i>					
Lisans düzeyinde turizm eğitimi veren bu okulu kazandığımda çevreden olumlu tepkiler aldım.	,603	6,697	0,822	3,33	1,204
Turizm sektöründe çalışmanın toplumda bir saygınlığı vardır.	,765			3,34	1,173
Turizm, toplumda önemli ve itibarlı bir sektör olarak görülmektedir.	,725			3,29	1,129
Lisans düzeyinde turizm eğitimi almış biri olarak turizm sektöründe çalışmak toplumsal saygınlığı artırır.	,657			3,50	1,018
<i>Kariyer beklentileri</i>					
Mezuniyet sonrası turizm sektöründe çalışmayı düşünüyorum.	,759	5,926	0,746	3,46	1,275
Turizm sektörü uzun yıllar çalışmak için uygun bir sektördür.	,684			3,26	1,243
Turizm sektöründe yönetici pozisyonuna geleceğime inanıyorum.	,598			3,56	1,210
<i>İstihdamın cinsiyet ve sektörden biri ile evlilik algısı</i>					
Turizm sektörü erkeklerin çalışması için uygun bir sektördür.	,418	5,165	0,642	3,72	1,128
Turizm sektörü bayanların çalışması için uygun bir sektördür.	,506			3,42	1,069
Turizm sektöründe çalışan biri ile evlenmek isterim.	,683			2,88	1,282
<i>İstihdam için lisans/önlisans turizm eğitimi gerekliliği algısı</i>					
Turizm sektöründe çalışmak için lisans/önlisans düzeyinde turizm eğitimi almak gereklidir.	,603	4,943	0,787	3,64	1,231
Turizm sektöründe yönetici pozisyonunda görev yapabilmek için lisans/önlisans düzeyinde turizm eğitimi almak gereklidir.	,741			3,83	1,160
Lisans/önlisans düzeyinde turizm eğitimi almak turizm sektöründe çalışmamı kolaylaştırır.	,667			4,00	1,082
		62,784	0,880		
Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)= ,842 Bartlett testi: $\chi^2=1457,361$ ; $p=0,000$					

Bartlett Küresellik Testi (Bartlett's Test of Sphericity) sonucunda ise anlamlılık değeri  $p=0,000 < 0,05$  olarak belirlenmiştir. Test sonucunun anlamlı olması, veriler arasında ilişki olduğunu ortaya koymaktadır.

#### 4. BULGULAR

Çalışmada öncelikle katılımcıların demografik özelliklerine göre dağılımları incelenmiştir. Tablo 3'te katılımcıların cinsiyet, eğitim kademesi, kayıtlı oldukları bölüm ve program, lisede turizm eğitimi alma ve turizmde staj yapmış olmak gibi değişkenlere göre dağılımları yer almaktadır.

**Tablo 3.** Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları

Sosyodemografik özellik	n	%	Sosyodemografik özellik	n	%		
Cinsiyet	Kadın	63	35,6	Sınıfınız	Birinci Sınıf	78	44,1
	Erkek	114	64,4		İkinci Sınıf	52	29,4
Daha önce turizm eğitimi aldınız mı?	Evet	22	12,4		Üçüncü Sınıf	7	4
	Hayır	155	87,6		Dördüncü Sınıf	40	22,5
Turizmde staj yaptınız mı?	Evet	63	35,6	Kayıtlı olduğunuz bölümü tercih durumunuz	Kendi isteğimle seçtim	141	79,7
	Hayır	114	64,4		Kendi isteğim dışında yönlendirmeler ile seçtim	36	20,3
Ailenizde turizm sektöründe çalışan var mı?	Evet	38	21,5	Kayıtlı olduğunuz programınız	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik (Lisans)	72	40,7
	Hayır	139	78,5		Turizm Rehberliği (Lisans)	73	41,2
					Turizm ve Otel İşletmeciliği (Ön Lisans)	32	18,1

Katılımcıların %64,4'ü erkek, %81,9'u lisans programına kayıtlı ve %44,1'i 1. sınıf öğrencisidir. Katılımcıların %79,'si kayıtlı olduğu programı kendi isteği ile seçmiş ve %87,6'sı daha önce turizm eğitimi almamıştır.

Turizm öğrencilerinin cinsiyet, daha önce turizm eğitimi alma ve ailede turizm sektöründe çalışan olması değişkenlerine göre turizmde meslek sahibi olmaya yönelme gerekçelerindeki farklılıkları belirlemek amacıyla bağımsız t-testi uygulanmıştır.

**Tablo 4.** Katılımcıların Demografik ve Diğer Özelliklerine Göre Turizm Mesleği Algılarının Karşılaştırılması

Boyutlar	Grup	n	$\bar{X}$	s.s.	t	p	
Gelir	Cinsiyet	Kadın	63	3,6481	0,64627	-0,851	0,396
		Erkek	114	3,7383	0,72291		
	Daha önce turizm eğitimi alma durumu	Evet	22	3,9015	0,67192	1,450	0,158
		Hayır	155	3,6785	0,69712		
	Ailede turizm sektöründe çalışan durumu	Evet	38	3,7500	0,75611	0,411	0,683
		Hayır	139	3,6942	0,68118		
Eğitim ve Öğretim	Cinsiyet	Kadın	63	3,8929	0,71238	2,109	0,037
		Erkek	114	3,6447	0,81258		
	Daha önce turizm eğitimi alma durumu	Evet	22	4,1136	0,46756	3,655	0,001
		Hayır	155	3,6790	0,80721		
	Ailede turizm sektöründe çalışan durumu	Evet	38	3,7500	0,77547	0,151	0,880
		Hayır	139	3,7284	0,79085		
İletişim Kurma	Cinsiyet	Kadın	63	4,1270	0,86432	1,043	0,299
		Erkek	114	3,9854	0,86491		
	Daha önce turizm eğitimi alma durumu	Evet	22	4,3030	0,80940	1,640	0,112
		Hayır	155	3,9978	0,86831		
	Ailede turizm sektöründe çalışan durumu	Evet	38	4,0351	1,03044	-0,005	0,996
		Hayır	139	4,0360	0,81816		
Bireysel Yetenekler	Cinsiyet	Kadın	63	3,7841	0,73905	1,443	0,151
		Erkek	114	3,6105	0,81353		
	Daha önce turizm eğitimi alma durumu	Evet	22	3,8091	0,72105	0,937	0,356
		Hayır	155	3,6529	0,79970		
	Ailede turizm sektöründe çalışan durumu	Evet	38	3,7158	0,81158	0,375	0,709
		Hayır	139	3,6604	0,78672		
İş Koşulları ve Olanakları	Cinsiyet	Kadın	63	4,1270	0,86432	1,043	0,299
		Erkek	114	3,9854	0,86491		
	Daha önce turizm eğitimi alma durumu	Evet	22	4,3030	0,80940	1,640	0,112
		Hayır	155	3,9978	0,86831		
	Ailede turizm sektöründe çalışan durumu	Evet	38	4,0351	1,03044	-0,005	0,996
		Hayır	139	4,0360	0,81816		
Sosyal Olanaklar	Cinsiyet	Kadın	63	4,1230	0,80682	1,568	0,119
		Erkek	114	3,9145	0,91559		
	Daha önce turizm eğitimi alma durumu	Evet	22	4,4091	0,50912	3,671	0,001
		Hayır	155	3,9290	0,90801		
	Ailede turizm sektöründe çalışan durumu	Evet	38	4,0066	0,88434	0,141	0,889
		Hayır	139	3,9838	0,88425		
Kendi İşini Kurma	Cinsiyet	Kadın	63	2,8810	0,92768	-1,820	0,071
		Erkek	114	3,1535	1,00028		
	Daha önce turizm eğitimi alma durumu	Evet	22	3,5455	0,77011	3,061	0,004
		Hayır	155	2,9871	0,99013		
	Ailede turizm sektöründe çalışan durumu	Evet	38	3,2500	0,92816	1,429	0,158
		Hayır	139	3,0036	0,99181		
Turizm İmajı	Cinsiyet	Kadın	63	3,9127	0,86853	1,315	0,191
		Erkek	114	3,7281	0,93870		
	Daha önce turizm eğitimi alma durumu	Evet	22	4,0682	0,80616	1,673	0,105
		Hayır	155	3,7548	0,92646		
	Ailede turizm sektöründe çalışan durumu	Evet	38	3,9211	0,92653	0,958	0,342
		Hayır	139	3,7590	0,91357		

\*(p<0,05)

Test sonuçlarına göre, kadın ve erkeklerin eğitim ve öğretim ( $p=,037$   $p<0,05$ ) boyutunda, daha önce turizm eğitimi almış olmanın eğitim ve öğretim ( $p=,001$   $p<0,05$ ), sosyal olanaklar ( $p=,001$   $p<0,05$ ) ve kendi işini kurma ( $p=,004$   $p<0,05$ ), boyutlarındaki görüşleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur.

**Tablo 5.** Katılımcıların Kayıtlı Oldukları Programa Göre Turizmde Meslek Sahibi Olmaya Yönelme Algılarının Karşılaştırılması

Boyutlar	Grup	n	$\bar{X}$	s.s.	F	p
Gelir	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik (Lisans)	69	3,70	0,73994	0,185	0,831
	Turizm Rehberliği (Lisans)	73	3,73	0,58455		
	Turizm ve Otel İşletmeciliği (Ön Lisans)	35	3,64	0,82720		
Eğitim Ve Öğretim	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik (Lisans)	69	3,76	0,78225	0,496	0,610
	Turizm Rehberliği (Lisans)	73	3,76	0,77665		
	Turizm ve Otel İşletmeciliği (Ön Lisans)	35	3,61	0,82101		
İletişim Kurma	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik (Lisans)	69	4,05	0,85167	0,973	0,380
	Turizm Rehberliği (Lisans)	73	4,10	0,81779		
	Turizm ve Otel İşletmeciliği (Ön Lisans)	35	3,85	0,98115		
Bireysel Yetenekler	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik (Lisans)	69	3,62	0,81540	0,453	0,636
	Turizm Rehberliği (Lisans)	73	3,73	0,78577		
	Turizm ve Otel İşletmeciliği (Ön Lisans)	35	3,63	0,76001		
İş Koşulları Ve Olanakları	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik (Lisans)	69	4,05	0,85167	0,973	0,380
	Turizm Rehberliği (Lisans)	73	4,10	0,81779		
	Turizm ve Otel İşletmeciliği (Ön Lisans)	35	3,85	0,98115		
Sosyal Olanaklar	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik (Lisans)	69	3,96	0,86669	2,690	0,071
	Turizm Rehberliği (Lisans)	73	4,14	0,85796		
	Turizm ve Otel İşletmeciliği (Ön Lisans)	35	3,72	0,91830		
Kendi İşini Kurma	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik (Lisans)	69	3,10	0,96855	0,257	0,774
	Turizm Rehberliği (Lisans)	73	2,99	1,01548		
	Turizm ve Otel İşletmeciliği (Ön Lisans)	35	3,10	0,95332		
Turizm İmajı	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik (Lisans)	69	3,76	0,90578	0,765	0,467
	Turizm Rehberliği (Lisans)	73	3,88	0,91105		
	Turizm ve Otel İşletmeciliği (Ön Lisans)	35	3,65	0,95310		

\*( $p<0,05$ )

Tablo 5'e göre, öğrencilerin turizmde meslek sahibi olmaya yönelmeleri ve kayıtlı oldukları program türü değerlendirildiğinde, hiçbir boyutta anlamlı bir farklılık görülmemektedir ( $p>0,05$ ).

**Tablo 6:** Katılımcıların Cinsiyet ve Kayıtlı Oldukları Bölümü Tercihleri ile Turizm Sektöründeki İstihdam ve Kariyer Beklentilerinin Karşılaştırılması

Boyutlar	Grup	n	$\bar{X}$	s.s.	t	p	
İş bulma ve çalışma koşulları	Cinsiyet	Kadın	63	3,10	0,56651	-1,482	0,140
		Erkek	114	3,26	0,73993		
	Kayıtlı olduğunuz bölümü tercih durumunuz	Kendi İsteği İle	141	3,24	0,69254	1,436	0,153
		Yönlendirmeler ile	36	3,06	0,64768		
Ücretler	Cinsiyet	Kadın	63	3,23	0,89087	-1,491	0,138
		Erkek	114	3,44	0,87651		
	Kayıtlı olduğunuz bölümü tercih durumunuz	Kendi İsteği İle	141	3,41	0,87345	1,202	0,231
		Yönlendirmeler ile	36	3,21	0,92291		
Toplumun turizmde istihdam algısı	Cinsiyet	Kadın	63	3,21	0,96324	-1,706	0,090
		Erkek	114	3,45	0,87906		
	Kayıtlı olduğunuz bölümü tercih durumunuz	Kendi İsteği İle	141	3,47	0,87867	3,132	0,002
		Yönlendirmeler ile	36	2,95	0,94646		
Kariyer beklentileri	Cinsiyet	Kadın	63	3,21	1,03376	-2,096	0,038
		Erkek	114	3,54	0,98477		
	Kayıtlı olduğunuz bölümü tercih durumunuz	Kendi İsteği İle	141	3,53	1,00141	2,846	0,005
		Yönlendirmeler ile	36	3	0,95448		
İstihdamın cinsiyet ve sektörden biri ile evlilik algısı	Cinsiyet	Kadın	63	3,24	0,80591	-1,184	0,238
		Erkek	114	3,39	0,79483		
	Kayıtlı olduğunuz bölümü tercih durumunuz	Kendi İsteği İle	141	3,38	0,78066	1,453	0,148
		Yönlendirmeler ile	36	3,16	0,86005		
İstihdam için lisans/önlisans turizm eğitimi gerekliliği algısı	Cinsiyet	Kadın	63	3,88	1,02827	0,651	0,516
		Erkek	114	3,78	0,93995		
	Kayıtlı olduğunuz bölümü tercih durumunuz	Kendi İsteği İle	141	3,81	0,96967	-0,314	0,754
		Yönlendirmeler ile	36	3,87	0,98651		



Tablo 6'ya göre, öğrencilerin Turizm Sektöründeki İstihdam Ve Kariyer Beklentilerinin değerlendirildiğinde, kayıtlı olunan bölümü tercih durumu ile toplumun turizmde istihdam algısı ( $p=,002$   $p<0,05$ ) ve cinsiyet değişkeni ile kariyer beklentileri ( $p=,038$   $p<0,05$ ) boyutunda anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir.

Öğrencilerin kayıtlı oldukları programlara göre turizm sektöründeki istihdam ile ilgili görüşleri ve kariyer beklentileri arasında fark olup olmadığı Tek Yönlü Varyans Analiziyle incelenmiş ve görüşler arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Bu farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için Post Hoc testlerinden Tukey Testine başvurulmuştur.

**Tablo 7:** Katılımcıların Turizm Sektöründeki İstihdam İle İlgili Görüşleri Ve Kariyer Beklentileri Ve Kayıtlı Oldukları Program Türü Arasındaki İlişkinin Karşılaştırması

Boyutlar	Grup	n	$\bar{X}$	s.s.	F	p	Tukey
İş bulma ve çalışma koşulları	a-Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik (Lisans)	69	3,23	0,72788	0,097	0,907	
	b-Turizm Rehberliği (Lisans)	73	3,19	0,61885			
	c-Turizm ve Otel İşletmeciliği (Ön Lisans)	35	3,18	0,74948			
Ücretler	a-Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik (Lisans)	69	3,30	0,90986	2,043	0,133	
	b-Turizm Rehberliği (Lisans)	73	3,52	0,81458			
	c-Turizm ve Otel İşletmeciliği (Ön Lisans)	35	3,18	0,94745			
Toplumun turizmde istihdam algısı	a-Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik (Lisans)	69	3,14	0,98089	4,357	0,014	a-b
	b-Turizm Rehberliği (Lisans)	73	3,58	0,84919			
	c-Turizm ve Otel İşletmeciliği (Ön Lisans)	35	3,34	0,82043			
Kariyer beklentileri	a-Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik (Lisans)	69	3,40	1,06161	0,456	0,634	
	b-Turizm Rehberliği (Lisans)	73	3,50	0,91643			
	c-Turizm ve Otel İşletmeciliği (Ön Lisans)	35	3,31	1,11421			
İstihdamın cinsiyet ve sektörden biri ile evlilik algısı	a-Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik (Lisans)	69	3,25	0,75711	3,343	0,038	b-c
	b-Turizm Rehberliği (Lisans)	73	3,51	0,80707			
	c-Turizm ve Otel İşletmeciliği (Ön Lisans)	35	3,14	0,81363			
İstihdam için lisans/önlisans turizm eğitimi gerekliliği algısı	a-Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik (Lisans)	69	3,81	1,01215	1,165	0,314	
	b-Turizm Rehberliği (Lisans)	73	3,93	0,91449			
	c-Turizm ve Otel İşletmeciliği (Ön Lisans)	35	3,62	0,99598			

\*( $p<0,05$ )

Tablo 7'ye göre, toplumun turizmde istihdam algısı ve istihdamın cinsiyet ve sektörden biri ile evlilik algısı boyutlarında Turizm Rehberliği öğrencilerinin Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik öğrencilerine göre daha olumlu görüşler taşıdığı ve daha yüksek oranda katılım sağladıkları söylenebilir.

## 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Küresel ölçekte artan çeşitlilik ile birlikte sürekli bir büyüme ivmesi kazanarak dünyanın en hızlı gelişen ihracat sektörlerinden biri konumuna gelmesinin paralelinde, günümüzde dünyadaki her 11 istihdamdan birini sağlayan bir yapıya bürünmüş olan (TÜROFED, 2019, s. 4) turizm sektörü genel olarak, çalışanlara yatırım yapılmadığı ve istihdamın teşvik edilmediği düşük statülü bir kariyer alanı olarak görülmektedir. Niteliksiz işgücü istihdamı, düşük ücret politikası ve olumsuz çalışma koşulları gibi nedenler turizm sektörünün çalışmak istenmeyen bir sektör olarak algılanmasına sebep olmuştur (Cooper ve Shepherd, 1997, s. 37).

Yoğun bir rekabetin yaşandığı turizm sektöründe yer alan tüm paydaşların, artan rekabet ile baş edebilmesi için son derece iyi yetişmiş yöneticilere ve çalışanlara yani işgücüne ihtiyacı vardır (Jenkins, 1997, s. 216). Emek yoğun yapısı ve otomasyon sistemlerinin diğer sektörlerle kıyasla nispeten daha az kullanılması turizm sektöründe insan emeğine olan ihtiyacı daha da arttırmaktadır. Turizm sektörünün geliştiği ülkeler incelendiğinde, bir destinasyonu ilginç ve çekici yapan özelliklerinin sadece sektörel yatırımları ile doğal ve kültürel çekim unsurlarının ötesinde, mevcut kaynakları değerlendiren insan ve organizasyon gücü olduğu görülmektedir (Çeken ve Erdem, 2003).

Bir destinasyonda turizm sektörünün planlanan hedefler doğrultusunda geliştirilebilmesi açısından özellikle hizmet arzı boyutunda yer alan işgücünün niteliği büyük önem taşımaktadır. Ancak literatürde yer alan pek çok araştırmada turizm sektöründeki mevcut istihdam yapısının ağırlıklı olarak turizm eğitimi almamış kişilerden oluştuğu ifade edilmiştir (Aksu ve Köksal, 2005; Kızılırmak, 2000; Kuşlivan ve Kuşlivan, 2000; Üngören ve Ehtiyar, 2009). Turizm eğitimi alan öğrencilerin sektöre yönelik tutumlarının belirlenmesine yönelik yapılan araştırmalarda; turizm sektöründe ihtiyaç duyulan işgücünün, turizm eğitimi

almamış kişilerin istihdam edilerek karşıladığı; buna karşın turizm eğitimi almış bireylerin genellikle sektörü terk ederek farklı sektörlerde çalışmak istedikleri tespit edilmiştir (Üngüren ve Ehtiyar, 2009). Temizkan vd., (2019), lisans düzeyinde turizm eğitimi almış olan öğrencilerin yarısından fazlasının bölümü isteyerek tercih etmelerine karşın mezuniyetlerinin ardından %49,2'sinin sektörü terk ettiğini ve büyük bir çoğunluğunun (%72,8) turizm lisans eğitimi almayı yakınlarına tavsiye etmeyi düşünmediklerini tespit etmişlerdir.

Literatürde yer alan çalışmalar turizm eğitimi almış olan öğrencilerin mezuniyetleri sonrasında eğitimleri haricinde çalışma sahalarına yönelmelerinin altında yatan bazı faktörlere ışık tutmaktadır. Kariyer seçimi konusunda yapılan çalışmalarda alınan eğitimin haricinde farklı alanlara olan yönelimin önemli ölçüde turizmde istihdam edilmenin toplumsal saygınlığının düşük olduğu algısından kaynaklandığı belirtilmektedir (Seymen vd., 2017). Turizm mesleğinin toplumsal saygınlığının düşük olarak algılanmasının nedenleri arasında; yorucu, düzensiz ve uzun çalışma sürelerine karşın iş güvenliğinin ve istihdam garantisinin yetersiz ve işgören devir hızının yüksek olması, eğitime gerekli önemin verilmemesi yer almaktadır (Pelit ve Öztürk, 2010; Avcı, 2011; Türker vd., 2016; Akış Roney ve Öztin, 2007). Literatürde yer alan çalışmaların bulgularına karşın bu çalışmada toplumun turizmde istihdam algısı boyutuna yönelik olarak "Turizm, toplumda önemli ve itibarlı bir sektör olarak görülmektedir." ifadesi en düşük ortalama değere sahip olmasına rağmen nispeten ortalamanın üzerinde bir değere sahiptir. Ayrıca aynı boyut için "Lisans düzeyinde turizm eğitimi almış biri olarak turizm sektöründe çalışmak toplumsal saygınlığımı artırır." İfadesi ise en yüksek ortalama değere sahiptir. Bu durum katılımcıların kariyer açısından lisans eğitiminin toplumsal saygınlığı olumlu yönde etkileyecek bir değişken olduğu ve katılımcılar açısından turizm sektörünün itibarlı bir sektör olarak algılandığı şeklinde yorumlandığını koymaktadır.

Türkay ve Eryılmaz (2010, s. 183)'a göre; turizm sektöründeki çalışma koşulları ve istihdam özelliklerinin toplum nezdinde olumsuz algılanması insanların turizmde kariyer hedeflerini olumsuz olarak yönlendirerek turizmi gelecek vaat eden bir iş kolu olarak görmelerini engellemekte ve bunun sonucunda bireylerin sektörden ayrılma niyetini arttırmaktadır. Turizm sektöründe istihdam edilmeye yönelik bu olumsuz algıya sektörde çalışan nitelikli iş görenlerin ve mezunların herhangi bir yasal düzenlemeyle korunmamasının önemli bir payı olduğu değerlendirilmektedir (Üzümcü vd., 2018, s. 184). Sektörde istihdama yönelik olumsuz algının değiştirilmesi için mevcut durumdaki ağır çalışma koşullarını iyileştirmeye yönelik olarak turizm politikaları geliştirilerek çalışanların sosyal hakları koruma altına alınmalıdır. Bunun için turizm sektöründe asgari mesleki yeterlilikleri açıklayan, bunları uluslararası standartlarla bağdaştıran ve mesleki sertifikasyonu yasal bir zorunluluk haline getiren düzenlemelerin olması, anılan olumsuzlukların giderilerek mesleğin saygınlığını artırıcı yönde bir etki yaratacaktır (Mısırlı, 2002, s. 9).

Bu çalışmanın bulgularında katılımcıların turizm sektöründeki istihdam ve kariyer beklentileri ile kayıtlı oldukları bölümü tercih değişkenleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. İlgili programı kendi isteği ile seçen katılımcıların toplumun turizmde istihdam algısına yönelik olumlu katılımlarının daha yüksek olduğu ortaya konulmuştur. Ayrıca kariyer beklentilerine yönelik erkek katılımcıların kadın katılımcılara kıyasla daha pozitif yaklaşım gösterdikleri tespit edilmiştir. Turizm eğitimi alan öğrencilerin turizm mesleğine yönelme faktörleri ile turizm sektöründeki istihdam ile ilgili görüşleri ve kariyer beklentilerinin araştırıldığı bu araştırma sonucunda, öğrencilerin turizm sektörüne yönelmesinde farklı kültürleri ve insanları tanımak ( $x=4,18$ ); daha fazla seyahat etmek ( $x=4,07$ ); yeni ve farklı yerler görmek isteklerinin ( $x=4,06$ ) en yüksek ortalamaya sahip ifadeler olduğu görülmektedir. Öğrencilerin turizm sektörüne yönelmesinde en düşük ortalamaya sahip olan ifade ise ailesinin turizmle ilgili bir işe sahip olmasıdır ( $x=2,67$ ). Turizm eğitimi alan öğrencilerin turizm sektöründeki istihdam ile ilgili görüşleri ve kariyer beklentileri incelendiğinde turizm sektöründe çalışmanın zevkli ve eğlenceli olduğuna yönelik görüş en yüksek ortalama değere ( $x=4,02$ ) ifadedir. Lisans/önlisans düzeyinde turizm eğitimi almanın turizm sektöründe çalışmayı kolaylaştıracağına yönelik görüş ( $x=4,02$ ) dikkat çekmektedir. Turizm sektöründe çalışma saatleri düzenlidir ifadesi en düşük ortalama değere ( $x=2,60$ ) sahip ifadedir.

Öğrencilerin, turizm sektöründe çalışmalarını için motive edici unsurlar arasında sosyal statü ve ücretin önemli bir yeri olduğunu gösteren (Zubaidah vd., 2016, Lu ve Adler 2009; Sarıışık, 2007) araştırmalara paralel olarak bu araştırmanın sonuçları da katılımcıların turizm mesleğine yönelmeleri ve kariyer planlarında gelir ve toplumsal statünün önemli bir payı olduğunu ortaya koymuştur. Bu durum sektörde istihdam, terfi ve ücret konularında liyakat esaslı bir uygulama gerekliliğine işaret etmektedir. İşverenler iyi yetişmiş nitelikli iş görenlerin sektörün dışına çıkmalarını ve farklı alanlara yönelmelerini engellemek adına uygun bir ücret sistemi uygulamalıdır.

Lisans/önlisans düzeyinde turizm eğitimi almış olmanın, turizm sektöründe istihdamı kolaylaştıracağı algısı ve turizm sektöründe kariyer hedefine yönelik tutumun sektör dışı kariyer hedeflerine göre daha olumlu olduğu araştırmanın diğer önemli bir tespitidir. Ayrıca katılımcılar turizm sektöründe yönetici pozisyonunda görev yapabilmek için lisans/önlisans düzeyinde turizm eğitimi almak gerektiğini ifade etmişlerdir. Daha önce turizm işletmeciliği öğrencileriyle yapılan benzer araştırmalarda (Jenkins,2001; Kuşlivan ve Kuşlivan, 2000; Richardson, 2008; 209; Richardson ve Butler, 2012; Wan ve Kong, 2012) öğrencilerin sektörde kariyer yapmaya sıcak bakmadığı belirlenmesine rağmen, elde edilen bu sonuçlar ışığında çalışmanın örnekleme kapsamındaki öğrencilerinin turizmde meslek sahibi olmaya olumlu yaklaştıkları ve kariyer hedeflerini önemli ölçüde turizm sektörü içinde belirlediği görülmektedir.

Araştırmanın bir takım sınırlılıkları bulunmaktadır. Bu çalışma sadece meslek adayı olarak değerlendirilen öğrenciler ile sınırlı tutulmuştur. Bu açıdan araştırma sonuçları yalnızca verilerin toplandığı Çankırı Karatekin Üniversitesi Ilgaz Turizm Ve Otelcilik Yüksekokulu ve Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otel İşletmeciliği programında kayıtlı öğrencilerinin tutumlarını yansıtmaktadır. Gelecekte bu konuda yapılacak çalışmalar için turizm eğitimi almış ve halen turizm sektöründe istihdam edilmiş olan iş görenlere, yöneticilere yönelik çalışmaların yapılması faydalı olabilir. Sektörde istihdam edilmiş mezunlar ile öğrenimine devam eden öğrencilerin görüşleri arasındaki farklılık ve benzerliklerin araştırılması literatüre önemli katkılar sağlayabilecektir.



#### **Makale ile ilgili notlar**

Araştırmanın uygulanması öncesinde Çankırı Karatekin Üniversitesi Etik Kurulu'ndan 06.11.2019 tarih ve 138 Karar No'lu etik kurul izni alınmıştır.

Makale, araştırma ve yayın etiğine uygun olarak hazırlanmıştır. Araştırmanın tüm süreçleri, araştırmanın beyan edilen tek yazarı tarafından gerçekleştirilmiştir.

## KAYNAKÇA

- Akiş Roney, S. ve Öztin, P. (2007). Career perceptions of undergraduate tourism students: a case study in Turkey. *Career PerceptioJournal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 6(1), 4-17. doi:10.3794/johlste.61.118
- Aksu, A. A. ve Köksal, C. D. (2005). Perceptions and attitudes of tourism students in Turkey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 17(4/5), 436-447. doi: 10.1108/09596110510604869
- Atay, L. ve Yıldırım, H. M. (2008). Lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin memnuniyetlerine yönelik bir araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 5(3), 6-14.
- Avcı, N. (2011). Turizm eğitimi alan lisans öğrencilerinin iş değerleri: Çeşme Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu Örneği. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 22(1), 7-18.
- Aymankuy, Y. ve Aymankuy, Ş. (2013). turizm işletmeciliği eğitimi alan öğrencilerin turizm sektöründeki istihdamla ilgili görüşleri ve sektördeki kariyer beklentileri (Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Ve Otelcilik Yüksekokulu Örneği). *Akademik Bakış Dergisi*, (35), 1-21.
- Baum, T. (2007). Human resources in tourism: Still waiting for change. *Tourism Management*, 28(6), 1383-1399. doi:10.1016/j.tourman.2007.04.005
- Boylu, Y. ve Ünlüönen, K. (2005). Anadolu otelcilik ve turizm meslek liselerinde öğrenim gören öğrencilerin beklenti ve algılamalarındaki değişimin karşılaştırılması (2000-2001 ve 2003-2004 öğretim yılları). *Millî Eğitim Üç Aylık Eğitim ve Sosyal Bilimler Dergisi*, 33(166).
- Can, A. (2013). *SPSS ile bilimsel araştırma sürecinde nicel veri analizi*. Pegem Akademi
- Cooper, C. ve Shepherd, R. (1997). The relationship between tourism education and the tourism industry: implications for tourism education. *Tourism Recreation Research*, 22(1), 34-47. doi:10.1080/02508281.1997.11014784
- Cömert, M. (2014). Turizm eğitimi alan öğrencilerin sektörde çalışmak istedikleri alanlar ve sektördeki istihdamda cinsiyet ayrımcılığıyla ilgili düşünceleri. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 1, 50-62.
- Çeken, H. ve Erdem, B. (2003). Turizm sektörünün istihdam yaratmadaki etkisi. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 5(1).
- Çeşmeci, N., Çalışkan, N. ve Özsoy, A. (2020). Turizm rehberliği öğrencilerinin bireysel kariyer hedefleri ve mesleğe yönelik tutumları. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 8(2), 852-869. doi:10.21325/jotags.2020.584
- Çetin, A., Ceylan, S. ve Özdiçiner, N. S. (2019). Turizm eğitimi alan önlisans öğrencilerinin sektöre yönelik meslek algıları: Pamukkale Üniversitesi Örneği. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 11(18), 1970-1995. doi: 10.26466/opus.554480
- Echtner, C. M. ve Jamal, T. B. (1997). The disciplinary dilemma oftourism studies. *Annals of Tourism Research*, 24(4), 868-883. doi:10.1016/S0160-7383(97)00060-1
- Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D. ve Wanhill, S. (2013). *Tourism: Principles and practice* (5. baskı). Pearson.
- Jafari, J. ve Ritchie, J. R. (1981). Toward a framework for tourism education. *Annals of Tourism Research*, 8(1), 13-34. doi:10.1016/0160-7383(81)90065-7
- Jenkins, C. L. (1997). Tourism Educational Systems, Institutions and Curricula: Standardisations and Certification. *Human Capital in the Tourism Industry of the 21st Century* (s. 215-221). Madrid, Spain: The World Tourism Organization.

- Jenkins, A.K. (2001). Making a career of it? Hospitality students' future perspectives: an AngloDutch study, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13(1), 13-20. doi:10.1108/09596110110365599
- Kaya, S., Oğuz, Y. E. ve Yılmaz, V. (2020). turizm öğrencilerinin turizm sektörüne yönelik algılarının sektörde kalma niyetlerine etkisi: esogü turizm fakültesi örneği. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21(1), 1-19. doi:10.17494/ogusbd.763340
- Kızılırmak, İ. (2000). Meslek yüksek okulları turizm ve otelcilik programlarının günümüz turizm sektörünün beklentileri doğrultusunda değerlendirilmesi. *Milli Eğitim Dergisi* (147), 54-60.
- Koçak, Y., Hazarhun, E. ve Enser, İ. (2019). Üniversite Öğrencilerinin Zorunlu Staj Tecrübeleri ve Turizm Kariyerine Bakış Açıları. *Gastroia: Journal of Gastronomy and Travel Research*, 3(4), 702-722. doi:10.32958/gastoria.587278
- Köşker, H. ve Unur, K. (2017). Turizm lisans öğrencilerinin turizm sektöründe çalışma eğilimleri üzerine bir araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14(2), 126-141. doi:10.24010/soid.335098
- Kuşluvan, S. ve Kuşluvan, Z. (2000). Perceptions and attitudes of undergraduate tourism students towards working in the tourism industry in Turkey. *Tourism Management*, 21(3), 251-269. doi:10.1016/S0261-5177(99)00057-6
- Lu, T., ve Adler, H. (2009). Career goals and expectations of hospitality and tourism students in China, *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 9(1-2), 63-80. doi:10.1080/15313220903041972
- Lyons, K. (2010). Room to Move? The challenges of career mobility for tourism education. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 22(2), 51-55. doi:10.1080/10963758.2010.10696976
- Mısırlı, İ. (2002). Turizm sektöründe meslek standartları ve mesleki belgelendirme sistemi (Sertifikasyon). *Anatolia Turizm Araştırma Dergisi*, 13(1), 39-55.
- Olalı, H. (1982). *Turizm Politikası ve Planlaması*. Ege Üniversitesi.
- Pelit, E. ve Öztürk, Y. (2010). Kariyer tercihinde kişisel değişkenlerin rolü: turizm ve öğretmenlik eğitimi alan öğrenciler üzerinde bir araştırma. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(17), 207-234.
- Richardson, S. (2008). Undergraduate tourism and hospitality students attitudes toward a career in the industry: a preliminary investigation. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 8(1), 13-46. doi:10.1080/15313220802410112
- Richardson, S. (2009). Undergraduates' perceptions of tourism and hospitality as a career choice. *International Journal of Hospitality Management*, 28(3), 382-388. doi:10.1016/j.ijhm.2008.10.006
- Richardson, S. ve Butler, G. (2012). Attitudes of Malaysian tourism and hospitality students' towards a career in the industry. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 17(3), 262-276. doi:10.1080/10941665.2011.625430
- Sarışık, M. (2007). Turizm sektöründe meslek sahibi olmaya yönelen etkenler: meslek yüksekokulu öğrencilerine yönelik bir çalışma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18(2), 143-160.
- Seymen, O., Bolat, T., Bolat, O. İ. ve Kinter, O. (2017). turizm sektöründe çalışma koşulları algısı, hizmet verme yatkınlığı ve mesleki yabancılaşma ilişkisi: turizm eğitimi alan öğrenciler açısından bir değerlendirme. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(3), 401-430.
- Şencan, H. (2005). *Sosyal ve Davranışsal Ölçümlerde Güvenilirlik ve Geçerlilik*. Seçkin Yayıncılık.
- Temizkan, S. P., Ceviz, C. ve Cankul, D. (2019). Turizm eğitimi lisans mezunları ve istihdam durumları. *Gastroia: Journal of Gastronomy and Travel Research*, 3(3), 437-461. doi:10.32958/gastoria.556416

- Tezcan, M. (1996). *Eğitim Sosyoloji*. Feryal Matbaası.
- Türkay, O. ve Eryılmaz, B. (2010). Kariyer değerleri ve kariyer yolu tercihleri ilişkisi: Türk turizm sektöründen örnekler. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (İLKE)*(24), 179-200.
- Türker, N., Uçar, M. ve Ateş, M. A. (2016). Turizm eğitimi alan öğrencilerin turizm sektörü algıları: Karabük Üniversitesi öğrencileri üzerine bir araştırma. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(2), 311-333.
- TÜROFED. (2019). *Türkiye Otelciler Federasyonu Turizm Raporu*. Türkiye Otelciler Federasyonu.
- Ulama, ř., Batman, O., ve Ulama, H. (2015). Lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin kariyer algılamalarına yönelik bir araştırma: Sakarya Üniversitesi örneği. *Bartın Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 6(12), 339-366.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel araştırma süreci ve SPSS ile veri analizi* (4. Baskı). Detay Yayıncılık.
- Üngören, E. ve Ehtiyar, R. (2009). Türk ve Alman öğrencilerin umutsuzluk düzeylerinin karşılaştırılması ve umutsuzluk düzeylerini etkileyen faktörlerin belirlenmesi: turizm eğitimi alan öğrenciler üzerinde bir araştırma. *Journal of Yasar University*, 4(14), 2093-2127.
- Ünlüönen, K. (2000). Turizm işletmeciliği öğretmenlik programlarının öğrenci beklentileri ve algılamaları açısından değerlendirilmesi. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi* (3), 218-238.
- Ünlüönen, K. ve Boylu, Y. (2005). Türkiye’de yükseköğretim düzeyinde turizm eğitimindeki gelişmelerin değerlendirilmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(12), 11 - 32.
- Üzümcü, T. P., Alyakut, Ö. ve Günsel, A. (2018). Turizm eğitimi alan öğrencilerin, mesleğin geleceğine ilişkin bakış açıları. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(33), 179-199.
- Wan , Y. K. ve Kong, W. H. (2012). Career perceptionsof heritage management studies: a case study of undergraduates in Macao. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 24(1), 5-15. doi:10.1080/10963758.2012.10696657
- Wan, Y. K., Wong, I. A. ve Kong, W. H. (2014). Student career prospect and industry commitment: The roles ofindustry attitude, perceived social status, and salary expectations. *Tourism Management*, 40, 1-14. doi: 10.1016/j.tourman.2013.05.004
- Yanardağ, M. Ö. ve Avcı, M. (2012). Turizm Sektöründe İstihdam Sorunları: Marmaris, Fethiye, Bodrum İlçeleri Üzerine Ampirik Bir İnceleme, *Ege Stratejik Araştırmalar Dergisi*, 3(2), 39-62.
- Zubaidah, M. A. T., Norhafizah, B., Norhidayah, M. W., Anderson, A. N., Najua, M. A., Norfadzliana, G, ve Siti, A. A. T., (2016). Graduates: Perception on the factors affecting commitment to pursue career in the hospitality industry. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 224, 416-420. doi:10.1016/j.sbspro.2016.05.410



## İŞ YERİ NEZAKETSİZLİĞİNİN BİLGİ PAYLAŞMA TUTUMU VE İŞ ÇIKTILARI ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE ETİK İKLİMİN ARACI ROLÜ\*

### *THE IMPACT OF WORKPLACE INCIVILITY ON KNOWLEDGE SHARING ATTITUDES AND JOB OUTCOMES: THE MEDIATING ROLE OF PERCEIVED ETHICS CLIMATE*

Esra KIZILOĞLU<sup>1</sup>, Tahir AKGEMCİ<sup>2</sup>

#### Öz

Bu araştırmanın amacı hemşirelerin iş yerinde karşılaştıkları nezaketsiz davranışların bilgi paylaşma tutumları, iş doyumları, işten ayrılma niyetleri ve performansları üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. Ayrıca değişkenler arasındaki ilişkide etik iklimin aracı role sahip olup olmadığı da incelenmiştir. Araştırmanın evrenini Konya ili devlet, özel ve üniversite hastanelerinde görev yapan 507 hemşire oluşturmaktadır. Veriler anket formu ile toplanmış ve analizlerde SPSS ve AMOS paket programları kullanılmıştır. Araştırma da iş yeri nezaketsizliği “diğer hemşirelerden görülen nezaketsizlik”, “amir/yöneticiden görülen nezaketsizlik”, “doktorlardan görülen nezaketsizlik” ve “hasta/ hasta yakınlarından görülen nezaketsizlik” olmak üzere 4 boyutta incelenmiştir. Analizler sonucunda iş yeri nezaketsizliği boyutlarının bilgi paylaşma tutumu üzerinde herhangi bir etkisi bulunmamıştır. Bununla birlikte, amir/yöneticiden ve doktorlardan görülen nezaketsizliğin iş doyumunu, işten ayrılma niyetini ve performansı etkilediği görülmüştür. Ayrıca iş yeri nezaketsizliği boyutlarının iş doyum ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde etik iklim algısının aracılık (kısmi/tam) ettiği tespit edilmiştir

**Anahtar Kelimeler:** İş yeri nezaketsizliği, İş yeri kaballığı, Bilgi paylaşma tutumu, İş doyum, işten ayrılma niyeti, Etik iklim, Hemşireler.

#### Abstract

The aim of this study is to reveal the effect of nurses' workplace incivility on knowledge sharing attitude, job satisfaction, turnover intention and performance. In addition, whether the ethical climate has a mediating role in this relationship has also been examined. The universe of the study consists of 507 nurses working in state, private and university hospitals in Konya. Data have been collected with a questionnaire form and SPSS and AMOS package programs have been used for analysis. In the research, workplace incivility has been examined in 4 dimensions as "incivility seen by other nurses", "incivility seen by supervisor / manager", "incivility seen by doctors" and "incivility seen by patients / their relatives". As a result of the analysis, the dimensions of workplace incivility do not affect the knowledge sharing attitude. However, it has been observed that the incivility of the supervisor / manager and the doctors affects job satisfaction, turnover intention and performance. In addition, it has been determined that the ethical climate perception mediated (partial / complete) in the effect of workplace incivility dimensions on job satisfaction and turnover intention.

**Keywords:** Workplace incivilty, Workplace rudeness, Knowledge sharing attitude, Job satisfaction, Turnover intention, Ethical climate, Nurses.

1. Arş. Gör. Dr., Selçuk Üniversitesi,  
esraciftci@selcuk.edu.tr,  
<https://orcid.org/0000-0001-6005-8755>

2. Prof. Dr., Selçuk Üniversitesi,  
takgemci@selcuk.edu.tr,  
<https://orcid.org/0000-0001-5936-7462>

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

**Başvuru Tarihi/Application Date**  
07.10.2020

**Yayına Kabul Tarihi/Acceptance Date**  
24.11.2020

**DOI**  
10.20875/makusobed.806885

\* Bu çalışma yazarlardan Esra Kızıloğlu tarafından yazılan doktora tezinden üretilmiştir.

**Bu makaleye atf yapmak için:**

Kızıloğlu, E. ve Akgemci, T. (2021). İş yeri nezaketsizliğinin bilgi paylaşma tutumu ve iş çıktıları üzerindeki etkisinde etik iklimin aracı rolü. *MAKU SOBED*, (33), 97-112. <https://doi.org/10.20875/makusobed.806885>

## **EXTENDED SUMMARY**

### **Research Problem**

The main purpose of this study is to determine the effect of workplace incivility on knowledge sharing attitude, job satisfaction, turnover intention and employee performance and to determine whether ethical climate has a mediating role in this relationship.

### **Research Questions**

Does workplace incivility have an impact on knowledge sharing attitude? Does workplace incivility have an impact on job satisfaction? Does workplace incivility have an impact on employee performance? Does workplace incivility have an effect on the turnover intention? Does workplace incivility have an impact on the perceived ethical climate? What is the mediating role of ethical climate in these relationships?

### **Literature Review**

Workplace incivility is rude and nonethical behaviors faced by colleagues or managers of employees in working life. Considering the studies on workplace incivility it has been found that there is little debate in the health sector. However, one of the sectors where emotional and physical violence is most experienced is the health sector. Studies have determined that nurses are the group most exposed to workplace incivility. Nurses report that they are exposed to courtesy from both their colleagues and patients and their relatives.

There are some damages to the individual and the organization of exhibiting these behaviors, in which general moral rules are ignored. Harms to the individual; migraine, headache, fatigue, sleep disorders, depression, stress, and tantrums. In organizational terms, it has consequences such as job dissatisfaction, job stress, burnout, low performance and leaving the job. In addition, it is known that employees exposed to incivility show a negative attitude towards sharing information.

Job satisfaction is the feeling of satisfaction and dissatisfaction felt by the employee with his job. The higher the pleasure and happiness of the employee towards his job, the higher the job satisfaction. The intention to leave is the intention of an employee to decide whether to stay in the organization they work for. It would not be good for an organization to have high turnover rates. For this reason, it is important for the organization to know the intention and behavior of employees to leave their jobs. Finally, employee performance shows to what extent the employee achieves the tasks assigned to him.

In this study, the relationship and direction between incivility, knowledge sharing attitude, job satisfaction, turnover intention, employee performance and ethical climate variables were examined. The importance of the study is that there is no one else that examines the relationship between the variables of the study. In addition, it is thought that this study will contribute to the national literature due to the limited number of studies on workplace incivility and knowledge sharing attitude in our country.

### **Methodology**

The research has been conducted on 507 nurses working in hospitals associated to the Ministry of Health, university hospitals and private hospitals in the central districts of Konya. In this study, Nurse Incivility Scale (NIS) which was developed for nurses was used. The validity and reliability analyzes of the scale questions have been made. The data obtained have been analyzed by Structural Equation Modeling and the findings have been reported.

### **Results and Conclusions**

As a result of the analysis, there is no effect of workplace incivility on the attitude of sharing knowledge. In contrast to the literature, it has been observed that the incivility seen by the supervisors, managers and doctors positively affects job satisfaction. It has been determined that nurses' incivility from supervisors, managers and doctors increased their intention to quit. In addition, it has been observed that the nurses' incivility from their supervisors, managers, doctors and patients and their relatives decrease their job performance. It has been observed that nurses' incivility behaviors from supervisors, managers, doctors, and patients/patient relatives reduce their positive ethical climate perceptions.

It has been determined that ethical climate perception negatively affects job satisfaction. In the analyzes, it has been seen that the perception of ethical climate negatively affect the turnover intention. Besides, there is no statistically significant effect of ethical climate perception on employee performance.

The model created to test the effect of mediation and the results of the analysis; It has been observed that the perceived ethical climate fully mediates the effect of the incivility attitudes seen by the supervisors or managers on job satisfaction. It has been observed that the perceived ethical climate partially mediates the effect of the incivility attitudes seen by doctors on job satisfaction. It has been observed that the perceived ethical climate fully mediates the effect of the impolite attitudes of the supervisors or managers on the intention to quit. It has been observed that the perceived ethical climate fully mediate the effect of the incivility attitudes of the doctors on the intention to quit.



## 1. GİRİŞ

Kişiler arası kötü muamele davranışlarından biri olan iş yeri nezaketsizliği birinin sözünü kesme, eşyalarını karıştırma, dedikodusunu yapma ve önemli bilgileri saklama gibi daha az zararlı görülen, düşük yoğunluklu ve hedefe zarar verme niyetinin belirsiz olduğu davranışlardır (Andersson ve Pearson 1999, s. 457; Pearson vd., 2001, s. 1397; Blau ve Andersson, 2005, s. 596; Cortina vd., 2001, s. 64; Anderson, 2012, s. 16-17). Andersson ve Pearson (1999) tarafından ortaya atılan bu kavram, sosyal değişim teorisi ile açıklanmaktadır. Sosyal değişim teorisi, insan davranışlarını sosyal değişimler içerisinde açıklamakta ve karşılıklı norm anlayışını esas almaktadır (Swift ve Virick, 2013, s. 718). Andersson ve Pearson (1999)'a göre sosyal değişim teorisi ve karşılıklı saldırganlık teorileri nezaketsizliği incelemenin teorik bir kanıtını ortaya çıkarmaktadır. Sosyal değişim teorisine ve karşılıklı saldırganlığa dayanan iş yeri nezaketsizliği bireyler arası etkileşimlere odaklanan, doğası gereği artan ve karşılıklı olarak görülen “kısasa kısas” modelidir (Shim, 2010, s. 22-23).

İş yeri nezaketsizliği her ne kadar düşük yoğunluktaki davranışlar olsa da önlenmediğinde veya dikkate alınmadığında örgütsel davranışın karanlık tarafına da atıfta bulunmakta ve birey-örgüt açısından ciddi sonuçlar yaratmaktadır. Çünkü iş yerinde nezaket kurallarına uyulması çalışanların kendilerini daha güvende ve mutlu hissetmelerini sağlayarak takım çalışmasının başarısına katkı sağlamaktadır. Poraht, 20.000'den fazla çalışan üzerinde yaptığı araştırmasında liderleri tarafından saygı duyulduğunu hisseden çalışanların %92'sinin daha fazla işe odaklandığı ve öncelik verdiğini, %55'nin ise işe daha fazla katılım gösterdiğini belirlemiştir (Poraht, 2017). Ayrıca araştırmacılar bu tür davranışların sarmal etki yaratabileceğini böylelikle çalışanlarda tatminsizliğe, düşük performansa ve hatta işten ayrılmaya neden olacak sonuçlar yaratacağını söylemektedirler (Andersson ve Pearson, 1999; Cortina vd., 2001; Blau ve Andersson, 2005; Pearson ve Porath, 2005; Settles vd., 2006; Holm, 2014). Bu nedenle iş yeri nezaketsizliğinin örgüt ve yöneticiler tarafından göz ardı edilmemesi önemlidir.

İş yeri nezaketsizliğinin en sık rastlanıldığı sektörlerden bir tanesi sağlık sektörüdür. Müşterilerinin çok hassas olduğu ve zorlu çalışma koşullarının hakim olduğu böyle bir sektörde işveren ve çalışan olmak oldukça zordur. Amerikan Hemşireler Birliği (ANA, 2015, s. 5)'ne göre hemşirelerin yaşadığı nezaketsizlik ve zorbalık mesleği bırakma planlarının nedenlerinden biri haline gelmiştir. Bir çalışmaya göre hemşirelerin yaşadıkları nezaketsizliğin neden olduğu verimlilik kaybı hemşire başına 11.581 dolardır (Lewis ve Malecha, 2011). Ayrıca maruz kaldıkları bu tarz davranışlar iş doyumlarının ve örgütsel bağlılıklarının azalmasına, kişisel sağlıklarının bozulmasına neden olmaktadır (ANA, 2015, s. 5). Bu nedenle günümüzde nezaketsizlik, zorbalık ve iş yeri şiddeti sağlık sektörü ve hemşirelik mesleği için kaygı verici hale gelmiştir. Bu amaçla bu çalışmada cevap aranacak en temel problem hemşirelerin iş yerinde yaşadığı nezaketsizlik düzeyinin araştırılması olmaktadır. Ülkemizde sağlık sektöründe konuyla ilgili araştırmaların sayısının kısıtlı olması nedeniyle bu araştırmanın ilgili literatürdeki boşluğu doldurmada katkı sağlayacağı da düşünülmektedir.

İş yeri nezaketsizliği son yıllarda çalışma hayatında sıkça rastlanılan bir davranış durumuna gelmiştir. Bu nedenle iş yeri nezaketsizliğinin önlenmesinde ve hafifletilmesinde çalışanlar üzerinde yarattığı negatif etkilerin bilinmesinin örgütler açısından önem arz ettiği düşünülmektedir. Bu amaçla bu çalışma da ayrıca iş yeri nezaketsizliğinin sonuçları arasında yer alan bilgi paylaşma tutumu, iş doyumunu, işten ayrılma niyeti ve işgören performansı gibi değişkenlerin iş yeri nezaketsizliğinin üzerindeki etkisi algılanan etik iklim üzerinden incelenecektir. Araştırmanın değişkenleri arasındaki ilişkinin bir bütün olarak incelendiği sınırlı sayıda çalışmanın bulunması mevcut çalışmanın özellikle ilgili değişkenlere ilişkin alanyazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

İş yeri nezaketsizliği ile ilgili en yaygın kullanılan tanım Andersson ve Pearson (1999)'a aittir. Yazarlara göre iş yeri nezaketsizliği “ iş yerinde normlara aykırı olarak hedefe zarar verme niyetinin belirsiz ve düşük yoğunlukta olduğu sapma davranışlar” dır (Andersson ve Pearson, 1999, s. 457). İş yeri nezaketsizliği bireyler arası kötü muamele, şiddet, saldırganlık, zorbalık, zulüm, taciz, sapkınlık, sosyal zarar verme ve adaletsizliği içeren geniş bir yapı sergiler. Bu davranışlar kötü muamele davranışları içerisinde en az zararlı görülen ve zarar verme niyetinin en belirsiz olduğu davranışları içerir (Anderson, 2012, ss. 16-17).

İş yeri nezaketsizliği çalışanların profesyonel çalışma hayatı içerisinde uyması zorunlu olduğu kurallara aykırı biçimde hareket etmesidir (Martin, 2008, s. 22). İş yeri nezaketsizliği aşağılayıcı ifadelerden, sözlü tehditlere kadar uzanabilmektedir (Ciocco, 2017, s. 18). İş yeri nezaketsizliği “ iş yerinde ortaya çıkan

*çıkan evrensel saygı normlarını zedeleyen ve kötü muamele davranışlarının öncüsü olan kaba, saygısız ve dikkat edilmesi gereken davranışlar”dır diyebiliriz.*

İş yeri nezaketsizliği üç temel özelliğe sahiptir. Bu özellikler; **düşük yoğunluktaki davranış, zarar verme niyetinin belirsiz olması** ve **iş yeri normlarının ihlalidir** (Andersson ve Pearson, 1999, s. 456; Cortina vd., 2001, s. 66). İş yeri nezaketsizliği diğer kötü muamele davranışlarına nazaran daha az yoğunluktaki davranışlardır. Mobbing, taciz, suistimal ve şiddet gibi davranışlar bireylere daha fazla zarar vermekle birlikte daha yüksek yoğunluğa sahiptirler. Ayrıca bu davranışları gerçekleştiren bireylerin zarar verme niyetleri belirli ve açık iken iş yeri nezaketsizliğini içeren davranışların niyeti tam olarak anlaşılabilir. Bu davranışlar kasıtlı yapılabileceği gibi istemeden veya farkına varılmadan da sergilenebilir. Hatta bazı bireyler, kişilik yapıları, geçmişte yaşadığı tecrübeler veya olayları yorumlama biçimleri nedeniyle kendisine gösterilen davranışları nezaketsizlik olarak adlandırılmaktadır.

Konuyla ilgili yapılmış çalışmalarda “ iş yeri nezaketsizliği” kavramı ile “ iş yeri kabalığı ” kavramı aynı anlamlarda kullanılmaktadır. Aynı şekilde bu çalışmalarda nezaket yerine kabalık kavramı da eş anlamlı olarak kullanılmıştır.

İş yeri nezaketsizliğinin öncüllerini belirlemeye yönelik yapılan araştırmalarda **zorbalığın, örgütsel değişimin** (Torkelson vd., 2016, s. 118), **iş güvensizliğinin** (Bartlett vd., 2008, s. 3; Torkelson vd., 2016, s. 118), **kişiliğin** (Cortina vd., 2001; Hornstein, 2003; Bartlett vd., 2008), **liderliğin** (Cortina, 2008; Pearson ve Porath, 2009; Porath ve Pearson, 2010; Cortina vd., 2013), **örgütsel küçülmenin** (Andersson ve Pearson, 1999; Johnson ve Indvik, 2001; Salin, 2003; Blau ve Andersson, 2005), **değişim mühendisliğinin (reengineering), hiyerarşik yapılanmanın, yarı zamanlı istihdamın, küreselleşmenin, olumsuz çalışma ortamlarının** (Bartlett vd., 2008, s. 3) yer aldığı tespit edilmiştir.

Araştırmalar iş yeri nezaketsizliğinin çeşitli tutum ve davranışsal sonuçlarla ilişkili olduğunu ortaya koymuştur (Tarraf, 2012, s. 3). Holm (2014), iş yeri nezaketsizliğinin psikolojik iyi oluş ve iş doyumunu azalttığını, örgütsel stresi ise artırdığını söylemektedir. İş yeri nezaketsizliğinin iş doyumunu önemli ölçüde etkilediğini ortaya koyan araştırmalar da oldukça fazladır (Andersson ve Pearson, 1999; Cortina vd., 2001; Blau ve Andersson, 2005; Pearson ve Porath, 2005; Settles vd., 2006; Miner vd., 2012; Holm vd., 2015; Cingöz ve Kaplan, 2015; Kaya, 2015). Ayrıca konuyla ilgili yapılmış çalışmalar iş yeri nezaketsizliğinin işten ayrılma niyetini artırdığını (Cortina vd., 2013; Kanten, 2014; Holm vd., 2015; Holm vd., 2015; Faheem ve Mahmut, 2015) ve işgören performansı üzerinde olumsuz etkiler yarattığını (Faheem ve Mahmut, 2015; Rahim ve Cosby, 2016; Jiang vd., 2018) ortaya koymuştur. Bu amaçla söz konusu araştırmada iş çıktıları olarak ele alınan iş doyumunu, işten ayrılma niyeti ve işgören performansı üzerinde hemşilerin yaşadığı iş yeri nezaketsizliğinin etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Buna göre oluşturulan hipotez;

*“H<sub>1</sub>: İş yeri nezaketsizliği iş çıktıları üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.”*

Andersson ve Pearson (1999), iş yeri nezaketsizliğinin sosyal değişim ve karşılıklı saldırganlık teorileri ile açıklanmasının önemli olduğunu söylemektedir. Blau'ya (1964) göre sosyal değişim teorisi, sosyal değişimi taraflar arasında bir alışveriş süreci olarak açıklayan sosyal psikolojik bir perspektiftir. İki taraf, bir dizi karşılıklı alışveriş yoluyla her bir taraftan karşılıklı faaliyetler sunduğunda, sosyal değişim ilişkileri geliştirilir. Bu ilişkiler pozitif yönde gelişebileceği gibi saldırganlık ve nezaketsizlik gibi negatif ilişkilere de sebep olabilir. İş yeri nezaketsizliğinde bir taraf başka bir tarafa karşı saldırgan veya nezaketsiz bir şekilde davrandığında sosyal değişim süreci, süreçteki iki tarafın karşılıklı saldırganlık veya nezaketsizlik alışverişinde bulunmasına izin verir. Andersson ve Pearson (1999) bu süreci “kısasa kısas” olarak ifade etmektedir.

İş yeri nezaketsizliğinde olduğu gibi bilgi paylaşım süreci de sosyal değişim teorisi ile açıklanan bir başka kavramdır. Bilgi paylaşımı, bireyin sahip olduğu bilginin başkaları tarafından anlaşılabilir ve kullanılabilir bir biçime dönüştürülmesidir. Cabrera ve Cabrera (2002), bireylerin bir organizasyonun kolektif bilgisine katkısı yapmasının bilgi paylaşımı olduğunu söylemişlerdir (Aharony, 2011, s. 113). Bilgi paylaşımı, karşılıklı olarak bilgi alışverişinde bulunmak ve ortaklaşa yeni bilgi oluşturma sürecidir (de Vries vd., 2006, s. 116) ve iki ana öğeden oluşmaktadır; iş arkadaşlarından bilgi ve fikir aramak ve başkalarına fikirler ve görüşler sağlamak.

Bilgi paylaşımı “bireyin bilgi varlıklarını ve bilgi kaynaklarını diğerlerine transfer etmesidir ve örgüt içerisinde bilgi paylaşıldıkça daha fazla bilgi üretilmeye başlanacaktır.” Bilgi paylaşımı bir iletişim sürecidir ve karşılıklı yapılmaktadır. Gönüllülük esasına dayanır. Yardımlaşma ve güven duygusu ön

plandadır. Bock ve Kim (2000)'e göre bilgi paylaşma sürecinde ki kişisel yükümlülük, minnettarlık ve güven duyguları yaratma eğilimi sosyal değişim teorisi ile açıklanmaktadır.

Bilgi paylaşma süreci bilgi paylaşma tutumu, bilgi paylaşma niyeti ve bilgi paylaşma davranışı olmak üzere üç boyuta sahiptir. Bu boyutlar planlı davranış teorisi ile açıklanmaktadır (Ryu vd., 2003; Lin, 2007) . Planlı davranış teorisine göre insan davranışlarının altında bir takım niyetler bulunmaktadır. Bu niyetleri ise tutumlar belirlemektedir. Planlı davranış teorisinde niyetler oldukça önemlidir ve niyetler ne kadar güçlü ve yoğun ise davranışın gerçekleştirilme ihtimali o kadar artmaktadır (Fishbein ve Ajzen, 1975). Bilgi paylaşma davranışı ve bilgi paylaşma tutumu arasındaki fark, bilgi paylaşma tutumunun davranıştan daha önce sergilenmesidir. Bilgisini paylaşmak isteyen birey bu yönde sergileyeceği davranışı önceden düşünerek hareket eder. Burada gösterdiği tavır veya tepki bilgi paylaşma tutumunu oluşturmaktadır. Planlanmış davranış teorisine göre tutumlar niyeti belirler, niyetler ise davranışı oluşturmaktadır. O halde bilgi paylaşma davranışının gerisindeki yönlendirici gücün bilgi paylaşma tutumu olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır.

Shim (2010) iş yerinde karşılaşılan kötü muamele davranışlarının bilgi paylaşma üzerinde etkili olduğunu söylemiştir. Sosyal değişim teorisine dayanarak iş yeri nezaketsizliğinin bir organizasyonda bilgi paylaşımını bozması ve güven düzeyini azaltması beklenir (Shim, 2010, s. 24; Liu vd., 2017, s. 203). Nitekim Shim (2010) yaptığı çalışma da iş yerinde karşılaşılan nezaketsizliğin bilgiyi paylaşma tutumu üzerinde önemli bir etkisi olduğunu tespit etmiştir. Konuyla ilgili yapılmış diğer çalışmalar ise iş yeri nezaketsizliği ile bilgi paylaşma arasında negatif bir ilişkinin (Moosakhani vd., 2012; Liu vd., 2017; Keçeci, 2017) olduğunu ortaya koymuştur . Buna göre söz konusu araştırma kapsamında kurulan hipotez şu şekildedir;

*“H<sub>2</sub>: İş yeri nezaketsizliği bilgi paylaşma tutumu üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.”*

İş yeri nezaketsizliği etik kurallarının ihlali sonucu oluşmaktadır. Örgüt içerisinde güçlü bir etik iklimin var olması bu nedenle önemlidir. Etik iklimi, etik içeriğe sahip örgütsel uygulama ve prosedürlerin algılanmasıdır (Victor ve Cullen, 1988, s. 101). Etik iklim çalışanların etik sorunlar karşısında *ne yapmalıyım* sorusunun cevabını verir. Çalışanlar için bu soruların cevabını öğrenmek işletme açısından da önemlidir. Çünkü, işletme içerisinde etik yönetmenliğin bulunması ve pozitif etik iklim algısının yaratılması nezaketsizlik, mobbing gibi kötü muamele davranışlarını engelleyebilecektir. Nitekim iş yeri nezaketsizliği ile etik iklim arasındaki ilişkiyi düzenleyen çalışmalar örgüt içerisinde görülen nezaketsiz davranışların etik iklime ve etik kurallara zarar verdiğini ve etik kararları etkilediğini tespit etmişlerdir (Lachman, 2014; Valentine vd., 2018; Phillips vd., 2018). Buna göre söz konusu araştırma kapsamında kurulan hipotez şu şekildedir;

*“H<sub>3</sub>: İş yeri nezaketsizliğinin etik iklim algısı üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.”*

Örgütlere yönelik çalışanların sahip olduğu etik iklim algısı bireysel ve örgütsel birtakım sonuçlar üzerinde etkilidir. Schwepker (2001) çalışmasında etik ikliminin iş tatminini ve örgütsel bağlılığı etkilediğini, işten ayrılma niyetini ise dolaylı olarak etkilediğini (örgütsel bağlılık üzerinden) tespit etmiştir. Sims ve Kroeck (1994), araştırmalarında etik iklimin çalışanların örgütsel bağlılıklarını ve iş doyumlarını artıracaklarını böylece işten ayrılma niyetlerinin azalacağını ifade etmişlerdir. Konuyla ilgili yapılmış araştırmaların birçoğu pozitif etik iklim algısının iş doyumunu artırdığı ve işten ayrılma niyeti üzerinde dolaylı/dolaysız negatif etkisinin olduğu yönünde hemfikirlerdir (Jaramillo vd., 2006; Özyer, 2010). Ayrıca etik iklim algısının işgören performansı üzerinde pozitif bir etkisinin olduğunu söyleyen çalışmalar da bulunmaktadır (Jaramillo vd., 2006; Büte, 2011; Kaya ve Başkaya, 2016). Bu araştırma da etik iklim algısının iş yeri nezaketsizliğinin iş çıktıları üzerinde aracı bir role sahip olduğu düşünülmektedir. Buna göre kurulan hipotez;

*“H<sub>4</sub>: İş yeri nezaketsizliğinin iş çıktıları üzerindeki etkisinde algılanan etik iklimin aracılık rolü vardır.”*

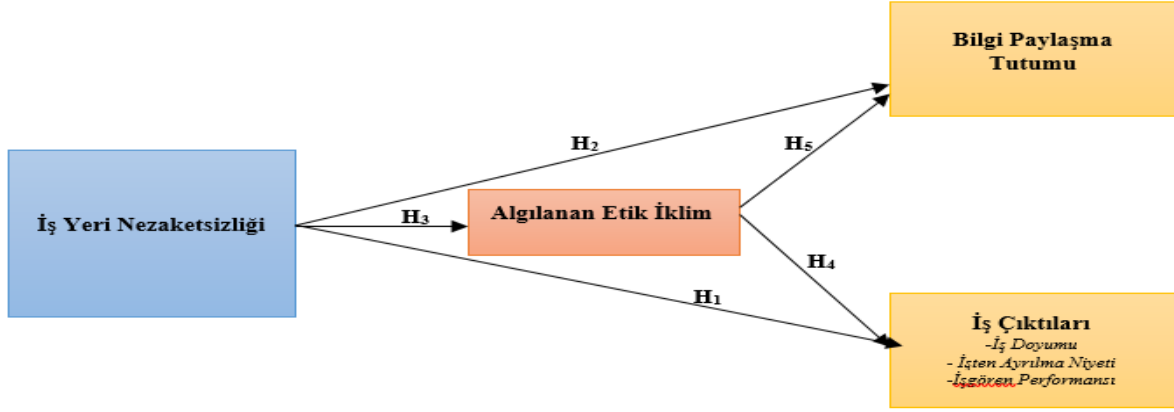
Etik iklim algısı örgütlerde bilgi paylaşımını da etkilemektedir. Moosakhani vd. (2012), çalışmalarında örgütsel etik iklimin bilgi paylaşma niyeti üzerinde önemli bir etkisi bulunduğu sonucuna ulaşmışlardır. Tseng ve Fan (2011) ise örgütsel etik ikliminin organizasyonda bir arada bulunduğunu ve çalışanların tutumlarının yanı sıra bilgi yönetimi faaliyetlerine katılım düzeyleri üzerinde farklı etkilerde

bulduğunu ortaya koymuşlardır. Bu araştırma da etik iklim algısının iş yeri nezaketsizliğinin bilgi paylaşma tutumu üzerinde aracı bir role sahip olduğu düşünülmektedir. Buna göre kurulan hipotez;

“*H<sub>5</sub>: İş yeri nezaketsizliğinin bilgi paylaşma tutumu üzerindeki etkisinde algılanan etik iklimin aracılık rolü vardır.*”

Kurulan hipotezlere ilişkin oluşturulan model şekil 1’de gösterilmiştir.

Şekil 1. Araştırma Modeli



### 3. METODOLOJİ

Araştırmanın uygulanması öncesinde T.C. Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulu’ndan 13.08.2018 tarihli etik kurul izni alınmıştır.

#### 3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın temel amacı; hemşirelerin iş yerlerinde karşılaştıkları nezaketsiz davranışların bilgi paylaşma tutumları, iş doyumları, işten ayrılma niyetleri ve performansları üzerindeki etkisini ortaya koymak ve bu ilişkide etik iklimin aracı role sahip olup olmadığını tespit etmektir.

Ulusal ve uluslararası alan yazında, iş yeri nezaketsizliği, bilgi paylaşma tutumu, iş doyumunu, işten ayrılma niyeti, işgören performansı ve etik iklim kavramlarını bir arada ele alan ve bu kavramlar arasındaki ilişkiyi bir bütün olarak irdelemeye çalışan bir araştırmaya rastlanmamıştır. Ülkemizde de iş yeri nezaketsizliği konusunda çok sınırlı sayıda teorik ve uygulamalı çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmada söz konusu değişkenler bir bütün halinde incelenip, aktarılmaya çalışılmakta ve bağımlı ve bağımsız değişkenlerin birbiri ile olan ilişkileri uygulamalı bir şekilde ortaya konulmaktadır. Bu nedenle mevcut çalışmanın en önemli katkısının nezaketsizliğe sıkça maruz kalan hemşireler üzerinde yukarıda bahse geçen kavramlar arasındaki ilişkinin birlikte ele alınıp incelenmesi olduğu düşünülmektedir.

#### 3.2. Evren ve Örneklem

Araştırma model ve hipotezleri test etmek amacıyla Konya ilinde bulunan kamu, özel ve üniversite hastanelerinde çalışan hemşireler evreni oluşturmaktadır. Konya genelinde 18 devlet hastanesi, 3 üniversite hastanesi ve 13 özel hastane bulunmaktadır. Kamu, özel ve üniversite hastaneleri dâhil olmak üzere toplamda 4958 hemşire görev yapmaktadır.

Çalışmanın örneklem büyüklüğü hesaplanırken Sekaran (1992) tarafından geliştirilen hesaplamalardan faydalanılmıştır. Sekaran (1992) evrenin 5000 olması durumunda örneklemin en az 357 olması gerektiğini belirtmiştir (Karagöz, 2017, s. 61).

Örneklem seçilirken basit tesadüfi teknik ile katılımcılara ulaşılmıştır. Gönüllülük esası çerçevesinde anketler yüzyüze doldurulmuştur. Dağıtılan 600 anketten eksik ve yetersiz olanlar değerlendirmeye alınmamış ve toplamda 507 anket çalışma için değerlendirilmeye alınmıştır. Anketlerin geri dönüş oranı %84,5’dir. Belirlenen örneklem büyüklüğüne ulaşılmıştır. Bu oran ve sayı örneklem yeterliliği istatistiği için yeterli kabul edilmektedir.

### 3.3. Veri Toplama Aracı

Anket formu hazırlanırken alanında uzman üç akademisyen (Yönetim Organizasyon alanında öğretim üyesi) ile görüşülmüş ve oluşturulan model, hipotezler ve anket soruları hakkında uzman görüşlerinden faydalanılmıştır. Anket formu 5 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik özellikler, ikinci bölümde iş yeri nezaketsizliği ölçeği soruları, üçüncü bölümde bilgi paylaşma tutumu ölçeği soruları, dördüncü bölümde etik iklim algısı ölçeği soruları ve son bölümde iş doyumunu, işten ayrılma niyeti ve işgören performansını içeren iş çıktıları soruları yer almaktadır.

Çalışmada kullanılmak üzere Guidroz ve arkadaşlarının (2010) geliştirdiği geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş “*Nursing Incivility Scale*” (NIS), Türkçe ismiyle “*Hemşirelikte Nezaketsizlik Ölçeği*” kullanılmıştır. Söz konusu ölçeğin dört boyutu ve 31 maddesi çalışma için uyarlanmıştır. Ölçek boyutları “diğer hemşirelerden görülen nezaketsizlik” (8 soru), “amir veya yöneticilerden görülen nezaketsizlik” (6 soru), “doktorlardan görülen nezaketsizlik” (7 soru) ve “hasta ve hasta yakınlarından görülen nezaketsizlik” (10 soru)’tir. Ölçek 5’li likert tipi ölçüm düzeyindedir (1= Hiçbir zaman, 2=Nadiren, 3=Bazen, 4= Çoğu zaman, 5=Nerdeyse her zaman).

“*Bilgi Paylaşma Tutumu Ölçeği*” olarak Bock ve Kim (2001)’in geliştirdiği 5 maddeden oluşan ölçek kullanılmıştır. Ölçek tek boyuttan oluşmaktadır. Ölçek 5’li likert tipi ölçüm düzeyindedir (1= Asla, 2=Neredeyse Hiç, 3= Bazen, 4= Çoğu zaman, 5=Daima )

“*Etik İklim Ölçeği*” için Schwepker (2001) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Ölçek 8 maddeden ve tek boyuttan oluşmaktadır. Ölçek 5’li likert tipi ölçüm düzeyindedir (1= Asla Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum , 3= Ne katılmıyorum ne katılmıyorum, 4= Katılmıyorum, 5=Kesinlikle Katılmıyorum).

“*İş Doyumu Ölçeği*” için Brayfield ve Rothe (1951) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Ölçek, Yoon ve Thye (2002) tarafından yapılan çalışmalar ile kısaltılmıştır. Ölçek 5 maddeden ve tek boyuttan oluşmaktadır. Ölçek 5’li likert tipi ölçüm düzeyindedir (1= Asla Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3= Ne katılmıyorum ne katılmıyorum, 4= Katılmıyorum, 5=Kesinlikle Katılmıyorum)

Çalışmada Cammann vd., (1979) geliştirdikleri “*Michigan Örgütsel Değerlendirme Soru Formu*”nda yer alan 3 maddeden oluşan “*İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği*” kullanılmıştır. Ölçek tek boyuttan oluşmaktadır. Ölçek 5’li likert tipi ölçüm düzeyindedir (1= Asla Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum , 3= Ne katılmıyorum Ne Katılmıyorum, 4= Katılmıyorum, 5=Kesinlikle Katılmıyorum ).

İşgören Performansı ölçeği için Staples vd. (1999)’nin geliştirdiği “*Kişisel Beyana Dayalı Bireysel Performans Ölçeği (Self-Reported Individual Performance Scale)*” kullanılmıştır. Ölçek 4 maddeden ve tek boyuttan oluşmaktadır. Ölçek 5’li likert tipi ölçüm düzeyindedir (1= Asla Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum , 3= Ne katılmıyorum Ne Katılmıyorum, 4= Katılmıyorum, 5=Kesinlikle Katılmıyorum ).

## 4. BULGULAR

### 4.1. Demografik Özellikler

Araştırmaya katılan hemşirelerin %21,7’si erkek, %78,3’ü ise **kadın** çalışanlardır. Katılımcıların yaş ortalamasına bakıldığında ağırlıklı olarak **25-30 yaş arası** (%29) ve **25’den küçük** (%27,6) oldukları görülmüştür. Katılımcıların büyük çoğunluğu **lisans mezunu** (%63,1 n=320) dur. Çalışmaya katılan hemşirelerin çalıştıkları bölümler itibarıyla en fazla başı çeken bölüm % 25,4 (n=129) ile **poliklinik** olmuştur. Bu bölümü sırasıyla % 9,1 (n=97) ile cerrahi ve %14,4 (n=73) ile acil bölümü takip etmektedir. Çalışmaya katılan 507 hemşireden 440’ı (% 86,82’i) **servis hemşiresidir**. Yönetici hemşire sayısı ise sadece 25 (%4,9’u) kişidir.

Çalışmaya katılan hemşirelerin görev yaptıkları kurumlara göre dağılımları şu şekildedir; % 34,3 (n=174) **üniversite hastanesi**, %35,7 (n=181) **sağlık bakanlığı hastanesi** ve %30 (n=152) **özel hastanedir**.

Çalışmaya katılan hemşirelerin %42,6’sı (n=216) çalıştıkları hastanede **1-5 yıl çalışma süresine** sahiptirler. %30’unun (n=152) ise çalıştıkları hastanedeki süreleri 1 yıldan azdır. Yani hemşirelerin yarısı çalıştıkları hastanenin yeni çalışanlarıdır. Mesleki deneyim sürelerine baktığımızda ise yine %39,8 (n=202) ile **1-5 yıl arası kıdeme** sahip hemşirelerin daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Bu sayıyı %22,1 (n=112) ile 6-10 yıl kıdem süresine sahip hemşireler ile %20,1 (n=102) ile 11 yıl ve üzeri hemşireler takip etmektedir.

## 4.2. Geçerlilik ve Güvenirlilik Analizleri

Araştırmanın gerçekleştirildiği tarihlerde hemşireler için geliştirilmiş olan iş yeri nezaketsizlik ölçeği ve bilgi paylaşma tutumu ölçeğinin ülkemizde geçerliliği ve güvenirliliği sağlanmadığından söz konusu ölçekler için hem açıklayıcı faktör analizi hem de doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır.

**İş Yeri Nezaketsizliği Ölçeği:** Ölçeğin yapısal geçerliliğinin ortaya konulması amacıyla açıklayıcı faktör analizi (AFA) ve veri ile uyumun denetlenmesi amacıyla doğrulayıcı faktör analizi (DFA) uygulaması yapılmıştır. Ölçeğe ait KMO değeri ,881 ve Bartlett Testi ki-kare 7185,716 bulunmuştur. Buna göre söz konusu ölçek örnekleme yeterliliği bakımından ideal ve faktör analizine uygun bulunmuştur. Ölçeğe serbest faktör sayısı ile uygulana faktör analizinde ölçeğin 4 faktörlü bir yapı gösterdiği gözlemlenmiştir. Yapılan analizlerde 6 maddenin kendisiyle ilgisiz faktörler altında toplandığı görülmüştür. Bu nedenle bu maddeler ölçek soruları içerisinde çıkarılmıştır. İş yeri nezaketsizliği ölçeği açıklayıcı faktör analizi sonucu elde edilen faktör yapısının veri ile uyumunu denetlemek amacıyla yapılan doğrulayıcı faktör analizi uygulamasında tüm maddelerin %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı oldukları ( $p < 0,05$ ) ve yeterli büyüklükte oldukları görülmüştür. Kalıntı kareler kovaryans matrisi ile bazı ölçek maddelerinin farklı faktörlerden maddeler ile yüksek kovaryans ilişkisinde olduğu görülmüştür. Bu nedenle bu maddeler ölçek soruları içerisinde çıkarılmıştır. Ölçek dışında bırakılan maddelerden ve kurulan modifikasyon düzeltme yollarından sonra model uyum indeksleri kabul edilebilir sınırlar içerisinde yer almıştır (CMIN: 469,082; CMIN/DF: 2,727; AGFI: 0,889; GFI: 0,917; CFI: 0,942; NFI: 0,912; RMSEA: 0,061).

**Bilgi Paylaşma Tutumu Ölçeği:** Ölçeğin yapısal geçerliliğinin ortaya konulması amacıyla açıklayıcı faktör analizi (AFA) ve veri ile uyumun denetlenmesi amacıyla doğrulayıcı faktör analizi (DFA) uygulaması yapılmıştır. AFA da ölçeğe ait KMO değeri ,731 ve Bartlett Testi ki-kare 1177,204 bulunmuştur. Buna göre söz konusu ölçek örnekleme yeterliliği bakımından ideal ve faktör analizine uygun bulunmuştur. Ölçeğe serbest sayıda faktöre izin verilerek uygulanan varimax rotasyonunda ölçeğin tek faktörlü yapıya uygun olduğu görülmüştür. Varyans oranlarına göre tek faktörlü boyuta sahip ölçek varyansın yaklaşık %59'unu açıklamaktadır. Ayrıca tüm maddelerin faktör puanlarının 0,4'ün üzerinde bulunmuştur. DFA analizi sonrası model uyum indekslerinin tamamının mükemmel uyuma işaret ettiği tespit edilmiştir (CMIN: 0,727; CMIN/DF: 0,364; AGFI: 0,996; GFI: 0,999; CFI: 1; NFI: 0,999; RMSEA: 0,000).

**Etik İklim Ölçeği:** Ölçeğin Türkçe geçerlilik ve güvenirlilik çalışması daha önce yapıldığından ölçeğin mevcut veri ile uyumunu denetlemek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Ölçeğe uygulanan doğrulayıcı faktör analizi model uyum indekslerinden CMIN/DF (2,610) ve RMSEA (0,058) kabul edilebilir uyuma, AGFI (0,954), GFI (0,980), CFI (0,991) ve NFI (0,985) mükemmel model uyumuna işaret etmiştir.

**İş Çıktıları:** İş doyumu, işten ayrılma niyeti ve işgören performansına ilişkin ölçeklerin ülkemizde geçerliliği ve güvenirliliğine ilişkin çalışmalar bulunmasından dolayı söz konusu ölçeklerin ölçek yapısının mevcut veri ile uyumunu denetlemek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Analizler sonucunda tüm model uyum indeksleri mükemmel uyuma işaret etmiştir.

Araştırmanın ölçek ve faktörlerine ilişkin cronbach's alpha güvenirlilik istatistikleri ise tablo 1 de gösterilmiştir;

Tablo 1. Güvenirlilik İstatistikleri

Faktör /Ölçek	Madde Sayısı	Cronbach's Alpha	$\bar{X}$	S.S
Diğer Hemşirelerden Görülen Nezaketsizlik	3	0,642	1,30	0,51
Amir veya Yöneticiden Görülen Nezaketsizlik	3	0,770	1,26	0,58
Doktorlardan Görülen Nezaketsizlik	7	0,869	1,34	0,50
Hasta ve Hasta Yakınlarından Görülen Nezaketsizlik	8	0,923	2,14	0,82
İş Yeri Nezaketsizliği Ölçeği	21	0,855	1,51	0,41
Bilgi Paylaşma Tutumu	5	0,811	4,18	0,71
Algılanan Etik İklimi Ölçeği	8	0,930	3,67	0,85
İş Doyumu Ölçeği	5	0,940	3,55	0,68
İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği	3	0,958	2,00	1,20
İşgören Performansı Ölçeği	4	0,880	4,27	0,64

$\bar{X}$ =Ortalama, S.S=Standart Sapma

Tablo 1 incelendiğinde araştırma değişkenlerine ait tüm ölçeklerin güvenilir olduğu görülmektedir. Ölçekler ve alt boyutlarına ait frekans tablosuna göre iş yeri nezaketsizliği alt boyutlarından en yüksek puanı

hasta ve hasta yakınlarından görülen nezaketsizlik boyutu almıştır. Yani çalışmaya katılan hemşireler daha çok hasta ve hasta yakınlarından nezaketsizlik görmektedirler. En düşük puanı alan ortalama ise amir veya yöneticilerden görülen nezaketsizlik boyutudur. İş yeri nezaketsizliği genel ortalamaya baktığımızda 1,51 puana sahiptir. Ölçek sorularına 1= *Hiçbir Zaman*, 5= *Nerdeyse Her Zaman* skalasında cevap verildiği düşünüldüğünde çalışmaya katılan hemşirelerin iş yerinde nezaketsiz davranışlarla nadiren karşılaştıklarını söylemek doğru olacaktır.

#### 4.1. Yapısal Eşitlik Modeli

Hipotezleri test etmek ve aracılık etkisini belirleyebilmek amacıyla iki farklı yapısal eşitlik modeli kurulmuştur. Birinci yapısal eşitlik modeline ait sonuçlar tablo 2 de verilmiştir;

**Tablo 2.** Birinci Yapısal Eşitlik Modeli Bulguları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	$\beta$	S.H	K.D	p
Bilgi Paylaşma Tutumu	Diğer Hemşirelerden Görülen Nezaketsizlik	0,037	0,227	0,238	0,812
	Amir veya Yöneticilerden Görülen Nezaketsizlik	-0,130	0,103	-1,592	0,111
	Doktorlardan Görülen Nezaketsizlik	-0,110	0,156	-0,904	0,366
	Hasta ve Hasta Yakınlarından Görülen Nezaketsizlik	0,030	0,045	0,529	0,597
İş Doyumu	Diğer Hemşirelerden Görülen Nezaketsizlik	-0,023	0,231	-0,169	0,866
	Amir veya Yöneticilerden Görülen Nezaketsizlik	0,174	0,105	2,420	0,016*
	Doktorlardan Görülen Nezaketsizlik	0,291	0,161	2,665	0,008*
	Hasta ve Hasta Yakınlarından Görülen Nezaketsizlik	0,043	0,046	0,872	0,383
İşten Ayrılma Niyeti	Diğer Hemşirelerden Görülen Nezaketsizlik	0,094	0,333	0,665	0,506
	Amir veya Yöneticilerden Görülen Nezaketsizlik	0,108	0,151	1,476	0,040*
	Doktorlardan Görülen Nezaketsizlik	0,254	0,23	2,305	0,021*
	Hasta ve Hasta Yakınlarından Görülen Nezaketsizlik	0,025	0,067	0,502	0,616
İşgören Performansı	Diğer Hemşirelerden Görülen Nezaketsizlik	0,180	0,192	1,180	0,238
	Amir veya Yöneticilerden Görülen Nezaketsizlik	-0,216	0,087	-2,748	0,006*
	Doktorlardan Görülen Nezaketsizlik	-0,234	0,132	-1,970	0,049*
	Hasta ve Hasta Yakınlarından Görülen Nezaketsizlik	-0,217	0,038	-4,009	0,000*
<b>Model Uyum İndeksleri</b>					
$\chi^2=2370$	S.D=620	P=0,000			
$\chi^2/s.d =3,824$	NFI=0,833	RMSEA=0,075			
AGFI=0,766	NNFI(TLI)=0,853	PNFI=0,735			
GFI=0,804	RFI=0,811	PGFI=0,673			
CFI=0,870	IFI=0,871	HOELTER=151			

Birinci yapısal eşitlik modeline göre iş yeri nezaketsizliği boyutlarının bilgi paylaşma tutumu üzerinde herhangi bir etkisi bulunmamaktadır ( $p>0,05$ ). İş yeri nezaketsizliği boyutlarından amir veya yöneticilerden görülen nezaketsizlik ve doktorlardan görülen nezaketsizlik iş doyumunu %5 anlamlılık düzeyinde ve **pozitif yönde** şekilde etkilemektedir ( $\beta=0,174$ ,  $p<0,05$ ;  $\beta=0,291$ ,  $p<0,05$ ).

İşten ayrılma niyetini amir ve yöneticilerden görülen nezaketsizlik ve doktorlardan görülen nezaketsizlik %5 anlamlılık düzeyinde **pozitif yönde etkilemektedir** ( $\beta=0,108$ ,  $p<0,05$ ;  $\beta=0,254$ ,  $p<0,05$ ). İşgören performansını ise amir veya yöneticilerden görülen nezaketsizlik, Doktorlardan görülen nezaketsizlik ve hasta ve hasta yakınlarından görülen nezaketsizlik %5 anlamlılık düzeyinde anlamlı ve **negatif yönde etkilemektedir** ( $\beta=-0,216$ ,  $p<0,05$ ;  $\beta=-0,234$ ,  $p<0,05$ ;  $\beta=-0,217$ ,  $p<0,05$ ).

Birinci yapısal eşitlik modelinde aralarında ilişki saptanmayan bağımsız değişkenler ile bağımlı değişkenler ikinci yapısal eşitlik modelinden çıkarılmıştır. Aracılık etkisini ölçmek amacıyla etik iklim ölçeği modele dâhil edilmiş ve ikinci yapısal eşitlik modeli oluşturulmuştur. İkinci yapısal eşitlik modeli bulguları tablo 3 de gösterilmiştir.

**Tablo 3.** İkinci Yapısal Eşitlik Modeli Bulguları

Bağımlı Değişken	←	Bağımsız Değişken	$\beta$	S.H	K.D	p
Etik İklim	←	Amir veya Yöneticilerden Görülen Nezaketsizlik	-0,295	0,075	-5,373	0,000*
		Doktorlardan Görülen Nezaketsizlik	-0,285	0,075	-5,095	0,000*
		Hasta ve Hasta Yakınlarından Görülen Nezaketsizlik	-0,142	0,038	-3,237	0,001*
İş Doyumu	←	Etik İklim	-0,633	0,062	-10,964	0,000*
İşten Ayrılma Niyeti	←		-0,487	0,073	-8,436	0,000*
İş Gören Performansı	←		0,031	0,047	0,501	0,616
<b>Model Uyum İndeksleri</b>						
$\chi^2=3526,718$		S.D=932				P=0,000
$\chi^2/sd =3,759$		NFI=0,806				RMSEA=0,060
AGFI=0,784		NNFI(TLI)=0,839				PNFI=0,762
GFI=0,817		RFI=0,835				PGFI=0,683
CFI=0,906		IFI=0,907				HOELTER=198

Tablo 3'e göre amir veya yöneticilerden görülen nezaketsiz tutumların, doktorlardan görülen nezaketsiz tutumların, hasta ve hasta yakınlarından görülen nezaketsiz tutumların hemşirelerin algıladıkları etik iklim üzerinde %5 anlamlılık seviyesinde anlamlı ve **negatif bir etkisi bulunmaktadır**. ( $\beta=-0,295$ ,  $p<0,05$ ;  $\beta=-0,285$ ,  $p<0,05$ ;  $\beta=-0,142$ ,  $p<0,05$ ). Hemşirelerin algıladıkları etik iklimin iş doyumları ve işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisi %5 anlamlılık düzeyinde manidar ve **negatiftir** ( $\beta=-0,633$ ,  $p<0,05$ ;  $\beta=-0,487$ ,  $p<0,05$ ).

Hemşirelerin etik iklim algısının iş gören performansı üzerinde herhangi bir etkisi bulunmamıştır. Bu nedenle iş yeri nezaketsizliğinin işgören performansı üzerindeki etkisine etik iklim algısının aracılık etmesi söz konusu olmamaktadır. Bu nedenle ikinci revizyon yapısal eşitlik modelinden işgören performansı çıkarılmıştır. Aracılık etkisinin belirlendiği analizlere ait tablo 4 de gösterilmiştir.

**Tablo 4.** Aracılık İlişkisi İncelemesi

Bağımlı Değişken	←	Bağımsız Değişken	Revize Model 1				Revize Model 2			
			$\beta$	S.H	K.D	p	$\beta$	S.H	K.D	p
İş Doyumu	←	Amir veya Yöneticilerden Görülen Nezaketsizlik	0,169	0,079	3,161	0,002	0,083	0,093	0,870	0,384 <sup>t</sup>
		Doktorlardan Görülen Nezaketsizlik	0,290	0,081	5,154	0,000	0,187	0,090	3,979	0,000 <sup>k</sup>
İşten Ayrılma Niyeti	←	Amir veya Yöneticilerden Görülen Nezaketsizlik	0,133	0,113	2,462	0,014	0,082	0,169	1,207	0,227 <sup>t</sup>
		Doktorlardan Görülen Nezaketsizlik	0,330	0,115	5,872	0,000	0,091	0,132	1,388	0,165 <sup>t</sup>

Tablo 4'e göre amir veya yöneticilerden görülen nezaketsizliğin iş doyumunu üzerindeki etkisinde algılanan etik ikliminin **tam aracılık** ettiği, doktorlardan görülen nezaketsizliğin iş doyumunu üzerindeki etkisinde algılanan etik ikliminin **kısmi aracılık** ettiği, amir veya yöneticilerden görülen nezaketsizliğin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde algılanan etik ikliminin **tam aracılık** ettiği ve doktorlardan görülen nezaketsizliğin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde algılanan etik ikliminin **tam aracılık** ettiği söylenebilir.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Hemşirelerin iş yerinde karşılaştıkları nezaketsiz davranışların bilgi paylaşma tutumu, iş doyumunu, işten ayrılma niyeti ve performansları üzerinde ki etkisinin etik iklim aracılığında araştırıldığı bu çalışmanın hem ulusal hemde uluslararası alanyazına katkı sağlaması hedeflenmiştir. Bu amaçla gerçekleştirilen bu



çalışmanın sonuçlarının sağlık sektörüne, ilgili alanyazına ve konuyla ilgilenen kişilere yol göstereceği düşünülmektedir.

İş yeri nezaketsizliği çalışanların çalışma hayatı boyunca haftada birkaç kez mutlaka yaşadıkları bir olgudur (Porath ve Pearson, 2013). İş yerindeki kötü muamale davranışlarından en hafifi olarak düşülse de önemsenmediği veya fark edilmediğinde mobbing, saldırganlık gibi daha kötü davranışlara zemin hazırlamaktadır. Bu nedenle sağlık sektöründe yer alan kurumlar için iş yeri nezaketsizliğinin varlığının ve yaratacağı etkilerin dikkate alınması gerekmektedir. Nitekim araştırmalar, nezaketsizliğin en fazla yaşandığı sektörlerden birisinin sağlık sektörü olduğunu söylemektedir (Laschinger vd., 2009). Sağlık sektörünün dikkat ve çaba gerektiren bir alan olması, mesai saatlerinin uzun ve yorucu olması çalışanları fiziksel ve psikolojik olarak zorlamaktadır. Bu durum ise sağlık sektörü çalışanlarının nezaketsizlik ve zorbalık gibi kötü muamele davranışlarıyla daha sık karşılaşmasına neden olmaktadır. Konuyla ilgili yapılmış çalışmalar hemşirelerin iş yerlerinde çok sık nezaketsiz davranışlarla karşılaştıklarını raporlamıştır (Alshehry vd., 2018; ANA, 2015, s. 5). Özellikle bu nezaketsiz davranışların ise hasta ve hasta yakınlarından kaynaklandığı görülmüştür (Alshehry vd., 2018). Bu çalışma da ise alanyazının aksine hemşireler nadiren bu davranışlara maruz kaldıklarını söylemişlerdir. Bu sonuçlar Polatçı ve Özçalık (2013) ve Kanten (2014) çalışmalarıyla da paralellik göstermektedir. Bu durumun sebebinin katılımcıların büyük çoğunluğunun yaş ortalamasının düşük olması ve mesleki deneyimlerinin de çok fazla olmaması olduğu düşünülmüştür. Ayrıca ülkemizdeki iş yeri nezaketsizliği düzeyinin batı toplumlara kıyasla daha düşük çıkmasının bir sebebi de kültürel özellikler olabileceği düşünülmektedir. Türk kültüründe insanların birbirleriyle batı kültürüne kıyasla daha sıcak, yakın ve samimi ilişkiler kurması ve saygı kurallarının ve sevginin kültürümüzde önemli bir yer edinmesi iş yeri nezaketsizliği algısını etkileyebilecektir. Bu nedenle ülkemiz kültürünün özelliklerine uygun konuyla ilgili bir ölçek geliştirilmesi iş yeri nezaketsizliği kavramına ilişkin ulusal literatüre önemli bir katkı yaratacağı tarafımızca düşünülmektedir.

Araştırmalar iş yeri nezaketsizliğinin iş doyumunu düşürdüğünü (Andersson ve Pearson, 1999; Cortina vd., 2001; Blau ve Andersson, 2005; Pearson ve Porath, 2005; Settles vd., 2006; Miner vd., 2012; Holm vd., 2015; Cingöz ve Kaplan, 2015; Kaya, 2015), işten ayrılma niyetini artırdığını (Cortina vd., 2013; Kanten, 2014; Holm vd., 2015; Faheem ve Mahmut, 2015) ve işgören performansı azalttığını (Faheem ve Mahmut, 2015; Rahim ve Cosby, 2016; Jiang vd., 2018) göstermektedir. Bu amaçla hemşirelerin yaşadığı nezaketsizlik davranışların söz konusu iş çıktıları üzerindeki etkisine bakılmış, amirlerin/yöneticilerin ve doktorların işten ayrılma niyetini artırdığı ve performansı düşürdüğü görülmüştür. Ayrıca hasta ve hasta yakınlarından görülen nezaketsizliğin hemşirelerin performansları üzerinde negatif etki yarattığı tespit edilmiştir. Bu sonuçlar literatürde ki çalışmaları desteklemiştir. İş yeri nezaketsizliğinin sonuçları üzerine yapılmış araştırmaların aksine bu çalışmada amirlerden/yöneticilerden ve doktorlardan görülen nezaketsizliğin iş doyumunu pozitif yönde etkilediği görülmüştür. Söz konusu ilişkinin nedeninin hemşirelerin kendilerine yöneltilen nezaketsiz davranışları algılayamaması veya algıladıkları bu tarz davranışlara missileme yapmak suretiyle karşılık vermeleri olabileceği tarafımızca düşünülmektedir. Ayrıca üstlerinden, yöneticilerinden veya doktorlardan çekinip sorulara doğru cevaplar vermemiş olma ihtimalleri de göz önüne alınmalıdır.

İş yeri nezaketsizliği, örgütün etik iklimini zedeleyen davranışlardan biridir (Lachman, 2014; Phillips vd., 2018). Ayrıca işletmelerde etik kuralların varlığı nezaketsizlikle karşılaşıldığında verilen etik kararları önemli ölçüde etkilemektedir (Valentine vd., 2018). Nitekim bu çalışma da hemşirelerin amirler, yöneticiler, doktorlar ve hasta/hasta yakınlarından gördükleri nezaketsiz davranışların olumlu etik iklim algılarını düşürdüğü görülmüştür. Ayrıca iş yeri nezaketsizliğinin iş doyumunu ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde aracı rolü olduğu da tespit edilmiştir. Phillips vd. (2018)'ne göre göre bir örgütte etik ilkelerin yer alması çalışanlara seçimler yapmalarında ve çeşitli davranışlarda bulunmalarına katkı sağlar. Etik ilkelerin yer almadığı veya benimsenmediği örgütlerde iş yeri nezaketsizliği ortaya çıkar ve nezaketsizlik çalışanların yanında örgüt itibarına zarar verir. Araştırmacılara göre hemşirelik mesleği etiğin tüm yönlerini içermektedir. Hemşireler, iş yerinde ortaya çıkan nezaketsizliğin olumsuz sonuçlarının çözümüne, kişisel etik değerleri ve içlerinde bulunan ahlaki değerler yoluyla cevap ararlar. Kısacası iş yeri nezaketsizliği sorunu çalışanların etik bakış açısıyla çözümlenebilmektedir.

Bu araştırma, Konya il merkezinde faaliyet gösteren devlet, özel ve tıp fakülteleri ile sınırlı tutulmuş ve zaman ve bütçe kısıtları nedeniyle diğer bölgeler araştırma kapsamına dahil edilememiştir. İş yeri nezaketsizliğini ölçen sorular olumsuz yönelimli davranışlara ait ifadeler içerdiği için katılımcıların sorulara cevap vermekten kaçınmalarına neden olması bir başka kısıttır. Gelecekteki araştırmalarda örneklem, ülkemizin farklı şehirlerinde yer alan hastaneler ve bu hastanelerde çalışan hemşireler üzerinde yapılarak

artırabilir. Ayrıca iş yeri nezaketsizliğini ölçmek için ülkemiz kültürüne uygun sorular içeren ölçek geliştirilerek ülkemiz çalışanlarına uygulanması önerilmektedir. Hemşirelerin iş yerlerinde karşılaştıkları nezaketsiz davranışları tanınması ve bu davranışları görmezden gelmemesi önemlidir. Karşılaştıkları her türlü nezaketsizlik ve kötü muamele davranışlarına kayıtsız kalmamakla birlikte durumu bir üst amirlere bildirmeleri tavsiye edilmektedir. Hastane yönetiminin kabul edilen ve kabul edilmeyen her türden davranışları içeren etik kodlar hazırlanması ve hemşirelerin oryantasyon programlarında etik kurallar ve nezaketsizlik gibi kötü muamele davranışları konusunda eğitilmeleri ise iş yeri nezaketsizliği davranışlarını azaltacaktır.



#### **Makale ile ilgili notlar**

Araştırmanın uygulanması öncesinde T.C. Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulu'ndan 13.08.2018 tarihli etik kurul izni alınmıştır.

Makale araştırma ve yayın etiğine uygun olarak hazırlanmıştır. Yazarlar arasında herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Araştırmanın birinci yazarı, araştırmanın tüm sürecini gerçekleştirmiş; araştırmanın ikinci yazarı, birinci yazarın danışmanı olması dolayısıyla ile makalede kendine yer bulmuştur.

## KAYNAKÇA

- Aharony, N. (2011). Librarians' attitudes towards knowledge management. *College & Research Libraries*, 72(2), 111-28.
- Alshehry, A. S., Alquwez, N., Almazan, J., Namis, I. M., Moreno-Lacalle, R. C. ve Cruz, J. P. (2018). Workplace incivility and its influence on professional quality of life among nurses from multicultural background: A cross-sectional study. *Journal of Clinical Nursing*, 28(13-14), 1-12. <https://doi.org/10.1111/jocn.14840>
- ANA (2015). *American nurses association position statement on incivility, bullying and workplace violence*. <https://www.nursingworld.org/~49baac/globalassets/practiceandpolicy/nursing-excellence/official-policy-statements/ana-wpv-position-statement-2015.pdf>.
- Anderson, L. J. (2012). *Workplace incivility: extending research to the day-level*. [Yayınlanmamış Doktora Tezi]. Macquarie Üniversitesi.
- Andersson, L. M. ve Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? the spiraling effect of incivility in the workplace. *The Academy of Management Review*, 24(3), 452-471. <https://doi.org/10.2307/259136>
- Bartlett, J. E., Bartlett, M. E. ve Reio, T. G. (2008, 20-24 Şubat). Workplace incivility: worker and organizational antecedents and outcomes. [Konferans sunumu] *Academy of Human Resource Development International Research Conference in the Americas*, Panama City, FL. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED501638.pdf>.
- Blau, G. ve Andersson, L. (2005). Testing a measure if instigated workplace incivility. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(4), 595-614. <https://doi.org/10.1348/096317905X26822>
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life* (1.Baskı). J. Wiley Yayınları.
- Bock, G. W. ve Kim, Y.G. (2002). Breaking the myths of rewards: an exploratory study of attitudes about knowledge sharing, *PACIS 2001 Proceedings*, 1112-1125. <http://aisel.aisnet.org/pacis2001/78>
- Brayfield, A. H. ve Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35, 307-311. <https://doi.org/10.1037/h0055617>
- Büte, M. (2011). Etik iklim, örgütsel güven ve bireysel performans arasındaki ilişki. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(1), 171-192.
- Byrne, B. M. (2010). *Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications and programming* (2. baskı). Routledge.
- Cabrera, E. F. ve Cabrera, A. (2005). Fostering knowledge sharing through people management practices. *The International Journal of Human Resource Management*, 16(5), 720-735. <https://doi.org/10.1080/09585190500083020>
- Cammann C., Fichman M., Jenkins D. G. ve Klesh J., (1979). *The michigan organizational assessment questionnaire*. [Yayınlanmamış Metin]. Michigan Üniversitesi.
- Cingöz, A. ve Kaplan, A. (2015). The effect of workplace incivility on job satisfaction and organizational trust: a study of industrial enterprises in Turkey. *WEI International Academic Conference Proceeding*, 12-15. <https://www.westeastinstitute.com/wp-content/uploads/2015/04/Ay%C5%9Fe-and-Asli.pdf>
- Ciocco, M. (2017). *Fast facts on combating nurse bullying, incivility and workplace violence: what nurses need to know in a nutshell*. Springer Publishing Company.
- Cortina, L. M. (2008). Unseen injustice: incivility as modern discrimination in organizations. *Academy of Management Review*, 33, 55-75. <https://doi.org/10.5465/AMR.2008.27745097>

- Cortina, L. M., Kabat-Farr, D., Leskinen, E. A., Huerta, M. ve Magley, V. J. (2013). Selective incivility as modern discrimination in organizations: evidence and impact. *Journal of Management*, 39, 1579–1605.
- Cortina, L. M., Magley, V.J., Williams, J. H. ve Langhout, R. D. (2001). Incivility in the workplace: incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64-80.
- De Vries, R. E., Van den Hooff, B. ve de Ridder, J. A. (2006). Explaining knowledge sharing: the role of team communication styles, job satisfaction, and performance beliefs. *Communication Research*, 33(2), 115–135. <https://doi.org/10.1177/0093650205285366>
- Faheem, M. A. ve Mahmud, N. (2015). Workplace incivility in predicting turnover intentions and job performance: study on nurses of public sector hospitals of Pakistan. *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*, 10(8), 863-870.
- Fishbein, M. ve Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: an introduction to theory and research*. Addison-Wesley Publishing Company.
- Guidroz, A., Burnfield-Geimer J., Clark O., Schwetschenau H. ve Jex, S. (2010). The nursing incivility scale: development and validation of an occupation-specific measurement. *Journal of Nursing Measurement*, 18(3), 176-200.
- Hart, S. E. (2005). Hospital ethical climates and registered nurses' turnover intentions. *Journal of Nursing Scholarship*, 37, 173 -177. <https://doi.org/10.1111/j.1547-5069.2005.00030.x>
- Holm, K. (2014). *Workplace incivility as a social process: how witnessing incivility relates to uncivilconduct, well-being, job satisfaction and stress*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Lunds University.
- Holm, K., Torkelson, E. ve Bäckström, M. (2015). Models of workplace incivility: the relationships to instigated incivility and negative outcomes. *Biomed Res Int*. <https://doi.org/10.1155/2015/920239>
- Hornstein, H. (2003). Workplace incivility: an unavoidable product of human nature and organizational nurturing. *Ivey Business Journal*, 68(2), 1-7.
- Jaramillo, F., Mulki, J. P. ve Solomon, P. L (2006). The role of ethical climate on salesperson's role stress, job attitudes, turnover intention and job performance. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 26, 271 – 282.
- Jiang, W., Chai, H., Li, Y. ve Feng, T. (2018). How workplace incivility influences job performance: the role of image outcome expectations. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 1-25. <https://doi.org/10.1111/1744-7941.12197>
- Johnson, P. R. ve Indvik, J. (2001). Slings and arrows of rudeness: incivility in the workplace. *Journal of Management Development*, 20(8), 705– 714. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000005829>
- Kanten, P. (2014). İşyeri nezaketsizliğinin sosyal kaytarma davranışı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde duygusal tükenmenin aracılık rolü. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(1),11-26.
- Karagöz, Y. (2017). *Spss ve amos uygulamalı nicel-nitel-karma bilimsel araştırma yöntemleri ve yayın etiği*. Nobel Akademik Yayıncılık.
- Kaya, Ç. ve Başkaya R. (2016). The roles of organizational and ethical climate on individual performance of employees. *Business Management Dynamics*, 5(8), 27-38.
- Kaya, E. Ü. (2015). İşyeri kabalığı, örgütsel bağlılık, örgütsel özdeşleşme ve iş tatmin değişkenleri arasındaki ilişkiler ve birbirleri üzerindeki etkileri: yüksek öğretimde bir çalışma. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 41, 55-78.

- Keçeci, M. (2017). *The role of supervisor and coworker incivility on intention to share knowledge and satisfaction: the moderating effect of conscientiousness and the mediating effect of desire for revenge*. [Yayınlanmamış Doktora Tezi]. Marmara Üniversitesi
- Laschinger, H. K., Leiter, M., Day, A. ve Debra, G. (2009). Workplace empowerment, incivility, and burnout: impact on staff nurse recruitment and retention outcomes. *Journal of Nursing Management*, 17, 302-311.
- Lewis, P. S. ve Malecha, A. (2011). The impact of workplace incivility on the work environment, manager skill, and productivity, the impact of workplace incivility on the work environment. *Manager Skill, and Productivity*, 41(1), 41-47.
- Lin, H. F. (2007). Effects of extrinsic and intrinsic motivation on employee knowledge sharing intentions. *Journal of Information Science*, 33(2), 439-449.
- Liu, C., Hu, S., Huang, J., Xie, W. ve Tian, F. (2017). How does supervisor incivility impair employees' knowledge sharing: evidence from Chinese firms. *International Journal of Business and Social Science*, 8(10), 201-2013.
- Martin, W. F. (2008). Is your hospital safe? disruptive behavior and workplace bullying. *Hospital Topics*, 86(3), 21-28.
- Miner, K. N., Settles, I. H., Brady, C., Pratt-Hyatt, J. S. ve Brady, C. C. (2012). Experiencing incivility in organizations: the buffering effects of emotional and organizational support. *J. Appl. Soc. Psychol*, 42, 340-372.
- Miner, K. N. ve Cortina, L. M. (2016). Observed workplace incivility toward women, perceptions of interpersonal injustice, and observer occupational well-being: differential effects for gender of the observer. *Frontiers in Psychology*, 7, 482.
- Moosakhani, M., Hajizadeh, M., Eyni, A. ve Sarfarazi, M. (2012). The impact of workplace incivility on knowledge sharing intention. *Journal of American Science*, 8(9), 157-159.
- Özyer, K. (2010). *Etik iklim ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide örgütsel bağlılık ve iş tatmininin düzenleyici rolü*. [Yayınlanmamış Doktora Tezi]. Hacettepe Üniversitesi.
- Pearson, C. M. ve Porath, C. L. (2005). On the nature, consequences and remedies of workplace incivility: no time for nice? Think again. *Acad. Manag. Exec.* 19, 1-12. <https://doi.org/10.5465/ame.2005.15841946>
- Pearson, C. M. ve Porath, C. L. (2009). *The costs of bad behavior: how incivility is damaging your business and what to do about it*. Penguin Books Ltd.
- Pearson, C. M., Andersson, L. M. ve Wegner, J. W. (2001). When workers flout convention: A study of workplace incivility. *Human Relations*, 54(11), 1387-1419
- Phillips, G. S., MacKusick, C. I. ve Whichello, R. (2018). Workplace incivility in nursing: a literature review through the lens of ethics and spirituality. *Journal of Christian Nursing: A Quarterly Publication Of Nurses Christian Fellowship*. <https://doi.org/10.1097/CNJ.0000000000000467>.
- Polatçı, S. ve Özçalık, F. (2013). Yapısal ve psikolojik güçlendirmenin işyeri nezaketsizliği ve tükenmişliğe etkisi. *İşletme Bilimi Dergisi*, 1(1), 17-34.
- Porath, C. (2017). How rudness stops people from working together. *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/2017/01/how-rudeness-stops-people-from-working-together>.
- Porath, C. L. ve Pearson, C. M. (2010). The cost of bad behavior. *Organizational Dynamics*, 39, 64-71. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2009.10.006>
- Porath, C. ve Pearson, C. (2013). The price of incivility. *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/2013/01/the-price-of-incivility>.

- Rahim, A. ve Cosby, D. M. (2016). A model of workplace incivility, job burnout, turnover intentions, and job performance. *Journal of Management Development*, 35(10), 1255-1265.
- Ryu, S., Ho, S. H. ve Han, I. (2003). Knowledge sharing behavior of physicians in hospitals. *Expert Systems with Applications*, 25(1), 113-122. [https://doi.org/10.1016/S0957-4174\(03\)00011-3](https://doi.org/10.1016/S0957-4174(03)00011-3)
- Salin, D. (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.
- Schwepker, C. H. (2001). Ethical climate's relationship to job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention in the salesforce. *Journal of Business Research*, 54, 39-52.
- Settles, I. H., Cortina, L. M., Malley, J. ve Stewart, A. J. (2006). The climate for women in academic science: the good, the bad, and the changeable. *Psychology of Women Quarterly*, 30(1), 47-58.
- Shim, J. (2010). *The relationship between workplace incivility and the intention to share knowledge: the moderating effects of collaborative climate and personality traits*. [Yayınlanmamış Doktora Tezi]. Minnesota Üniversitesi.
- Sims, R. L. ve Kroeck, G. K. (1994). The influence of ethical fit on employee satisfaction, commitment and turnover. *Journal of Business Ethics*, 13, 939 – 947.
- Swift, M. L. ve Virick, M. (2013). Perceived support, knowledge tacitness, and provider knowledge sharing. *Group & Organization Management*, 38(6), 717-742.
- Tarraf, R. C. (2012). *Taking a closer look at workplace incivility: dimensionality and source effects*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Western Ontario Üniversitesi.
- Torkelson, E., Holm, K. ve Bäckström, M. (2016). Workplace incivility in a Swedish context. *Nordic Journal of Working Life Studies*, 6(2), 3-22. <https://doi.org/10.19154/njwls.v6i2.4969>
- Tseng, F. C. ve Fan, Y. J. (2011). Exploring the influence of organizational ethical climate on knowledge management. *Journal of Business Ethics*, 101(2), 325-342. <https://doi.org/10.1007/s10551-010-0725-5>
- Valentine, S. R., Hanson, S. K. ve Fleischman, G. M. (2018). The presence of ethics codes and employees' internal locus of control, social aversion/malevolence, and ethical judgment of incivility: a study of smaller organizations. *Journal of Business Ethics*, 1-18. <https://doi.org/10.1007/s10551-018-3880-8>.
- Victor, B. ve Cullen, J. (1988). The organizational bases of ethical work climates. *Administrative Science Quarterly*, 33 (March), 101-125.
- Yoon, J. ve Thye, S. R. (2002). A dual process model of organizational commitment: Job satisfaction and organizational support. *Work and Occupations*, 29, 97-124. <https://doi.org/10.1177/0730888402029001005>



## BİREYSEL ÖZELLİKLER, SAĞLIK OKURYAZARLIĞI VE GENEL SAĞLIK DURUMU ARASINDAKİ İLİŞKİ\*

### RELATIONSHIP BETWEEN PERSONAL CHARACTERISTICS, HEALTH LITERACY AND GENERAL HEALTH STATUS

Mustafa KAYA<sup>1</sup>, Fatma Özlem YILMAZ<sup>2</sup>

1. Arş. Gör., Kırıkkale Üniversitesi,  
mustafa\_519@hotmail.com,  
<https://orcid.org/0000-0002-2005-5370>

2. Doç. Dr., Selçuk Üniversitesi,  
f.ozlemyilmaz@yahoo.com,  
<https://orcid.org/0000-0002-0059-7949>

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

**Başvuru Tarihi/Applyion Date**  
03.11.2020

**Yayına Kabul Tarihi/Acceptance Date**  
30.11.2020

**DOI**  
10.20875/makusobed.820452

\* Bu çalışma Mustafa KAYA'nın Fatma Özlem YILMAZ danışmanlığında Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı'nda hazırladığı "Kişilerin Sağlık Okuryazarlıkları ve Sağlık Hizmeti Kullanımlarının Değerlendirilmesi; Kırıkkale Örneği" isimli tezden üretilmiştir.

#### Öz

Bu çalışmada bireysel özellikler, sağlık okuryazarlığı ve genel sağlık durumu arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın verileri bireysel özellikleri belirlemeye yönelik sorular ve sağlık okuryazarlığı ölçeği içeren anket formuyla toplanmıştır. Araştırma sonucunda 382 kullanılabılır anket elde edilmiştir. Veriler SPSS paket programına girilerek gerekli analizler yapılmış ve kişilerin bireysel özellikleri, sağlık okuryazarlık düzeyleri ve genel sağlık durumları arasındaki ilişki incelenmeye çalışılmıştır. Katılımcıların %63,6'sının yeterli düzeyde sağlık okuryazarlığına sahip olmadığı, sağlık okuryazarlığı skor ortalamalarının 30,43 olduğu, sağlık okuryazarlığı seviyesi arttıkça genel sağlık durumunun da iyiye doğru gittiği sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen sonuçlar, bireysel özelliklerin sağlık okuryazarlığı üzerinde; sağlık okuryazarlığının da genel sağlık durumu üzerinde etkili olduğunu göstermiştir.

**Anahtar Kelimeler:** *Bireysel Özellikler, Sağlık Okuryazarlığı, Sağlık Statüsü.*

#### Abstract

In this study, it was aimed to examine the relationship between personal characteristics, health literacy and general health status. The data of the study were collected with a questionnaire form including questions to determine individual characteristics and a health literacy scale. As a result of the research, 382 usable questionnaires were obtained. The data were entered into the SPSS package program and necessary analyzes were made, and the relationship between personal characteristics, health literacy levels and general health conditions were tried to be examined. It has been concluded that 63.6% of the participants do not have sufficient health literacy, their health literacy score averages 30.43, and as the health literacy level increases, the general health status improves. The results obtained are on the health literacy of personal characteristics; showed that health literacy also has an impact on general health status.

**Keywords:** *Personal Characteristics, Health Literacy, Health Status.*

**Bu makaleye atf yapmak için:**

Kaya, M. ve Yılmaz, F. Ö. (2021). Bireysel özellikler, sağlık okuryazarlığı ve genel sağlık durumu arasındaki ilişkisi, MAKÜ SOBED, (33), 113-122.  
<https://doi.org/10.20875/makusobed.820452>

## **EXTENDED SUMMARY**

### **Research Problem**

The period we are in is perhaps the period in which change is experienced the fastest. Changes in technology lead to improvements and changes in all areas of life. These developments and changes are rapidly adapted to health services, which are the most important in life. Thus, healthcare services encounter innovations at every stage of change. Today's health services force persons to be health literate. Based on this, this study aimed to decide the relationship between personal characteristics, health literacy, and general health status.

### **Research Questions**

What is the health literacy level of persons? Do personal characteristics affect health literacy? How do personal characteristics affect health literacy? Do personal characteristics affect health literacy and health literacy overall health status? How do personal characteristics affect health literacy and health literacy overall health status?

### **Literature Review**

Health literacy is defined as the ability to use, interpret and use health-related information and services such as the protection, improvement, and treatment of a person's health, or the ability to obtain, understand and use the necessary health information to make the most appropriate personal decision about health. Looking at the definitions, it is understood that persons may have different levels of health literacy depending on the degree to which they meet the mentioned requirements. Health literacy varies among persons in terms of variables such as age, gender, marital status, educational status, and monthly income. Changes in the provision of healthcare services further increase the complexity of the system. In such a complex system, people need to have a certain level of health literacy to reach the health services they need and to get the greatest benefit from the health services they reach. It is stated in the literature that persons with insufficient health literacy cannot access health services, use health services inadequately and excessively, cannot adapt to treatment, do not comply with the recommendations of the physician, and as a result of all these, there is not enough improvement in health outcomes.

### **Methodology**

This study was conducted to investigate whether there are a relationship between personal characteristics, health literacy levels, and general health status of patients admitted to the hospital. The universe of the study consists of the patients who apply to the Kırıkkale Yüksek İhtisas Hospital within a month. The total number of patients from one year ago was used to determine the sample. It was determined that 881.955 patients applied to the hospital in the previous year and the average number of applications per month was around 73.500 people. It was determined that 382 people were enough for a universe of 73500 people. A questionnaire form consisting of two parts was used in the study. In the first part of the questionnaire form, there are questions about individual characteristics and a question about general health, in the second part, in the study named "European Health Literacy Project 2009-2012", developed by the European Union; SOYA-AB 47 (HLS-EU Q), whose Turkish validity and reliability study was conducted by Tanrıöver et al. Cronbach Alpha coefficient was used to test the reliability of the scale used in the study. Descriptive statistics, the One-Way ANOVA test, Independent Samples T-test, and Chi-Square test were used in analyzing the data.

### **Results and Conclusions**

The average score obtained by the participants in the study from the health literacy scale was found to be 30.43. It was determined that 63.6% of the participants had insufficient health literacy. Also, it was found that there is a relationship between the trio of personal characteristics, health literacy, and general health status. Considering the factors affecting health literacy to prevent negative health consequences, it is thought and suggested that it would be beneficial to carry out studies to improve health literacy.



## 1. GİRİŞ

İnsan hayatında vazgeçilmez bir içgüdü olan sağlığı korumak ya da bozulan sağlığı düzeltmek için bireyler birçok kez sağlık hizmeti kullanmaktadır. Sağlık hizmetlerine yapılan yatırımların ve kalifiye sağlık personelinin artması bu sağlık hizmetlerine ulaşımı kolaylaştırırken; insan nüfusunun, hastalıkların ve dolayısıyla sağlık hizmeti talebinin artması ise bu hizmetlere ulaşımı zorlaştırmaktadır. Bundan dolayı insanlar ulaşabildikleri sağlık hizmetlerinden maksimum fayda elde edebilmelidirler. Sağlık hizmetlerinden maksimum fayda elde edebilmek, bireylerin sunulan sağlık hizmetlerini kullanmalarının yanı sıra önerilen kurallara uyarak tedaviye katılmalarına ve sağlıkları hakkında karar verebilmelerine bağlıdır. Bunları gerçekleştirmek ise sağlık okuryazarlığını gerekli kılmaktadır.

Sağlık okuryazarlığı, bireyin sağlığının korunması, iyileştirilmesi ve bozulma durumunda tedavi edilmesi gibi sağlıkla ilgili bilgi ve hizmetlere ulaşma, bu bilgileri yorumlayabilme ve kullanabilme becerisi veya sağlıkla ilgili en uygun bireysel karar verebilmek için gerekli sağlık bilgilerini elde etme, anlama ve kullanma şeklinde tanımlanmaktadır (Sørensen vd., 2012, s. 1; Nielsen-Bohlman, Panzer ve Kindig, 2004, s. 31). Tanımlara bakıldığı zaman sağlık okuryazarlığının bahsedilen gerekliliklerini sağlayabilme derecesine göre kişilerde farklı düzeylerde olabileceği anlaşılmaktadır. Sağlık okuryazarlığı, kişiler arasında yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, aylık gelir ve etnik köken gibi değişkenler açısından farklılıklar gösterebilmektedir (Tanrıöver vd., 2014; Sun vd., 2013; Safeer ve Keenan, 2005; Paasche-Orlow vd., 2004, s. 181). Sağlık hizmetlerinin sunumunda meydana gelen değişiklikler sistemin mevcut karmaşıklığını daha da artırmaktadır. Böyle karmaşık bir sistemde insanlar ihtiyaç duydukları sağlık hizmetlerine ulaşabilmek, ulaştıkları sağlık hizmetlerinden de sağlıklarına kavuşabilmek adına maksimum fayda elde edebilmek için belli seviyede sağlık okuryazarlığına sahip olmalıdır. Sağlık sistemlerinde meydana gelen değişiklikler beraberinde hastalıklardan korunma yollarında, tedavi yöntemlerinde ve hatta hasta-hekim ilişkisinde de değişikliklere yol açmıştır. Bu değişikliklerden bir tanesi sağlık enformasyonların kullanılması olmuştur. Sağlık enformasyonlarının anlaşılabilmesi ya da yanlış anlaşılması hasta ve hekim arasındaki iletişimin kalitesinde düşüşe yol açmakta; bu ise tedavinin aksaması ve ayrılan kaynakların verimsiz kullanılması gibi sorunlara yol açmaktadır (Sezgin, 2014, s. 89).

Bireylerin okuma ve anlama düzeyleri ile sağlıkla ilgili malzemeleri kullanabilme ve kurallara uyabilme arasında doğru bir ilişki vardır (Wolf vd., 2010, s. 1335). Bireylerin sağlık okuryazarlık seviyeleri sağlık profesyonelleriyle olan iletişimi etkilemektedir. Sağlıkla ilgili bilgilere ulaşmak ve bu bilgileri tedavileri için doğru şekilde kullanmak sağlık sonuçları ile doğrudan ilişkilidir. Bu ilişkinin sonuçları sadece bireysel fayda değil toplumsal fayda da içermektedir (Nutbeam, 2000, s. 261). Sağlık okuryazarlığı seviyesi yetersiz olan bireyler sağlık hizmetlerini düşük seviyede kullanmakta ve bu da kötü sağlık sonuçlarına yol açmaktadır (Bekman vd., 2011). Ayrıca bu bireyler ilaç kullanımında yanlışlıklar yapmakta, koruyucu sağlık hizmetlerini yeterli seviyede kullanmamakta ve acil servisleri daha fazla kullanmaktadır (Betz vd., 2008, s. 232; Scott vd., 2002, s. 395). İhtiyaç duyulan sağlık hizmeti arayışında geç kalma, sağlık profesyonellerinin öneri ve talimatlarına uyamama, bireysel bakımda yetersiz kalma, sağlık harcamalarında ve mortalite oranlarında artış yetersiz sağlık okuryazarlığının diğer olumsuz sonuçlarıdır (Tokudo vd., 2009, s. 411).

İncelenen literatür kişisel özelliklerin sağlık okuryazarlığı ve sağlık durumunu etkileyebileceğini tanımlar niteliktedir. Bu doğrultuda bu çalışmada kişisel özellikler, sağlık okuryazarlığı ve genel sağlık durumu arasındaki ilişkinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

## 2. YÖNTEM

Araştırmanın evrenini Kırıkkale ili Kırıkkale Yüksek İhtisas Hastanesi'ne bir ayda başvuran hastalar oluşturmaktadır. Evreni belirlerken kullanılan hastane, ilde faaliyet gösteren tek kamu hastanesi olması sebebiyle ili temsil etme yeteneğinin yüksek olabileceği düşünülerek seçilmiştir. Araştırmanın örneklemini belirlerken bir önceki yıl hastaneye başvuran hasta sayıları temel alınmıştır. Bir önceki yıl hastaneye 881955 hasta başvurduğu ve aylık ortalama başvuru sayısının 73500 kişi civarı olduğu belirlenmiştir. Altunışık ve arkadaşları (2012)'nin örnekleme belirlemek için geliştirdikleri tabloya göre 73500 kişilik evrene karşılık 382 kişinin yeterli olduğu belirlenmiştir. 1-31 Ağustos 2017 tarihleri arasında 1 ay veri toplama aşaması sürmüş ve 382 kullanılabilir anket elde edilmiştir.

Araştırmanın verileri iki bölümden oluşan anket formuyla elde edilmiştir. İlk bölümde katılımcıların kişisel özelliklerini belirlemeye yönelik sorular ve genel sağlık durumlarını nasıl hissettiklerini belirlemeye yönelik bir soru bulunmaktadır. Genel sağlık durumları herhangi bir tıbbi bilgiye dayanmamakta ve

katılımcıların subjektif beyanlarını içermektedir. İkinci bölümde “Avrupa Sağlık Okuryazarlığı Projesi 2009-2012” isimli çalışmada Avrupa Birliği’nce geliştirilen; Tanrıöver ve arkadaşları tarafından Türkçe geçerlilik güvenilirlik çalışması yapılmış olan SOYA-AB 47 (HLS-EU Q) kullanılmıştır (Tanrıöver vd., 2014). Bu ölçek sağlık okuryazarlığını ölçen 47 ifadeden oluşmaktadır. Ölçek maddeleri; “1= çok zor, 2= zor, 3= kolay, 4= çok kolay, 5= bilmiyorum” şeklinde düzenlenmiştir. Ölçekten en düşük 0, en yüksek 50 puan alınabilmektedir. Elde edilen skora göre dört sağlık okuryazarlığı seviyesi belirlenmiştir. 0-25 puan arası “Yetersiz Sağlık Okuryazarlığı”, 26-33 puan arası “Sorunlu-Sınırlı Sağlık Okuryazarlığı”, 34-42 puan arası “Yeterli Sağlık Okuryazarlığı” ve 43-50 puan arası “Mükemmel Sağlık Okuryazarlığı” olarak gruplandırılmıştır (Tanrıöver vd., 2014). Çalışmada kullanılan ölçeğin güvenilirliğini test etmek amacıyla Cronbach’s Alpha katsayısından yararlanılmıştır. Bu çalışmada sağlık okuryazarlığı ölçeğinin Cronbach’s Alpha katsayısı 0,944 olarak bulunmuştur. Verilerin analizinde tanımlayıcı istatistikler, One-Way ANOVA testi, Independent Samples T testi ve Chi-Square testi kullanılmıştır.

Araştırmanın uygulanması öncesinde Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu’ndan 2017/42 tarih/sayılı etik kurul izni alınmıştır. Uygulamanın yapılacağı Kırıkkale Yüksek İhtisas Hastanesi’nden de gerekli izinler alınmıştır. Araştırmaya dâhil edilecek katılımcılarla anket uygulaması öncesi görüşmeler yapılmış, araştırma hakkında bilgiler verilmiş ve gönüllülük esasına göre araştırmaya dâhil edilmişlerdir. Bu araştırma Kırıkkale ilinde Kırıkkale Yüksek İhtisas Hastanesi’ne başvuran hastalar üzerinde gerçekleştirilmiş olması araştırmanın sınırlılığıdır. Bu nedenle araştırmadan elde edilen sonuçlar ilin tamamına ya da başka illere genellenemez.

### 3. BULGULAR

Araştırmaya dâhil 382 kişiye ait tanımlayıcı bulgular Tablo 1’de yer almaktadır. Araştırmaya katılan kişilerin %70’ini 40 yaş altı genç bireyler oluşturmaktadır. Cinsiyete göre dağılımda büyük farklılık olmamakla birlikte %53,7’si erkeklerden oluşmaktadır. Katılımcıların %57,1’i evlidir. Katılımcıların %44,8’i üniversite ve üzeri, %28,8’i ilköğretim ve altı ve %26,4’ü orta öğretim seviyesinde eğitime sahiptir. Araştırmaya katılan kişilerin aylık ortalama gelir durumlarına bakıldığında zaman %53,9’unun orta düzeyde gelire sahip oldukları görülmektedir (0-1500 TL arasında geliri olanlar düşük, 1501-3500 TL arasında geliri olanlar orta ve 3501 TL ve üzerinde bir geliri olanlar yüksek gelir grubu olarak gruplandırılmıştır). Katılımcıların %65,7’sinin ailesinde sağlık çalışanının bulunmadığı ve son olarak %60,2’sinin bugüne kadar sağlıkla ilgili herhangi bir eğitim almadığını belirttiği görülmektedir.

**Tablo 1.** Katılımcıların Sosyodemografik ve Sosyoekonomik Özellikleri

Özellik	n	%
<b>Yaş</b>		
18-28	158	41,4
29-39	94	24,6
40-50	65	17,0
51 ve üzeri	65	17,0
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	177	46,3
Erkek	205	53,7
<b>Medeni Durum</b>		
Bekar	164	42,9
Evli	218	57,1
<b>Eğitim Durumu</b>		
İlk öğretim ve altı	110	28,8
Orta öğretim	101	26,4
Üniversite ve üzeri	171	44,8
<b>Hanenin Ortalama Aylık Geliri</b>		
Düşük	80	20,9
Orta	206	53,9
Yüksek	96	25,2
<b>Hane halkı içinde doktor, diş hekimi, hemşire, ebe, eczacı gibi sağlık mensubu var mı?</b>		
Evet	131	34,3
Hayır	251	65,7
<b>Bugüne kadar sağlıkla ilgili bir eğitim aldınız mı?</b>		
Evet	152	39,8
Hayır	230	60,2

Tablo 2’de araştırmaya katılan kişilerin sağlık okuryazarlığı ölçeğinden aldıkları puanlara göre gruplandırılması verilmiştir. Katılımcıların %63,6’sının yeterli düzeyde sağlık okuryazarlığına sahip olmadığı, %29,6’sının yeterli sağlık okuryazarlığına sahip olduğu ve yalnızca %6,8’inin mükemmel sağlık okuryazarlığına sahip olduğu görölmektedir. Ayrıca katılımcıların ölçekten elde ettikleri toplam skor ortalamaları ise 30,43 puan olarak bulunmuştur.

**Tablo 2.** Katılımcıların genel sağlık okuryazarlık skorları

Puan Aralığı	n	%	Kümülatif Yüzde	Ortalama SO Puanı
<b>0-25 Puan</b>	87	22,8	22,8	30,43
<b>26-33 Puan</b>	156	40,8	63,6	
<b>34-42 Puan</b>	113	29,6	93,2	
<b>43-50 Puan</b>	26	6,8	100,0	
<b>TOPLAM</b>	382	100		

Tablo 3’te araştırmaya katılan kişilerin genel sağlık durumlarını nasıl hissettiklerine dair soruya verdikleri ifadeler yer almaktadır. Genel sağlık durumunu katılımcıların %62,8’i iyi, %33’ü orta ve %4,2’si ise kötü olarak belirtmiştir.

**Tablo 3.** Katılımcıların Genel Sağlık Durumları Hakkındaki İfadeleri

Genel sağlık durumunuzu nasıl değerlendirirsiniz?	n	%
İyi	240	62,8
Orta	126	33,0
Kötü	16	4,2

Tablo 4’te araştırmaya katılan kişilerin sağlık okuryazarlığından elde ettikleri skorlar bireysel özelliklere göre incelenmiştir. Analizler neticesinde yaş arttıka sağlık okuryazarlığı puanlarının düştüğü ve sağlık okuryazarlığı puanlarının yaş gruplarına göre istatistiksel açıdan anlamlı bir fark gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır (p<0,05).

**Tablo 4.** Katılımcıların Sağlık Okuryazarlığı Ölçeğinden Elde Ettikleri İndeks Ortalamalarının Kişisel Özelliklere Göre Karşılaştırılması

Özellik	n	%	Sağlık Okuryazarlığı İndeks Ortalaması	
			Ortalama $\pm$ SS	P
<b>Yaş</b>				
18-28	158	41,4	32,44 $\pm$ 7,27	<0,0001
29-39	94	24,6	30,92 $\pm$ 6,61	
40-50	65	17,0	27,86 $\pm$ 7,23	
51 ve üzeri	65	17,0	27,40 $\pm$ 8,21	
<b>Cinsiyet</b>				
Kadın	177	46,3	30,13 $\pm$ 7,82	<0,0001
Erkek	205	53,7	30,69 $\pm$ 7,31	
<b>Medeni Durum</b>				
Bekar	164	42,9	31,90 $\pm$ 7,41	<0,0001
Evli	218	57,1	29,32 $\pm$ 7,47	
<b>Eğitim Durumu</b>				
İlk öğretim ve altı	110	28,8	26,55 $\pm$ 7,67	<0,0001
Orta öğretim	101	26,4	30,79 $\pm$ 6,43	
Üniversite ve üzeri	171	44,8	32,71 $\pm$ 7,11	
<b>Hanenin Ortalama Aylık Geliri</b>				
Düşük	80	20,9	28,18 $\pm$ 7,96	0,001
Orta	206	53,9	30,41 $\pm$ 7,12	
Yüksek	96	25,1	32,34 $\pm$ 7,63	
<b>Hane halkı içinde sağlık mensubu var mı?</b>				
Evet	131	34,3	32,31 $\pm$ 6,82	<0,0001
Hayır	251	65,7	29,44 $\pm$ 7,73	
<b>Buğüne kadar sağlıkla ilgili bir eğitim aldınız mı?</b>				
Evet	152	9,8	32,68 $\pm$ 6,60	<0,0001
Hayır	230	60,2	28,94 $\pm$ 7,77	
<b>Toplam</b>	382			

Bekârların evlilere göre daha yüksek sağlık okuryazarlığı indeksi ortalamasına sahip olduğu ve medeni durum ile sağlık okuryazarlığı arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir ( $p<0,05$ ). Medeni durum ve sağlık okuryazarlığı arasındaki anlamlı ilişkinin bekârların yaş ortalamalarının düşük, eğitim seviyelerinin yüksek olmasından kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Araştırmada eğitim seviyesi ve aylık gelir arttıkça sağlık okuryazarlığı puanlarının arttığı ve sağlık okuryazarlığının hem eğitim seviyesine hem de aylık gelir durumuna göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmektedir ( $p<0,05$ ). Katılımcıların aileleri içerisinde doktor, diş hekimi, hemşire, ebe, sağlık memuru, eczacı gibi sağlık mensubu olup olmama durumlarına göre sağlık okuryazarlık puan ortalamalarına bakıldığı zaman, ailesinde sağlık mensubu olan katılımcıların olmayanlara göre daha yüksek ortalamaya sahip oldukları ve sağlık okuryazarlığının aile içerisinde sağlık mensubu olma durumuna göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ). Yine Tablo 4'te katılımcıların sağlıkla ilgili herhangi bir eğitim alıp almama durumlarına göre sağlık okuryazarlık puan ortalamalarına bakıldığı zaman, sağlıkla ilgili eğitim alanların eğitim almayanlara göre daha yüksek sağlık okuryazarlığı ortalamasına sahip olduğu ve sağlıkla ilgili eğitim alma durumu ile sağlık okuryazarlığı arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir ( $p<0,05$ ). Yapılan analizler neticesinde sağlık okuryazarlık puanlarının cinsiyet açısından anlamlı bir farklılık oluşturmadığı sonucuna ulaşılmıştır ( $p>0,05$ ).

Araştırmaya katılan kişilerin genel sağlık durumları bireysel özelliklere göre Tablo 5'te incelenmiştir. Analizler neticesinde genel sağlık durumunun yaş, cinsiyet, eğitim durumu, ortalama aylık gelir ve sağlıkla ilgili bir eğitim alıp almama değişkenlerine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmüştür ( $p<0,05$ ).

**Tablo 5.** Katılımcıların Genel Sağlık Durumlarının Kişisel Özelliklere Göre Karşılaştırılması

Özellik	Genel Sağlık Durumu						p
	İyi		Orta		Kötü		
	n	%	n	%	n	%	
<b>Yaş</b>							
18-28	111	70,3	43	27,2	4	2,5	<b>0,01</b>
29-39	60	63,8	31	33,0	3	3,2	
40-50	41	63,1	20	30,8	4	6,2	
51 ve üzeri	28	43,1	32	49,2	5	7,7	
<b>Cinsiyet</b>							
Kadın	102	57,6	71	40,1	4	2,3	<b>0,009</b>
Erkek	138	67,3	55	26,8	12	5,9	
<b>Medeni Durum</b>							
Bekar	139	63,8	71	32,6	8	3,7	0,80
Evli	101	61,6	55	33,5	8	4,9	
<b>Eğitim Durumu</b>							
İlk öğretim ve altı	45	40,9	56	50,9	9	8,2	<b>&lt;0,0001</b>
Orta öğretim	67	66,3	31	30,7	3	3,0	
Üniversite ve üzeri	128	74,9	39	22,8	4	2,3	
<b>Hanenin Ortalama Aylık Geliri</b>							
Düşük	37	46,2	36	45,0	7	8,8	<b>&lt;0,0001</b>
Orta	125	60,7	72	35,0	9	4,4	
Yüksek	78	81,2	18	18,8	-	0	
<b>Hane halkı içinde sağlık mensubu var mı?</b>							
Evet	87	66,4	40	30,5	4	3,1	0,501
Hayır	153	61,0	86	34,3	12	4,8	
<b>Sağlıkla İlgili Bir Eğitim Alma Durumu</b>							
Evet	111	73,0	37	24,3	4	2,6	<b>0,003</b>
Hayır	129	56,1	89	38,7	12	5,2	
<b>Toplam</b>	382						

Tablo 6'da katılımcıların sağlık okuryazarlığı ölçeğinden elde ettikleri puanlara göre gruplandırıldığı sağlık okuryazarlık düzeyleri ile genel sağlık durumlarını nasıl hissettiklerine dair ifadelerle yönelik analizler verilmiştir. Tablo incelendiğinde sağlık okuryazarlık düzeyi arttıkça, gruplarda sağlık durumunu iyi olarak ifade edenlerin oranlarının arttığı, orta ve kötü olarak ifade edenlerin oranlarının ise düştüğü; sağlık okuryazarlık seviyesi arttıkça genel sağlık durumunun da iyiye doğru gittiği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca analizler sonucunda genel sağlık durumunun sağlık okuryazarlığı düzeylerine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ( $p<0,05$ ).

**Tablo 6.** Katılımcıların Sağlık Okuryazarlığı Düzeylerine Göre Genel Sağlık Durumlarının İncelenmesi

Özellik	Genel Sağlık Durumu						Toplam	P
	İyi		Orta		Kötü			
SO Düzeyi	n	%	n	%	n	%	n	%
Yetersiz	37	42,5	41	47,1	9	10,3	87	100,0
Sorunlu-Sınırlı	100	64,1	50	32,1	6	3,8	156	100,0
Yeterli	80	70,8	32	28,3	1	0,9	113	100,0
Mükemmel	23	88,5	3	11,5	-	0,0	26	100,0

#### 4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma hastaneye başvuran bireylerin sağlık okuryazarlık düzeylerini belirlemek, kişilerin bireysel özelliklerinin sağlık okuryazarlığı üzerinde ve sağlık okuryazarlığının da genel sağlık durumu üzerinde etkili olup olmadığını ortaya koymak amacıyla yapılmıştır. Çalışmaya katılan kişilerin sağlık okuryazarlığı ölçeğinden elde ettikleri ortalama puan 30,43 olarak bulunmuştur. Katılımcıların %63,6'sının sağlık okuryazarlığının yetersiz olduğu belirlenmiştir. Türkiye genelinde yapılan bir çalışmada da bu puan 30,4 olarak bulunmuştur (Tanrıöver vd., 2014). Araştırmaya dâhil edilen hastaların sağlık okuryazarlığı ölçeğinden elde ettikleri ortalama puanlar Türkiye ortalaması ile benzerlik göstermektedir.

Katılımcıların sağlık okuryazarlığı ölçeğinden elde ettikleri puan ortalamalarının bireysel özelliklere göre incelendiği analizlerde, sağlık okuryazarlığının belirlenen yaş, medeni durum, eğitim durumu, aylık gelir, aile içerisinde sağlık mensubu olup olmama ve sağlıkla ilgili bir eğitim alıp almama durumu değişkenlerine göre farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu çalışmada yaş arttıkça elde edilen sağlık okuryazarlığı puan ortalamalarının düştüğü ve yaş grubu ile sağlık okuryazarlığı puan ortalamaları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Yapılan benzer çalışmalarda da yaş ile sağlık okuryazarlığı arasında anlamlı ilişkiler bulunmuş ve yaş arttıkça sağlık okuryazarlığının azaldığı sonucuna ulaşılmıştır (The European Health Literacy Project Consortium, 2012, s. 48; Akbolat vd., 2016, s. 354). Ortaya çıkan bu sonucun gençlerin yaşlılara göre daha eğitilmiş ve genel okuryazarlık seviyelerinin yüksek olması ayrıca sağlığa verilen önemin önceki dönemlere göre artması gibi sebeplerden kaynaklandığı düşünülmektedir. Çalışmada medeni durum ile sağlık okuryazarlığı arasında ilişki bulunmuş, bekârların evlilere göre daha yüksek puan ortalamasına sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Sun ve arkadaşları (2013) da yaptıkları çalışmada evli ve bekârların sağlık okuryazarlıkları arasında ilişki bulmuştur. Bu çalışmadaki medeni durum ile sağlık okuryazarlığı arasındaki farkın bekârların yaşlarının düşük, eğitim seviyelerinin ise yüksek olmasından kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Katılımcıların eğitim seviyeleri arttıkça sağlık okuryazarlıklarının arttığı belirlenmiştir. Eğitim seviyesi ile sağlık okuryazarlığı arasındaki pozitif ilişki başka çalışmalarda da görülmektedir (Safeer ve Keenan, 2005; Sun vd., 2013; Cho vd., 2008, s. 1813; Kickbusch vd., 2013). Ayrıca bu çalışmada sağlıkla ilgili bir eğitim alanların almayanlara göre, ailesinde sağlık mensubu bulunanların ise bulunmayanlara göre daha yüksek sağlık okuryazarlığı skoruna sahip olduğu görülmüştür. İncelenen değişkenler ve elde edilen veriler çerçevesinde tüm bu sonuçlar toplu olarak göz önünde bulundurulduğunda sağlıkla alakalı olup olmamasına bakılmaksızın eğitim seviyesinde meydana gelen artışın sağlık okuryazarlık düzeyini de artırdığı düşünülmektedir.

Katılımcıların kendi beyanları doğrultusunda genel sağlık durumları nasıl hissettiklerine yönelik cevapları ile bireysel özelliklerinin karşılaştırılması sonucunda yaş, cinsiyet, eğitim durumu, ortalama aylık gelir ve sağlıkla ilgili bir eğitim alıp almama değişkenlerinin genel sağlık durumunu etkilediği görülmüştür. Yaş ile genel sağlık durumu arasındaki ilişki bilinen bir sebep olan genç yaşta bireylerin daha sağlıklı olmalarından kaynaklandığı düşünülmektedir. Sağlık durumunu iyi olarak belirtenlerde erkekler kadınlara göre; eğitim durumu yüksek olanlar düşük olanlara göre; yüksek geliri olanların diğer gelir gruplarındakilere oranla daha yüksektir.

Sağlık okuryazarlığı ile genel sağlık durumu arasındaki incelemenin sonuçları bu iki değişkenin ilişkili olduğu göstermiştir. Sağlık okuryazarlık düzeyi arttıkça genel sağlık durumunu iyi olarak belirtenlerin yoğunlaştığı görülmüştür. Yapılan diğer çalışmalar da sağlık okuryazarlığının sağlık statüsü ve sağlık davranışları gibi birçok sağlık çıktısı üzerinde etkili olduğu görülmektedir (Sun vd., 2013; Cho vd., 2008; Wagner vd., 2009, s. 861). İncelenen bazı çalışmalar sağlık okuryazarlığı düşük olan hastaların teşhis ve tedavinin önemini bilmedikleri ve yetersiz sağlık okuryazarlığının depresyonu tetiklediği ve genel sağlık durumunu düşürdüğü belirtilmektedir (Lee vd., 2004, s. 1309; Gazmararian, 2000, s. 3307).

Çalışmadan elde edilen bulgular bireysel faktörlerin hem sağlık okuryazarlığı hem de genel sağlık durumunu, ayrıca sağlık okuryazarlığının da genel sağlık durumunu etkilediğini göstermiştir. Bu sonuçlar doğrultusunda olumsuz sağlık sonuçlarının önüne geçmek amacıyla sağlık okuryazarlığını etkileyen faktörler göz önünde bulundurularak sağlık okuryazarlığını geliştirmeye yönelik çalışmaların yapılmasının faydalı olabileceği düşünülmektedir. Temelinde sağlıkla ilgili bilgileri bulma, okuma, anlama ve anlaşılabilir bilgiyi kullanma olan sağlık okuryazarlığını artırmak öncelikle genel okuryazarlığı artırmakla mümkün olabilmektedir. Bu yüzden bireylere erken yaşlarda önce okuryazarlık ardından sağlık okuryazarlığı becerilerinin kazandırılması gerekmektedir. Bu yönde yapılacak çalışmaların bireylerin genel sağlık durumunu pozitif yönde etkileyebileceği düşünülmektedir.



**Makale ile ilgili notlar**

Araştırmanın uygulanması öncesinde Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu'ndan 2017/42 tarih/sayılı etik kurul izni alınmıştır.

Makale araştırma ve yayın etiğine uygun olarak hazırlanmıştır. Yazarlar arasında herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Araştırmanın tüm süreçlerinde araştırmanın yazarları eşit derecede katkı sağlamıştır.

## KAYNAKÇA

- Akbolat, M., Kahraman, G., Erigüç, G. ve Sağlam, H. (2016). Sağlık okuryazarlığı hasta hekim ilişkisini etkiler mi?: Sakarya ilinde bir araştırma. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 15(4), 354-362. <https://www.doi.org/10.5455/pmb.1-1455008901>
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (Eds.). (2012). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri SPSS uygulamalı*. Sakarya Yayıncılık.
- Berkman, N. D., Sheridan, S. L., Donahue, K. E., Halpern, D. J. ve Crotty, K. (2011). Low health literacy and health outcomes: an updated systematic review. *Annals of internal medicine*, 155(2), 97-107.
- Betz, C. L., Ruccione, K., Meeske, K., Smith, K. ve Chang, N. (2008). Health literacy: A pediatric nursing concern. *Pediatric Nursing*, May-June, 34(3), 231-239.
- Cho, Y. I., Lee, S. Y. D., Arozullah, A. M. ve Crittenden, K. S. (2008). Effects of health literacy on health status and health service utilization amongst the elderly. *Social Science and Medicine*, 66, 1809-1816. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2008.01.003>
- Gazmararian, J., Baker, D., Parker, R. ve Glazer, D. G. (2000). A multivariate analysis of factors associated with depression. *Arch Intern Med*, 160, 3307-3314.
- Nielsen-Bohlman, L., Panzer, A. M. ve Kindig D. A. (Eds.). (2004). *Health literacy: A prescription to end confusion*. National Academies Press (US). PMID: 25009856.
- Nutbeam, D. (2000). Health literacy as a public health goal: A challenge for contemporary health education and communication strategies into the 21st century. *Health Promot Int*, 15, 259-267. <https://doi.org/10.1093/heapro/15.3.259>
- Kickbusch, I., Pelikan, J. M., Apfel, F. ve Tsouros, A. D. (Eds.). (2013). World Health Organization, Health literacy the solid facts. WHO Regional Office for Europeç.
- Lee, S. Y. D., Arozullah, A. M. ve Cho, Y. I. (2004). Health literacy, social support and health: A reseach agenda. *Socian Science & Medicine*, 58, 1309-1321.
- Paasche-Orlow, M. K., Parker, R. M., Gazmararian, J. A., Nielsen-Bohlman, L. T. ve Rudd, R. R. (2005). The prevalence of limited health literacy. *Journal of general internal medicine*, 20(2), 175-184.
- Safeer, R. S. ve Keenan, J. (2005). Health literacy: The gap between physicians and patients. *American Academy of Family Physicians*, 72(3), 463-468.
- Scott, T. L., Gazmararian, J. A., Williams, M. V. ve Baker, D. W. (2002). Health literacy and preventive health care use among medicare enrollees in a managed care organization. *Medical Care*, 40, 395-404.
- Sezgin, D. (2014). Sağlık okuryazarlığını anlamak. *Galatasaray Üniversitesi İletişim Dergisi; Özel Sayı*, 2014(3), 73-92.
- Sørensen, K., Broucke, S. V., Fullam, J., Doyle, G., Pelikan, J., Slonska, Z., Brand, H. ve (HLS-EU) Consortium Health Literacy Project European (2012). Health literacy and public health: a systematic review and integration of definitions and models. *BMC Public Health*. 2012(12), 80.
- Sun, X., Shi, Y., Zeng, Q., Wang, Y., Du, W., Wei, N., Xie, R. ve Chang, C. (2013). Determinants of health literacy and health behavior regarding infectious respiratory diseases: A pathway model. *BMC Public Health*, 13, 261-268.
- Tanrıöver, M. N., Yıldırım, H. H., Ready, N. D., Çakır, B. ve Akalın H. E. (Eds.). (2014). *Türkiye sağlık okuryazarlığı araştırması*. Sağlık ve Sosyal Hizmet Çalışanları Sendikası Yayınları.
- The European Health Literacy Project Consortium. (2012). Comparative report of health literacy in eight EU members state, 7-24.

- Tokudo, Y., Doba, N., Butler, J. ve Passche-Orlow, M. (2009). Health literacy and physical and psychological wellbeing in japanese adults. *Patient Education and Counseling*, 75, 411-417.
- Wagner, W., Steptoe, A., Wolf, M. S. ve Wardle, J. (2009). Health literacy and health actions: A review and a framework from health psychology. *Health Education & Behavior*, 36(5), 860-877.
- Wolf, M. S., Feinglass, J., Thompson, J. ve Baker, D. W. (2010). In search of 'low health literacy': Threshold vs. gradient effect of literacy on health status and mortality. *Social Science & Medicine*, 70, 1335-1341. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2009.12.013>





## TFRS 6 MADEN KAYNAKLARININ ARAŞTIRILMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ STANDARDININ BİLİNİRLİĞİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

### A RESEARCH ON THE AWARENESS OF IFRS 6 EXPLORATION AND EVALUATION OF MINERAL RESOURCES STANDARD

Ömer TEKŞEN<sup>1</sup>, Adile AKTAR<sup>2</sup>

#### Öz

Muhasebe standartlarının temel amacı dünyada uygulanmakta olan muhasebe sistemlerindeki farklılıkları minimize ederek muhasebe uygulamalarının diğer ülkelerin uygulamalarıyla uyumlaştırılmasını sağlamaktır. Bahsi geçen bu uyumlaştırma sürecinde maden kaynaklarının araştırılması ve değerlendirilmesiyle ilgili finansal raporlama esaslarının belirlenmesini amaçlayan TFRS 6 standardı düzenlenmiş ve yürürlüğe girmiştir. Gerçekleştirilen bu uygulamanın amacı Burdur ili Bucak ilçesi ticaret siciline kayıtlı olan mermer madeni arama faaliyeti gerçekleştiren işletmelerin TFRS 6'ya ilişkin hangi düzeyde bilgi sahibi olduklarını tespit etmektir. Yapılan anket uygulamasıyla araştırmaya katılan işletme yetkililerinin TFRS 6'nın genel bir perspektifle bütün madenleri baz alan hükümler içerdiğini, mermer madeninin diğer madenlerle kıyaslandığında çok daha yüksek tutarlarda başlangıç maliyetlerine yol açması nedeniyle bu standardın mermer madeni özelinde birtakım hükümlere de yer vermesi gerektiğini düşündüklerini beyan ettikleri görülmektedir. Ayrıca çalışmanın sonucunda TFRS 6'nın getirdiği yeniliklerin algılanma düzeyinin orta seviyede olduğu tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** TFRS 6 Maden Kaynaklarının Araştırılması ve Değerlendirilmesi Standardı, Mermer İşletmesi, Madencilik Faaliyeti.

#### Abstract

The main purpose of international accounting standards is to minimize the differences in accounting systems in the world and to ensure that accounting practices are harmonized with the practices of other countries. In this harmonization process, IFRS 6 standard has been regulated and entered into force regarding mines. The purpose of this application is to apply it to the companies which has marble exploration activities registered in the trade registry of Bucak district of Burdur province. It is seen that the company officials participating in the survey have declared that TFRS 6 includes provisions based on all mines in a general perspective, and that this standard should include some provisions specific to the marble mine since marble mine causes much higher initial costs compared to other mines. As a result of this study, it has been found that the perception level of the innovations brought by IFRS 6 are at medium level.

**Keywords:** IFRS 6 Exploration for and Evaluation of Mineral Resources, Marble Company, Mining Activity.

1. Prof. Dr., Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi,  
omerteksen@mehmetakif.edu.tr,  
<https://orcid.org/0000-0002-3663-1619>

2. Öğr. Gör., Isparta Uygulamalı Bilimler  
Üniversitesi, adileaktar@isparta.edu.tr,  
<https://orcid.org/0000-0001-7632-4552>

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

**Başvuru Tarihi/Application Date**  
04.11.2020

**Yayına Kabul Tarihi/Acceptance Date**  
01.12.2020

**DOI**  
10.20875/makusobed.820961

#### Bu makaleye atıf yapmak için:

Tekşen, Ö. ve Aktar, A. (2021). TFRS 6 maden kaynaklarının araştırılması ve değerlendirilmesi standardının bilinirliği üzerine bir araştırma. *MAKU SOBED*, (33), 123-140. <https://doi.org/10.20875/makusobed.820961>

## **EXTENDED SUMMARY**

### **Research Problem**

The purpose of this study is to determine the level of perception of the regulations brought by IFRS 6 with the positive effects of IFRS standard sets by mining enterprises operating in Bucak.

### **Research Questions**

What is the knowledge level of marble companies in Bucak about IFRS 6? Is there any significant difference between the educational background of the respondents and their level of knowledge about IFRS? Is there any difference between the operating times of the businesses and their target market audiences?

### **Literature Review**

When the national and international literature is examined, IFRS 6 is the subject it is seen that there are not many domestic and foreign studies that have gained. Studies usually examine the regulations and innovations brought by IFRS, financial reporting and accounting processes in the mining industry, evaluation of depreciation in mining companies within the scope of financial reporting standards, accounting for pre-production costs in mining enterprises, the accounting policies implemented at mines in terms of tax legislation and IFRS within the framework of IFRS 6.

### **Methodology**

The data required in the study have been obtained by the survey technique. The survey has been conducted using face to face interview method with the officials of marble companies in Bucak. The survey form consists of 32 questions, 13 of which are about demographic information and 19 of which are prepared with a likert scale.

Statistic Package for the Social Sciences (SPSS Statistics v.20) statistics package program has been used for the analysis of the data obtained from the survey study.

### **Results and Conclusions**

When the findings obtained as a result of the study are examined, it is seen that the respondents who participated in the survey do not have sufficient technical knowledge and legal legislation knowledge regarding IFRS standard sets and IFRS 6 standard. On the other hand, regarding the innovations brought by IFRS 6 by the respondents; It is thought that it would be beneficial to make arrangements on the issues related to the fact that the assets are measured at cost in marble exploration and evaluation, and the disclosure of the information and the amounts resulting from the research and evaluation of the marble resources will be beneficial and will have a positive effect on the enterprises. As a result, this study, which has been carried out to measure the knowledge level of the marble companies in Bucak, will contribute to the spread of this information with the IFRS knowledge level of the marble sector, and will raise awareness about the implementation of IFRS 6 standard by these companies, In this context, it can be said that their financial statements will support the establishment of an impartial, transparent, understandable and reliable accounting information system. Business officials participating in the research; due to the nature of the mineral resources, the result to be obtained varies. It is risky and uncertain, there are difficulties in the cost calculation of marble entering the production on a ton or kg basis and leaving the production on a square meter basis, high losses and casualties in production (around 70%) marble companies in Bucak district see their research activities as an extra trial fee and consider this loss.

## 1. GİRİŞ

Küreselleşmeyle birlikte ülkeler arasındaki ilişki ve etkileşim artmış, uluslararası iş birliği ve rekabet önem kazanmıştır. Bunun yanı sıra teknolojik gelişmeler de dünya genelinde iletişim ve haberleşme olanaklarını arttırmıştır. Tüm bu gelişmeler paralelinde ülkeler arası sınırlar ortadan kalkmış, bu durum ulusal ve uluslararası anlamda sermaye hareketlerinin gelişmesi ve büyümesi minvalinde olumlu bir etki yaratmıştır.

Bahsi geçen gelişmeler, ülkeler arasında ekonomik hareketlilik sağlamış, dışa bağıllığı arttırarak finansal piyasalara ilişkin birtakım düzenlemelerin yapılmasını zorunlu kılmıştır. Bu bağlamda gerçekleştirilen bir diğer düzenleme de muhasebe standartlarında yapılmıştır. 1973'te Fransa, Almanya, Kanada, İngiltere, Meksika, Japonya ve Hollanda gibi gelişmiş finans piyasaları bulunan ülkeler uluslararası alanda kullanabilecekleri yeknesak bir muhasebe sisteminin geliştirilmesi ve uygulamaya konulması hususunda anlaşma yapmışlardır (Parlakkaya, 2004, s. 123). Yapılan bu anlaşmayla finansal tabloları kullanarak karar alan kişi ve kurumların karar süreçlerinde güvenilir, karşılaştırılabilir, tutarlı ve sağlıklı bilgi edinebilmeleri amaçlanmıştır. Bunun yanı sıra muhasebe uygulamalarında meydana gelen problemlere ilişkin çözüm üretilmesi de muhasebe standartlarının temel amaçlarından biridir.

Uluslararası Muhasebe Standartları Komitesi (IASB), 1973'te muhasebe standartlarının yayımlanması ve düzenlenmesi amacıyla kurulmuş, böylelikle kurumsal nitelikteki muhasebe standartlarının 2001'de IASB'nin bütün yetkilerini Uluslararası Muhasebe Standartları Kuruluna (IASB) devretmesiyle aynı çatı altında bir araya gelmişlerdir. Yapılan bu değişiklikle dünya çapında muhasebe standartlarının kullanım oranı artmaya başlamış ve 2005 yılı itibariyle Uluslararası Finansal Raporlama ve Muhasebe Standartlarının (IAS/IFRS) Avrupa borsalarına kaydı olan işletmelerce uygulanması kararı alınmıştır. Amerikan Finansal Muhasebe Standartları Kurulunun (FASB), IFRS'nin Amerikan işletmelerince uygulanmasına ilişkin yeni bir karar almasıyla birlikte dünya çapında muhasebe standartlarının kullanımı daha da genişlemeye başlamıştır (Aysan, 2007, s. 54).

Uluslararası muhasebe standartlarının daha geniş uygulama alanına kavuşmasıyla birlikte Türkiye'de de bu sürece dâhil olarak gerekli adımlar atılmıştır. Özellikle ülkemizin Avrupa Birliği'ne adaylığı sürecinde olması ve Avrupa'yla ticari ve ekonomik ilişkilerinin artması Türkiye'nin uluslararası muhasebe standartlarına uyum süreci üzerinde olumlu etki yaratmıştır. Bu kapsamda Sermaye Piyasası Kurulu'na (SPK) bağlı olan halka açık işletmelerin düzenledikleri finansal raporlara ilaveten Türkiye Muhasebe Standartları (TMS)/ Türkiye Finansal Raporlama Standartlarına (TFRS) paralel biçimde raporlama yapmaları ve Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'nun (BDDK) 2006 yılında bütün banka ve finans kurumlarının bağımsız denetime tabi tutulan finansal tablolarında TFRS/TMS finansal setinin uygulanmasının zorunlu hale getirilmiş olması gerçekleştirilen uyum çalışmaları konusunda gösterilebilecek en temel örnekler arasında yer almaktadır.

2011'de yeni Türk Ticaret Kanunu'nda (TTK) bazı maddelerin değiştirilmesiyle birlikte muhasebe standartlarının uygulama alanları daha fazla genişleme olanağı bulmuştur. Yeni TTK'yla birlikte halka açık olan/olmayan bütün işletmeler IFRS'yle uyumlu olan TMS'leri muhasebe ve finansal raporlama işlemlerinde uygulamakla mükellef kılınmışlardır.

Gerçekleştirilen bu çalışmanın amacı; TFRS 6 Maden Kaynaklarının Araştırılması ve Değerlendirilmesi standardına ilişkin olarak Burdur ili Bucak ilçesinde yer alan mermer ocağı işletmelerinin hangi düzeyde bilgi sahibi olduğunu tespit etmektir. Araştırma için gereken veriler anket yöntemiyle toplanmıştır. Anket uygulaması Burdur ili Bucak ilçesinde faaliyet gösteren 19 mermer ocağı işletmesi üzerinde gerçekleştirilmiştir.

Çalışma sonucunda elde edilen bulgular incelendiğinde ankete katılan yanıtlayıcıların TFRS/TMS standart setleriyle TFRS 6 standardına ilişkin yeterli teknik bilgi ve yasal mevzuat bilgisine sahip olmadıkları görülmektedir. Buna karşın yanıtlayıcılar tarafından TFRS 6 standardının getirmiş olduğu yeniliklerin işletmeler açısından yararlı olacağı ve olumlu etki yaratacağı düşünülmektedir.

## 2. TFRS 6 MADEN KAYNAKLARININ ARAŞTIRILMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ STANDARDI

IASB; maden araştırma ve değerlendirme hususuna ilişkin olarak, özel bir standardın bulunmaması, uygulamada arama-değerleme harcamalarına ait özel bir metodun kullanılmaması sebepleriyle 2006 yılı

Aralık ayında maden kaynaklarının araştırılması ve değerlendirilmesi konusunda düzenleme yapma kararı olarak TFRS 6 standardını yayınlamıştır (IFRS 6, 2006).

Türkiye’deyse IASB tarafından yayınlanan IFRS 6 standardının çevirisi yapılmış, aynı kapsamda TFRS 6 standardı yayınlamıştır. Bu çalışmada IFRS 6 Exploration for and Evaluation of Mineral Resources yerine TFRS 6 Maden Kaynaklarının Araştırılması ve Değerlendirilmesi Standardı ifadesi kullanılacaktır. TFRS 6, maden kaynaklarının araştırılmasıyla değerlendirilmesi esnasında meydana gelen harcamalarla ilgili finansal raporlama kriterlerini belirleyen finansal raporlama standardıdır.

TFRS 6’nın yayımlanması öncesinde maden araştırma ve değerlendirmesine ilişkin varlıkların muhasebeleştirilmesi “*Finansal Tabloların Hazırlanma ve Sunulma Esaslarına İlişkin Kavramsal Çerçeve*”de bulunan hükümler paralelinde gerçekleştiriliyordu. Bahsi geçen bu standart, yalnızca maden araştırma ve değerlendirmesi sırasında ortaya çıkmakta olan giderleri dikkate alıyordu (Aksoylu, 2013, s. 140).

Bu bağlamda TFRS 6 standardın oluşturulmasındaki temel amaçlar şu şekilde sıralanabilmektedir (TFRS 6, 2006):

- Maden araştırılması ve değerlendirilmesiyle ilgili harcamalara ilişkin muhasebe uygulamalarında gelişmeler,
- Maden araştırma ve değerlendirme varlıklarının muhasebeleştirilmesiyle ilgili olarak değer düşüklüğü saptanması halinde “*TFRS 36 Varlıklarda Değer Düşüklüğü Standardı*” na uygun olarak ölçülmesi,
- Araştırma ve değerlendirme varlıklarından kaynaklanmakta olan tutarların zamanlamalarıyla gelecekteki nakit akışları hususunda mali tablolar aracılığıyla mali tablo kullanıcısı olan kişi ve kurumlara gerekli bilgilerin verilmesidir.

Yukarıdaki kısımda TFRS 6 standardının ortaya çıkma nedenleriyle bahsi geçen standardın temel amaçlarına değinilmiştir. Bir sonraki kısımda ise standardın getirmiş olduğu düzenlemeler kapsamında madencilik sektöründe gerçekleştirilen faaliyetler ele alınacaktır.

## **2.1. TFRS 6 Standardının Madencilik Faaliyetleri Kapsamında Getirdiği Düzenlemeler**

TFRS 6, madencilik faaliyetleri kapsamında yalnızca işletmelerin katlanmakta olduğu araştırma ve değerlendirme harcamalarına uygulanmaktadır. Bunların dışındaki işlemler kapsam dışı bırakılarak bahsi geçen faaliyetler dışında yer alan giderler göz önünde bulundurulmamaktadır. Arama ve değerlendirme maliyetlerinin dikkate alındığı diğer bir husus ise işletmelerin belirli bir bölgeyi aramaya ilişkin hukuki haklarının ve maden rezervlerini çıkarmaya ilişkin yetkilerinin bulunması hususudur (PWC, 2007).

Maden arama aşamasında oluşan giderlerin muhasebeleştirilmesine ilişkin olarak TFRS 6 standardının aşağıda yer alan iki durumda araştırma ve geliştirme giderleri kapsamında incelendiği belirtilmiştir. Bu durumlar (Kurnaz, 2012, s. 54):

1. Birinci durum: maden kaynaklarından cevher çıkarma işleminin teknik açıdan gerçekleştirilebilmesi ve ticari anlamda gelir sağlayacak konumda olması,
2. İkinci durum: maden arama aşamasının olumlu olarak sonuçlanması neticesinde ticari getiri sağlamasıdır.

Maden sektöründe faaliyet göstermekte olan işletmelerde araştırma ve değerlendirme maliyetleri genel anlamda;

Maden bölgelerinin aranması,

Maden çıkarmaya ilişkin hakların sağlanması, araştırma işlemlerinin yapılması, araştırma sonucunda elde edilen verilerin değerlendirilmesiyle geliştirilmesi safhalarındaki faaliyetlerle süreçleri kapsar (Ergin, 1983, s. 24).

TFRS 6 standardı incelendiğinde bu harcamalarla ilgili olarak birtakım örneklerin verildiği görülmektedir. Bu harcama örnekleri ise şu şekildedir (Karapınar vd., 2010, s. 60):

Araştırma haklarının sağlanması,

Arama sondajı, örnekleme ve kazıya ilişkin faaliyetler,

Maden kaynaklarından cevher çıkartmanın teknik yeterliliğinin ve ticari uygulanabilirliğinin değerlendirilmesine ilişkin faaliyetlerdir.

Araştırma ve değerlendirmeye ilişkin varlıkların muhasebeleştirilmesi hususu incelendiğinde TFRS 6'nın araştırma ve değerlendirme giderlerinin maliyet değerleriyle muhasebeleştirilmesi gerektiğini emrettiği görülmektedir. TFRS 6 ilk muhasebeleştirme gerçekleştirildikten sonraysa bu varlıkların maliyet yöntemiyle ya da yeniden değerlendirme yöntemiyle değerlendirilmesi gerektiğini vurgulamaktadır (TFRS 6, 2006).

Ayrıca TFRS 6'da ilk muhasebeleştirme sonrası işlemlerde, arama ve değerlemeye ilişkin varlıkların net defter değerinin geri kazanılabilir kısmı aşılıyor olması halinde; *TMS-36 Varlıklarda Değer Düşüklüğü* standardına paralel biçimde değer düşüklüğü ayrılması gerekliliğini belirtmektedir (Demir ve Bahadır, 2007, s. 16). Yeniden değerlendirme yönteminin seçilmesi durumunda yeniden değerlendirme yönteminin uygulanacağı varlıklar; maddi ve maddi olmayan duran varlık olarak iki grupta sınıflandırıldıktan sonra *TMS 16 Maddi Duran Varlıklar* ile *TMS-38 Maddi Olmayan Duran Varlıklar* standartlarında öngörülen modeller dikkate alınır (Buyruk, 2013, s. 78).

TFRS 6, araştırma ve değerlemeye konu varlıkların sınıflandırılmasında aktifleştirilmesi gereken harcamaların, edinilen varlıkların taşıdıkları niteliklere göre maddi veya maddi olmayan duran varlık olarak kategorize edilebileceğini belirtmiştir. Araştırma faaliyetleri esnasındaysa iki tür varlığın ortaya çıktığı görülmektedir. Bu varlıklar; maddi duran varlıklar ve araştırma hakkının elde edilmesine ilişkin maliyetlerdir. Maddi duran varlıklar; araştırma ve değerlendirme faaliyetlerinde kullanılmakta olan ve bir faaliyet dönemini aşan süreyle faydalı ömrü bulunan varlıklardır. Örneğin; bu faaliyetlerin gerçekleştirildiği cihaz ve ekipmanlar maddi duran varlıklar kapsamındadır. Fakat delme ve sondaj hakları maddi olmayan duran varlıklar kapsamında yer almaktadır. Ayrıca sondaj hakkının edinilme maliyetleriye maddi olmayan duran varlıklar grubunda izlenmektedir (Karapınar vd., 2010, s. 60).

TFRS 6 standardı uyarınca araştırma ve değerlendirme faaliyetleri sırasında oluşan harcamalar işletmelerce belirlenmiş olan politikalar bağlamında aktifleştirilebilir. TFRS 6'da aktifleştirilmiş araştırma ve değerlendirme giderlerinde amortisman uygulanmasına ilişkin doğrudan bir hüküm bulunmamaktadır. Bu nedenle TFRS 6 bu konuda tercihi işletmelere bırakarak; normal amortisman yöntemi, azalan bakiyeler yöntemi ve üretim birimi yöntemini önermektedir. Sayılan yöntemler arasında üretim birimi yöntemi benimsenerek amortisman ayrılmasının daha uygun olacağı düşünülmektedir (Aksoylu, 2013, s. 141).

Maden sektörünün temel faaliyet konusunu teşkil eden "araştırma ve değerlendirme" safhasından sonra gelen faaliyet; geliştirme safhasıdır. Geliştirme safhası maden sahasının elde edildiği ya da maden arama aşamasını takip eden safhadır. Bu safhada, maden kaynaklarının üretime hazır şekle getirilebilmesi için gereken tesislerin inşası ve üretimin artırılabilmesi için de sondaj ya da çeşitli geliştirme faaliyetleri yürütülmektedir (Hacırüstemoğlu vd., 2006, s. 31).

Geliştirme safhasından sonra gelen faaliyet; üretim safhasıdır. Geliştirme safhası son bulduğunda üretim safhasına geçilmektedir. Üretim aşamasında gerçekleştirilecek üretime hazırlık çalışmaları neticesinde belli bir potansiyel meydana geldiğinde ticari üretim safhasına geçilmektedir (Yardımcıoğlu vd., 2014, s.75). Üretim safhası yer altındaki maden rezervlerinin toprağın yüzey alanına çıkartılması ve satışa hale getirilerek alıcıya sunulması faaliyetlerini kapsamakta olup, rezervlerin işlenmesi ve metallere dönüşmesi sürecini kapsam dışı bırakmaktadır (Özkan ve Aksoylu, 2012, s. 85).

Üretim safhası sonrası yeniden yapılandırma çalışmaları sonucu oluşan muhtemel giderlerin de ön tahmin işlemlerinin gerçekleştirilmesi, dönemsellik ve ihtiyatlılık ilkeleri baz alınarak üretim giderleri içerisine dahil edilmesi daha doğru ve güvenilir finansal tabloların oluşturulmasına olumlu etki yapmaktadır (Özkan ve Aksoylu, 2012, s. 95).

Son safha olarak değerlendirilen maden kapatma ve rehabilitasyon safhası, çoğu maden işletmesi için en fazla önem arz eden gider kalemi olarak ön plana çıkmaktadır. Maden işletmeleri yapmış oldukları sözleşmeler gereği maden ekonomik ömrünü tamamladığında kazı alanlarını rehabilite etmektedirler. Maden kapatma ve restorasyon faaliyetleriye "*TFRS 37 Karşılıklar, Koşullu Borçlar ve Koşullu Varlıklar*" bağlamında değerlendirilmektedir.

Maden bölgesinin kapatılarak terk edilmesi kararı yalnızca madende bulunan minerallerin tüketilmesiyle değil, üretimin ekonomiklik vasfını yitirmesiyle de alınabilmektedir. Kapatma maliyetleri, sahadan teknik donanımların sökülmesiyle taşınması, madenin işletildiği bölgede toprak örtüsünün tahrip edilmesi sebebiyle toprağın örtülmesi, ağaçlandırılması, bitki örtüsünün önceki haline getirilmesi ve yaşam

için rehabilitasyonunun sağlanması gibi maliyetleri içermektedir. Kapatma faaliyetleri, işletmelerin yerine getirme zorunda oldukları bir sorumluluktur ve işletmeler bu maliyetler için mutlaka karşılık ayırmak durumundadır (Karapınar vd., 2010, s. 51).

### **3. BURDUR İLİ BUCAK İLÇESİ MERMER İŞLETMELERİ ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

#### **3.1. Araştırmanın Amacı**

IASB 2006 yılının Aralık ayında yayınlanan TFRS 6 standardının amacı; maden kaynaklarının araştırılması ve değerlendirilmesi safhasında katlanılan harcamalarla ilgili olarak finansal raporlama esaslarının belirlenmesidir (TFRS 6, 2006).

Gerçekleştirilen bu çalışmanın amacıysa, TFRS/TMS standart setlerinin olumlu etkileriyle TFRS 6'nın getirmiş olduğu düzenlemelerin Burdur ili Bucak ilçesinde faaliyet gösteren maden ocağı işletmeleri tarafından algılanma düzeylerinin tespit edilmesidir.

#### **3.2. Araştırmanın Yöntemi**

Araştırmanın uygulanması öncesinde T.C. Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu'ndan 07.10.2020 tarihli ve 2020/269 sayılı etik kurul izni alınmıştır.

Araştırmada gereken veriler anket tekniğiyle edinilmiştir. Anket Burdur ili Bucak ilçesinde faaliyet gösteren mermer ocağı işletmeleri yetkilileriyle yüz yüze görüşme yöntemi kullanılarak uygulanmıştır. Anket formu 13'ü demografik bilgilerle ilgili ve 19'u 5'li likert ölçeğiyle hazırlanmış toplam 32 tane sorudan oluşmaktadır.

Anket sorularının hazırlanmasında ilgili yazın ve mevzuatın yanı sıra Kahraman (2016)'ın Muhasebe Standartlarının Sektörel Algılanması: Mermer İşletmeleri Örneği isimli çalışmasından yararlanılmıştır.

Yapılan anket çalışmasından elde edilen verilerin analizinde, Statistic Package for the Social Sciences (SPSS Statistics v.20) istatistik paket programı kullanılmıştır.

#### **3.3. Araştırmanın Kapsamı, Evreni ve Örneklemi**

Anket çalışması, Burdur ilinin Bucak ilçesinde faaliyet gösteren mermer ocağı işletmeleri üzerinde uygulanmıştır. Bucak ilçesinde faaliyet gösteren 79 adet mermer işletmesinin 23'ü mermer madeni arama ve değerlendirme faaliyeti gerçekleştirmektedir. Bu 23 işletmenin 4'ünün Bucak Ticaret ve Sanayi Odası (BTSO)'na kayıtlı 1'den fazla şubesi bulunduğu tespit edilmiş, anket uygulaması bu işletmelerin Merkez şubelerinde gerçekleştirilmiştir. Bu durumda gerçekleştirilen bu araştırmanın örneklemini 19 işletmeden oluşmaktadır. Örneklemi oluşturan işletmelerden gerçek kişi ticaret işletmesi olan 1 adet işletmeye ulaşılamamış ve anket çalışması toplamda 18 işletme üzerinde gerçekleştirilmiştir.

Krejcie ve Morgan'ın (1970, s. 608) ,05 hata payıyla örneklem hesaplamasında, evrende bulunan 19 katılımcı için 18 katılımcı örnekleminin evreni temsil ettiği belirtilmektedir. Bu bağlamda yürütülen bu çalışma için 18 işletmenin evreni temsil ettiği görülmektedir.

#### **3.4. Araştırmanın Bulguları**

##### **3.4.1. Veri Hazırlama**

Araştırmaya ilişkin bulguların analiz edilmesi öncesinde uç değer, kayıp veri, güvenilirlik ve homojenlik unsurları test edilmiş ve incelenmiştir.

**Kayıp Veri:** Her anket formunda cevap verilmeyip boş bırakılmış olan maddeler toplam maddelere oranlanmış ve bu oranın %15 üzerinde olup olmadığı incelenmiş, bu nitelikte hiçbir anket formu bulunmadığından dolayı kayıp veriye atama işlemi gerçekleştirilmemiştir.

**Uç Değer:** “Z” ve “T” puanları + 3 ve – 3 üstünde olan bir anket formu bulunmamaktadır. Toplam 18 anketlik veri analiz edilmiştir.

**Homojenlik:** Gerçekleştirilen homojenlik testinin sonucunda Sig. değeri 0,05 değerinden büyük olduğu için veriler homojen dağılmaktadır (Kalaycı, 2008, s. 403).

**Güvenilirlik:** Bu çalışmada Cronbach’s Alpha ( $\alpha$ ) değerinin 0,731 olarak tespit edildiği, araştırma aracının oldukça güvenilir nitelik taşıdığı görülmektedir.

### 3.4.2. Tanımlayıcı Bulgular

Çalışma kapsamında anket uygulanan işletmelerin tanımlayıcı özelliklerine ait yüzdelik dağılımları Tablo 1’de görülmektedir:

**Tablo 1.** İşletmelerin Tanımlayıcı Özellikleri (N:18)

İşletmedeki Pozisyon	İşletme Sayısı (N)	Yüzde (%)
Üst düzey yönetici	2	11,1
Fabrika yöneticisi	1	5,6
Muhasebe/Finans Sorumlusu	5	27,8
Departman Sorumlusu	2	11,1
Üretim Yöneticisi	4	22,2
İşletme Sahibi (Diğer)	2	11,1
Maden Mühendisi (Diğer)	2	11,1
<b>Eğitim Durumu</b>	<b>İşletme Sayısı (N)</b>	<b>Yüzde (%)</b>
İlköğretim	-	-
Lise	5	27,8
Önlisans	2	11,1
Lisans	8	44,4
Lisansüstü	3	16,7
<b>İşletmenin Sahiplik Yapısı</b>	<b>İşletme Sayısı (N)</b>	<b>Yüzde (%)</b>
Özel	18	100
Yabancı Ortaklık	-	-
Yabancı Sermaye	-	-
<b>İşletme Türü</b>	<b>İşletme Sayısı (N)</b>	<b>Yüzde (%)</b>
Halka Açık A.Ş.	-	-
A.Ş.	14	77,8
Limited Şirket	4	22,2
Diğer	-	-
<b>Faaliyet Süresi</b>	<b>İşletme Sayısı (N)</b>	<b>Yüzde (%)</b>
4-6 yıl	1	5,6
7-9 yıl	1	5,6
10-12 yıl	4	22,2
13-15 yıl	1	5,6
16 yıl ve üzeri	11	61,1
<b>Çalışan Personel Sayısı</b>	<b>İşletme Sayısı (N)</b>	<b>Yüzde (%)</b>
1-49 arası	5	27,8
50-149 arası	10	55,6
150- 499 arası	3	16,7
500 ve üzeri	-	-
<b>Sanayi Dalı</b>	<b>İşletme Sayısı (N)</b>	<b>Yüzde (%)</b>
Ana Sanayi	18	100
Yan Sanayi	-	-
Hem ana hem yan sanayi	-	-

Ankete katılan yanıtlıların işletmedeki pozisyonlarına bakıldığında %27,8’inin muhasebe/finansman sorumlusu (5 kişi) olduğu, %44,4’ünün lisans (8 kişi) düzeyinde eğitim aldığı görülmektedir.

İşletmelerin sahiplik yapıları incelendiğinde %100’ünün özel (18 işletme) işletme olduğu, tür bakımından incelendiğinde ise %77,8’i Limited Şirket (14 işletme), %61,1’inin 16 yıldan fazla bir süredir (11 işletme) mermer sektöründe faaliyet gösteren, alanında tecrübeli işletmeler oldukları görülmektedir. İşletmelerden 4 tanesi büyük ve orta boy işletmeler için finansal raporlama standardı (BOBİ FRS) uygularken TFRS uygulama zorunluluğu olan ya da isteğe bağlı olarak uygulayan işletme bulunmamaktadır.

Bu husus BOBİ FRS 8 Maden Kaynaklarının Aranması ve Değerlendirilmesi Standardının kapsamındadır. BOBİ FRS 8, TFRS 6 ile aynı esaslara tabidir.

İşletmelerin %55,6'sında (10 işletme) 50-149 arası çalışan istihdam edilmekte, rakamların bu aralıkta yoğunlaşması ankete katılan işletmelerin orta büyüklükte işletmeler olduğunu göstermektedir. İşletmelerden

Anket çalışmasına katılan işletmelerin %100'ü ana sanayi dalında (18 işletme), üretim yapmaktadır.

Tablo 2'de Burdur ili Bucak ilçesinde faaliyet gösteren 18 mermer ocağı işletmesinin hedef pazar kitlelerine ilişkin bulgular görülmektedir.

**Tablo 2.** İşletmelerin Hedef Pazar Kitleleri

	İşletme Sayısı (N)	Yüzde (%)
Ulusal düzeyde	-	-
Uluslararası düzeyde	10	55,6
Hem ulusal hem uluslararası düzeyde	6	33,3
Ulusal ancak yakın gelecekte uluslararası pazar hedeflenmektedir	-	-
Uluslararası ancak yakın gelecekte ulusal pazar hedeflenmektedir	2	11,1

İşletmelerin %55,6'sının sadece uluslararası pazarda (10 işletme) faaliyet gösterdiği tespit edilmiştir. Günümüz piyasa koşulları işletmelerin dış pazarlara açılarak faaliyet alanlarını genişletmelerini gerektirerek; gelirlerini arttırmalarında ve faaliyet gösterdikleri sektörde rekabet üstünlüğü sağlamalarına katkı sağlamaktadır. Yapılan çalışmada Burdur ili Bucak ilçesinde faaliyet gösteren mermer ocağı işletmelerinin yan sanayi dalında faaliyet gösteren işletmelere oranla daha büyük ve daha kurumsal, daha ileri düzeyde teknolojik imkanlara sahip, hedef pazar kitlelerinin uluslararası pazarlarda faaliyet gösteren işletmelerden oluştuğu görülmektedir.

Tablo 3'te Burdur ili Bucak ilçesinde faaliyet gösteren 18 mermer ocağı işletmesinin ürettikleri yeni bir ürünün satış fiyatını belirlerken kullandıkları yöntemlerle ilgili veriler bulunmaktadır:

**Tablo 3.** Yeni Bir Ürünün Satış Fiyatını Belirlemede Kullanılan Yöntem

	İşletme Sayısı (N)	Yüzde (%)
Maliyet+Kar Yöntemi	13	72,2
Rakiplerin belirledikleri fiyat baz alınarak	-	-
Pazar araştırması ile	1	5,6
Benzer ürünlerin fiyatları baz alınarak	-	-
Müşterilerce arzulanan fiyat baz alınarak	1	5,6
Kabiliyetler ve deneyimlere dayanarak	-	-
Ürünün tasarım ve üretim özelliklerine göre oluşan fiyat	3	16,7

Çalışmaya katılan işletmelerin %72,2'sinin yeni bir ürünün satış fiyatını belirlerken geleneksel maliyet yönetim sistemini (maliyet+kar) benimsedikleri (13 işletme) tespit edilmiştir. İşletmelerin yeni bir ürünün satış fiyatını belirlemede bu yöntemden vazgeçerek TFRS 6'nın öngördüğü yöntemlere başvurmaları maksimum karlılık elde edebilmeleri ve piyasada rekabet avantajı sağlayabilmeleri açısından fayda sağlayacaktır.

Tablo 4'te araştırma kapsamında yer alan işletmelerin yeni bir ürünün kar marjını tespit etmede kullandıkları yöntemlerle ilgili veriler bulunmaktadır:

**Tablo 4.** Yeni Bir Ürünün Kar Marjını (Oranını) Belirlemede Kullanılan Yöntem

	İşletme Sayısı (N)	Yüzde (%)
Satışlar üzerinden belirli bir getiriye göre	9	50,0
Ürüne yapılan yatırımdan beklenen karlılığa göre	3	16,7
Ürünün tahmini maliyetinin bir yüzdesi	6	33,3
Ürün hattındaki ürünlerin karlılığına göre	-	-



İşletmelerin yeni bir ürünün kar marjını belirlerken en fazla %50 oranında satışlar üzerinden belli bir getiri oranını dikkate aldıklarını (9 işletme) beyan ettikleri görülmektedir. Kar marjı üretilen bir ürünün satışından elde edilen gelirin ne kadarının kar olduğunu gösteren orandır. TFRS 6'nın uygulanabilirliği açısından işletmelerin yeni bir ürünün kar marjını, işletmede alınan stratejik kararlar paralelinde satışlar üzerinden belli bir getiri oranını baz alarak belirlemelerinin uygun olacağı söylenebilir.

Değer zinciri işletmelerin alıcılarına sundukları değer artırılması amacıyla başvurdukları araçlardır. Değer zinciri, üretim öncesi hammaddenin sağlanmasıyla başlayıp ürünlerin alıcılara ulaşmasına kadar geçen bütün safhaları kapsamaktadır. Her bir safhada alıcılara sağlanan faydaların tespit edilerek işletmelerin faaliyetlerini iyileştirecek yöntemlerin aranması ve her safhada daha da iyi sonuçlara odaklanması gerektiğini öngörür (Kuyucak ve Şengür, 2009, s. 134).

Tablo 5'te değer zinciri üyelerinin maliyet azaltım sürecine katılımlarıyla ilgili bulguların yer aldığı görülmektedir:

**Tablo 5.** Değer Zinciri Üyelerinin Maliyet Azaltım Sürecine Katılım Dereceleri

	N	Ortalama	Standart Sapma
Üretim	18	1,38	,916
Satın Alma	18	1,72	1,274
Satış/Pazarlama	18	2,00	,913
Ürün Planlama/AR-GE	18	2,55	1,338
Kalite Kontrol	18	2,33	1,236
Muhasebe/Finans	18	1,88	1,078
Dağıtım/Lojistik	18	2,94	1,392
Tedarikçiler	18	2,94	1,258

(Not N=18, 1: Her zaman, 2: Genellikle, 3: Bazen, 4: Nadiren, 5: Hiçbir zaman)

Tablo 5'e bakıldığında maliyet azaltım sürecinde en çok üretim ( $\bar{x}=1,38$ ) ve satın alınanın ( $\bar{x}=1,72$ ) pay sahibi olduğu, en düşük ortalamanın ise tedarikçiler ve dağıtım/lojistiğe ( $\bar{x}=2,94$ ) ait olduğu tespit edilmiştir. Standart sapmalara bakıldığında, satış/pazarlamanın en düşük ( $\sigma=,913$ ), dağıtım/lojistiğin ise en yüksek ( $\sigma=1,392$ ) standart sapmaya sahip olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan işletmelerin yukarıda bahsi geçen değer zinciri üyelerinden faydalandıkları görülmektedir. Değer zinciri üyeleri işletmelerin üretim safhasında ve üretimden sonraki safhalarda maliyet azaltım sürecine katkı sağlayarak rekabet üstünlüğü kurmalarına yardımcı olmaktadır. İşletmelerin TFRS 6 uygulamalarından hedefledikleri başarıyı yakalayabilmeleri için işletme içinden olduğu kadar işletme dışından da katılımın sağlanması ve tüm değer zinciri üyelerine önem verilmesi gerekmektedir.

**Tablo 6.** TFRS 6'nın Uygulanabilirlik Derecesini Etkileyen Faktörlere İşletmelerin Katılım Dereceleri (N: 18)

İfadeler	N	Ortalama	Standart Sapma
Bir işletme hangi harcamaların araştırma ve değerlendirme varlıkları kapsamında muhasebeleştirileceğiyle ilgili bir politika belirleyerek belirlediği politikayı tutarlı bir şekilde uygulamalıdır.	18	4,44	,61750
Maden araştırma ve değerlendirme harcamalarıyla ilgili düzenlemeler yapılmasının yarar sağlayacağını düşünüyorum.	18	4,38	,97853
Araştırma ve değerlemeye ilişkin varlıkların, maliyet bedeliyle ölçülmesi doğru bir yöntemdir.	18	4,33	,59409
Maden kaynaklarının araştırılması ve değerlendirilmesinden kaynaklı olan tutarlara ilişkin bilgiler işletmelere ve finansal tablo kullanıcılarına faydalı olmaktadır.	18	4,27	,82644

<i>(Tablo 6'nın devamı)</i>			
<b>İfadeler</b>	<b>N</b>	<b>Ortalama</b>	<b>Standart Sapma</b>
Hangi harcamaların araştırma ve değerlendirme varlığı kapsamında muhasebeleştirileceğiyle ilgili politikalar belirlemek faydalı olacaktır.	18	4,27	,75190
İşletmelerin araştırma ve değerlendirmeye konu varlıkların değer düşüklüğünü tespit etmek amacı ile bu varlıkları nakit yaratan birimlere dağıtmak için bir muhasebe politikası belirlemeleri gerekmektedir.	18	4,11	,90025
Maden kaynaklarının araştırılması ve değerlendirilmesinden kaynaklı olan varlık, borç, gelir ve giderler ile faaliyetlerle ve yatırımlardan kaynaklı olan nakit akımlarına ilişkin bilgiler finansal tablolarda yer almalıdır.	18	4,05	,99836
İşletmeler araştırma ve değerlendirmeye konu varlıklarını niteliklerine göre maddi veya maddi olmayan duran varlık olarak tutarlı biçimde sınıflandırmalıdır.	18	4,00	1,13759
Yeniden sınıflandırma öncesinde, araştırma ve değerlendirmeye konu varlıkları değer düşüklüğü bakımından değerlendirilerek eğer varsa değer düşüklüğü zararlarını muhasebeleştirilmelidir.	18	4,00	,84017
İşletmeler finansal tablolara yansıtılmış maden kaynaklarının araştırılması ve değerlendirilmesinden kaynaklı tutarları tanımlayan bilgileri açıklamalıdır.	18	3,94	,99836
Araştırma ve değerlendirme varlıklarının ilk defa muhasebeleştirilmesinde arama sondajı, kazı, örnekleme harcamaları dahil edilmektedir.	18	3,88	,75840
Maden kaynaklarının araştırılması ve değerlendirilmesi finansal tablo kullanıcılarının muhasebeleştirilen varlıkların tutarını ve gelecekteki nakit akımlarının kesinliğini anlamalarını sağlamaktadır.	18	3,55	,92178
Delme hakkı, sondaj hakkı gibi unsurlar maddi olmayan duran varlık olarak değerlendirilirken, taşıtlar ile delme donanımları ve sondaj donanımları maddi duran varlık olarak değerlendirilmektedir.	18	3,46	1,59364
TFRS 6 işletmelerin katlandıkları araştırma ve değerlendirme harcamalarına uygulanmaktadır.	18	3,45	1,09989
Maden kaynaklarının geliştirilmesine ilişkin harcamalar araştırma ve değerlendirmeye konu varlıklar kapsamında muhasebeleştirilemez.	18	3,44	1,14903
İlk muhasebeleştirme sonrasında, araştırma ve değerlendirmeye konu varlıklara maliyet modeli veya yeniden değerlendirme modeli uygulanmalıdır.	18	3,44	1,09664

<i>(Tablo 6'nın devamı)</i>			
İfadeler	N	Ortalama	Standart Sapma
Bir maden kaynağından cevher çıkartmanın fizibilite ve ticari uygulanabilirliğinin ispatlanabilir duruma geldikten sonra ortaya çıkan harcamalar maden kaynaklarının araştırılması ve değerlendirilmesi standardının kapsamında değildir.	18	3,33	1,188118
İşletmelerin maden kaynaklarının araştırılması ve değerlendirilmesi öncesinde katlandıkları harcamalar TFRS 6 kapsamında değildir.	18	2,77	1,11437

Not N=18, (1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kısmen Katılıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum)

Araştırmaya katılan yanıtlayıcıların yukarıdaki ifadelerle katılım düzeylerine bakıldığında en yüksek ortalamaya ( $\bar{x}=4,44$ ) “Bir işletme hangi harcamaların araştırma ve değerlendirmeye ilişkin varlıklar kapsamında muhasebeleştirileceğiyle ilgili bir politika belirleyerek belirlenen politikayı tutarlı bir şekilde uygulamalıdır.” ifadesinin sahip olduğu görülmektedir. TFRS 6'nın öngördüğü bu hususun işletmelerin mevcut raporlama sistemleri uygulamalarında da benimsendiği görülmektedir. En düşük ortalamaya ise ( $\bar{x}=2,77$ ) “İşletmelerin maden kaynaklarının araştırılması ve değerlendirilmesinden önce katlandıkları harcamalar TFRS 6 kapsamında değildir.” ifadesinin sahip olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan işletme yetkililerinin yanıtlarının standart sapmaları incelendiğinde en yüksek standart sapmaya ( $\sigma= 1,59364$ ) “Delme hakkı ve sondaj hakkı gibi unsurlar maddi olmayan duran varlıklar kapsamında değerlendirilirken, taşıtlar ile delme ve sondaj donanımları maddi duran varlık kapsamında değerlendirilmektedir.” ifadesi sahip iken, en düşük standart sapmayaysa ( $\sigma= ,59409$ ) “Araştırma ve değerlemeye ilişkin varlıkların, maliyet bedeliyle ölçülmesi doğru bir yöntemdir.” ifadesi sahiptir.

Araştırmaya katılan işletmelere yöneltilen sorulara ilişkin hipotezler analize tabi tutulmadan evvel işletmelere yöneltilen demografik sorularla likert tipi sorulardan bazılarında çapraz analiz uygulanmıştır.

Tablo 7'de araştırmaya konu olan işletmelerin türü ile “Bir maden kaynağından cevher çıkartmanın fizibilite ve ticari uygulanabilirliği ispatlanabilir duruma geldikten sonra ortaya çıkan harcamalar TFRS 6 kapsamında değildir.” ifadesine ilişkin çapraz tablo sonuçları yer almaktadır:

**Tablo 7.** İşletme Türü ile Maden Çıkarmanın Fizibilitesi Gerçekleştikten Sonra Oluşan Harcamalara İlişkin Çapraz Tablo Sonuçları

İşletme Türü	Bir maden kaynağından cevher çıkartmanın fizibilite ve ticari uygulanabilirliğinin ispatlanabilir duruma geldikten sonra ortaya çıkan harcamalar TFRS 6 kapsamında değildir.	Toplam					
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
Limited Şirket	İşletme Sayısı (N)	0	5	1	7	1	14
	Yüzde (%)	0,0%	27,8%	5,6%	38,9%	5,6%	77,8%
Anonim Şirket	İşletme Sayısı (N)	1	0	0	2	1	4
	Yüzde (%)	5,6%	1%	0,0%	11,1%	5,6%	22,2%
Toplam	İşletme Sayısı (N)	1	5	7	9	2	18
	Yüzde (%)	5,6%	27,8%	5,6%	50,0%	11,1%	100%

(1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kısmen Katılıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum)

Araştırmaya katılan işletmelerin türüyle “Bir maden kaynağından cevher çıkartmanın fizibilite ve ticari uygulanabilirliği ispatlanabilir duruma geldikten sonra ortaya çıkan harcamalar TFRS 6 kapsamında değildir.” ifadesi birlikte değerlendirildiğinde limited şirketlerin %27,8'i (5 işletme) bu ifadeye katılmadıklarını ifade ederken; %38,9'u (7 işletme) bu ifadeye katıldıklarını beyan etmişlerdir. Anonim

şirketlerin ise %5,6'sı (1 işletme) bu ifadeye kesinlikle katılmadıklarını beyan ederken, %11,1'i (2 işletme) ise bu ifadeye katıldıklarını beyan ettikleri görülmektedir.

TFRS 6'nın kapsamı incelendiğinde işletmelerin belirli bir alanda araştırma yapmak için gerekli olan yasal hakların edinilmesi öncesinde yaptıkları harcamalar gibi maden kaynaklarının araştırılması ve değerlendirilmesi öncesinde katlandıkları harcamalarla bir maden kaynağından cevher çıkartmanın fizibilite ve ticari açıdan uygulanabilirliğinin ispatlanabilir niteliğe ulaşması sonrasında ortaya çıkan harcamaların TFRS 6 standardının kapsamı dışında olduğu görülmektedir. Tablo 7 incelendiğinde işletmelerin %50'sinin (9 işletme) bu ifadeye katıldıkları ve %11,1'inin (2 işletme) bu ifadeye kesinlikle katıldıkları yani büyük çoğunluğunun TFRS 6 standardının kapsamına ilişkin bilgi sahibi olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 8'de işletmelerin faaliyet süreleriyle "Araştırma ve değerlendirme varlıklarının ilk defa muhasebeleştirilmesinde arama sondajı, kazı, örnekleme harcamaları dâhil edilmektedir." ifadesine ilişkin çapraz tablo sonuçları yer almaktadır:

**Tablo 8.** İşletmelerin Faaliyet Süreleri ile Araştırma ve Değerlendirme Varlıklarının Muhasebeleştirilmesine İlişkin Çapraz Tablo Sonuçları

Faaliyet Süresi		Araştırma ve değerlendirme varlıklarının ilk defa muhasebeleştirilmesinde arama sondajı, kazı, örnekleme harcamaları dâhil edilmektedir					Toplam
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
4-6 yıl	İşletme Sayısı (N)	0	0	0	1	0	1
	Yüzde (%)	0,0%	0,0%	0,0%	5,6%	0,0%	5,6%
7-9 yıl	İşletme Sayısı (N)	0	1	0	0	0	1
	Yüzde (%)	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	5,6%
10-12 yıl	İşletme Sayısı (N)	0	0	0	4	0	4
	Yüzde (%)	0,0%	0,0%	0,0%	22,2%	0,0%	22,2%
13-15 yıl	İşletme Sayısı (N)	0	0	0	1	0	1
	Yüzde (%)	0,0%	0,0%	0,0%	5,6%	0,0%	5,6%
16 yıl ve üzeri	İşletme Sayısı (N)	0	0	3	5	3	11
	Yüzde (%)	0,0 %	0,0%	16,7%	27,8%	16,7%	61,1%
Toplam	İşletme Sayısı (N)	0	1	3	11	3	18
	Yüzde (%)	0,0%	5,6%	16,7%	9,3%	16,7%	100%

Araştırmaya katılan işletmelerin faaliyet süreleriyle "Araştırma ve değerlendirme varlıklarının ilk defa muhasebeleştirilmesinde arama sondajı, kazı, örnekleme harcamaları dâhil edilmektedir." ifadesi birlikte değerlendirildiğinde 4-6 yıldır maden sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin %5,6'sı (1 işletme), 10-12 yıldır bu sektörde faal işletmelerin %22,2'si (4 işletme), 13-15 yıldır faaliyet gösterenlerin %5,6'sı (1 işletme) ve 16 yıl ve üzeri süredir maden sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin %27,8'i (5 işletme) bu ifadeye katıldıklarını beyan ederken; 7-9 yıldır bu sektörde faaliyet gösteren işletmelerin %5,6'sı (1 işletme) bu ifadeye katılmadıklarını, 16 yıl ve üzeri süredir bu sektörde faal işletmelerinse %16,7'si (3 işletme) bu ifadeye kesinlikle katıldıklarını beyan etmişlerdir.

TFRS 6 standardının araştırma ve değerlendirme varlıklarının ölçümü maddesi incelendiğinde işletmelerin hangi harcamalarını araştırma ve değerlendirme varlıkları kapsamında muhasebeleştireceklerine dair bir politika belirlemeleri, belirledikleri politikayı tutarlı bir biçimde uygulamaları gerektiğine değinildiği görülmektedir. Ayrıca standardın aynı maddesinde araştırma ve değerlendirme varlıklarının ilk muhasebeleştirilmesinde varlıkların maliyetlerine hangi harcamaların dâhil edileceğine değinilmiştir. Bahsi geçen harcamalar; araştırma haklarının edinilmesi, topoğrafik ve jeolojik çalışmalar, arama sondajı, kazı ve örneklemeyle maden kaynağından cevher çıkartmanın teknik açıdan yeterliliğiyle ticari uygulanabilirliğinin değerlendirilmesine ilişkin faaliyetlerdir. Araştırmaya katılan işletmelere yöneltilen bu ifadenin işletmelerin faaliyet süreleriyle ilişkisi incelendiğinde faaliyet süresi 10-12 yıl, 13- 15 yıl ve 16 yıl ve üzerinde olan işletmelerin bu ifadeye katıldıkları görülmektedir. Bu tespitten hareketle özellikle faaliyet süresi 10 yılın

üstündeki işletmelerin araştırma ve değerlendirme varlıklarının maliyet unsurları hususunda bilgi sahibi oldukları söylenebilir.

Tablo 9’da işletmelerin hedef pazar kitleleriyle yeni bir ürünün kâr marjını (oranını) belirlerken başvurdukları yöntemle ilgili çapraz tablo sonuçları görülmektedir

Hedef pazar kitlesi uluslararası olan işletmelerin %27,8’i (5 işletme), hem ulusal hem de uluslararası olan işletmelerin %22,2’si (4 işletme) yeni bir ürünün kar oranının belirlenmesinde satışlar üzerinden belirli bir getiri oranını baz aldıklarını beyan ederken; hedef pazar kitlesi uluslar arası olan ancak yakın gelecekte ulusal pazarlara da açılmayı hedefleyen işletmelerinse %5,6 oranında (1 işletme) ürün için yapılan yatırımdan bekledikleri karlılık oranını ve ürünün tahmini maliyetinin belli bir yüzdesini baz aldıklarını beyan etmişlerdir.

TFRS 6’nın uygulanabilirliği açısından işletmelerin yeni bir ürünün kar marjını belirlemede işletmede alınan stratejik kararlar paralelinde satışlar üstünden belirli bir getiri oranının baz alınarak belirlenmelerinin uygun olduğu söylenebilir.

**Tablo 9.** İşletmelerin Hedef Pazar Kitleleri ile Yeni Bir Ürünün Kar Oranını Tespit Etmede Kullandıkları Yönteme İlişkin Çapraz Tablo Sonuçları

Hedef Pazar Kitlesi		Yeni Bir Ürünün Kar Marjını Belirlemede Kullanılan Yöntem			Toplam
		(1)	(2)	(3)	
Uluslararası	İşletme Sayısı (N)	5	2	3	10
	Yüzde (%)	27,8%	11,1%	16,7%	55,6%
Hem ulusal hem uluslararası	İşletme Sayısı (N)	4	0	2	6
	Yüzde (%)	22,2%	0,0%	11,1%	33,3%
Uluslararası ancak ulusal pazar yakın gelecekte hedeflenmektedir	İşletme Sayısı (N)	0	1	1	2
	Yüzde (%)	0,0%	5,6%	5,6%	1,1%
Toplam	İşletme Sayısı (N)	9	3	6	18
	Yüzde (%)	50,0%	16,7%	33,3%	100%

(1: Satışlar üzerinden belli bir getiri oranına göre, 2: Ürün için yapılan yatırımın beklenen karlılık oranına göre, 3: Ürünün tahmini maliyetinin bir yüzdesi olarak)

### 3.4.3. Hipotez Testlerine İlişkin Bulgular

Gerçekleştirilen bu çalışmada örneklem sayısı (N:18) <30 olmasına karşın yapılan normallik testi sonucunda Shapiro-Wilk katsayısının (Sig.,061) 0.05’ten büyük olması sebebiyle verilerin normal dağıldığı kabul edilmiştir. Ayrıca çarpıklık ve basıklık değerleriyle, gerçekleştirilen One Sample Kolmogorov-Smirnov testi sonucunda elde edilen Asymp. Sig. (2-tailed) değerinin (0,937) 0.05’ten büyük çıkması da verilerin normal dağılım gösterdiğini desteklemektedir. Bu sebeple kurulan araştırma hipotezlerine Parametric testler olan Independent- Samples T testi ve Anova testi uygulanmalıdır.

Çalışma kapsamında demografik özelliklerle ilgili sorularla likertli soruların çapraz tablo sonuçlarının incelenmesi sonrasında bahsi geçen sorularla ilgili hipotez testlerinin yapılması gereklidir. Araştırmanın amacına yönelik oluşturulan hipotezler ise şu şekildedir:

**H1:** Yanıtlayıcıların eğitim durumları ile TFRS/TMS hakkındaki bilgi düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

**H2:** İşletmelerin faaliyet süreleriyle hedef pazar kitleleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

**H3:** Yanıtlayıcıların işletmedeki pozisyonu ile maden araştırma ve değerlendirme harcamalarıyla ilgili düzenleme yapılmasının faydalı olacağını düşünüyorum ifadesi arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H1 hipotezine ait Anova testi sonuçları Tablo 10’da görülmektedir:

**H1:** Yanıtlayıcıların eğitim durumları ile TFRS/TMS hakkındaki bilgi düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

**Tablo 10.** Yanıtlayıcıların Eğitim Durumlarıyla TFRS/TMS Hakkındaki Bilgi Düzeyi Arasındaki İlişkiyi Ölçen Anova Testi Sonuçları

Eğitim Durumu	F	Sig.	Ortalamalar		Farklılıklar
H1	2,428	,019	Lise	2,80*	Önlisans- Lisansüstü/Lise- Lisansüstü/ Lisans- Lisansüstü
			Önlisans	1,50*	
			Lisans	2,75*	
			Lisansüstü	4,00*	

\*Post Hoc (Tukey) Testine göre aralarında farklılık bulunan değişkenler

$p < 0,05$  olması sebebiyle yanıtlayıcıların eğitim durumlarıyla TFRS/TMS hakkındaki bilgi düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Tukey Çoklu Karşılaştırma testi sonuçlarına bakıldığında farklılığın önlisans ( $\bar{x}=1,50$ )- lisansüstü ( $\bar{x}= 4,00$ ), lise ( $\bar{x}= 2,80$ )- lisansüstü, lisans ( $\bar{x}= 2,75$ )- lisansüstü grupları arasında olduğu görülmektedir. Bu bulgular incelendiğinde önlisans mezunu yanıtlayıcıların TFRS/TMS hakkında çok az bilgiye sahip oldukları görülürken, lisansüstü düzeyde eğitim görmüş yanıtlayıcıların TFRS/TMS hakkında orta düzeyde bilgi sahibi oldukları görülmektedir.

Bu durumda H1 hipotezi kabul edilmektedir.

**H2:** İşletmelerin faaliyet süreleri ile hedef pazar kitleleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H2 hipotezine ait Anova testi sonuçları Tablo 11’de görülmektedir:

**Tablo 11.** İşletmelerin Hedef Pazar Kitleleri ile Faaliyet Süreleri Arasındaki İlişkiyi Ölçen Anova Testi Sonuçları

Faaliyet Süresi	F	Sig.	Ortalamalar		Farklılıklar
H2	3,106	,045	4-6 yıl	2,00*	4-6yıl ile 7-9 yıl/ 4-6 yıl ile 16 yıl ve üzeri/ 10-12 yıl ile 7-9 yıl/ 10-12 yıl ile 16 yıl ve üzeri
			7-9 yıl	3,00*	
			10-12 yıl	2,00	
			13-15 yıl	5,00	
			16 yıl ve üzeri	2,72*	

\*Post Hoc (Tukey) Testine göre aralarında farklılık bulunan değişkenler

$p < 0,05$  olması sebebiyle işletmelerin faaliyet süreleriyle hedef pazar kitleleri arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu görülmektedir. Tukey Çoklu Karşılaştırma testi sonuçlarına bakıldığında farklılığın 4-6 yıldır maden sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin ( $\bar{x}= 2,00$ ) ve 10-12 yıldır maden sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin ( $\bar{x}= 2,00$ ) hedef pazar kitlelerinin uluslararası işletmeler olduğu, 7-9 yıldır bu sektörde faal işletmelerin ( $\bar{x}= 3,00$ ) ve 16 yıl ve üzeri süredir bu sektörde faal işletmelerin ( $\bar{x}= 2,72$ ) hem ulusal hem de uluslararası pazarları hedefledikleri, 13-15 yıldır maden sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin hedef pazar kitlelerinin uluslararası pazarlardan oluştuğu ancak yakın gelecekte ulusal pazara da açılmayı hedefledikleri tespit edilmiştir.

Bu durumda H2 hipotezi kabul edilmektedir.

**H3:** Yanıtlayıcıların işletmedeki pozisyonu ile maden araştırma ve değerlendirme harcamalarıyla ilgili düzenlemeler yapılmasının faydalı olacağını düşünüyorum ifadesi arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H3 hipotezine ait Anova testi sonuçları Tablo 12’de verilmiştir.

**Tablo 12.** Yanıtlayıcıların Pozisyonu ile Maden Araştırma ve Değerleme Harcamalarına İlişkin Düzenleme Yapılması Arasındaki İlişkiyi Ölçen Anova Testi Sonuçları

Pozisyon	F	Sig.	Ortalamalar		Farklılıklar
H3	2,172	,000	Üst düzey yönetici	2,50	Fabrika yöneticisi- Diğer gruplar
			Fabrika yöneticisi	2,00*	
			Muhasebe/Finansman sorumlusu	4,60	
			Departman sorumlusu	4,50	
			Üretim yöneticisi	4,75	
			İşletme sahibi	4,50	
			Maden mühendisi	5,00	

\*Post Hoc (Tukey) Testine göre aralarında farklılık bulunan değişkenler

$p < 0,05$  olması sebebiyle yanıtlayıcıların işletmedeki pozisyonuyla “Maden araştırma ve değerlendirme harcamalarıyla ilgili düzenleme yapılmasının faydalı olacağını düşünüyorum.” ifadesi arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu tespit edilmiştir. Tukey Çoklu Karşılaştırma testi sonuçlarına bakıldığında farklılığın fabrika yöneticileriyle ( $\bar{x} = 2,00$ ) diğer gruplar arasında olduğu görülmektedir. Fabrika yöneticileri ( $\bar{x} = 2,00$ ) “Maden araştırma ve değerlendirme harcamalarıyla ilgili düzenleme yapılmasının faydalı olacağını düşünüyorum.” ifadesine katılmadıklarını beyan ederken, üst yöneticiler ( $\bar{x} = 2,50$ ) bu ifadeye kısmen katıldıklarını, muhasebe/finansman sorumluları ( $\bar{x} = 4,60$ ), departman sorumluları ve işletme sahipleri ( $\bar{x} = 4,50$ ), üretim yöneticileri ( $\bar{x} = 4,75$ ), maden mühendisleri ( $\bar{x} = 5,00$ ) bu ifadeye kesinlikle katıldıklarını beyan etmişlerdir.

TFRS 6, madencilik faaliyeti bağlamında yalnızca işletmelerin katlanmakta olduğu araştırma ve değerlendirme harcamalarını kapsamaktadır. Bunun dışında gerçekleştirilen işlemler TFRS 6’nın kapsamı dışında tutulmakta, oluşan diğer giderler dikkate alınmamaktadır. İşletmelerin belirli bir yeri aramaya ilişkin yasal haklarının ve maden rezervi çıkarma yetkilerinin olması arama ve değerlendirme maliyetlerinin kapsama alınması gereken bir diğer durumdur. Bu bağlamda TFRS 6 maden araştırma ve değerlendirme harcama ve giderlerine ilişkin yapılacak düzenlemelere kılavuzluk etmekte, bu durum da araştırmaya katılan işletme yetkililerinin büyük çoğunluğu tarafından faydalı olarak nitelendirilmektedir.

Bu durumda H3 hipotezinin kabul edildiği görülmektedir.

#### 4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Küreselleşme süreciyle birlikte ülkeler arasındaki sınırlar ortadan kalkmış, rekabet ve işbirliği gibi birtakım unsurlar önem kazanmıştır. Küreselleşmenin en temel hedefiyse yaşanan tüm bu gelişmeler karşısında sermaye piyasalarının önündeki engelleyici hususların ortadan kaldırılması ve dünyanın tek bir pazar haline getirilmesidir. Bahsi geçen bu süreç aynı zamanda muhasebe sistemlerini de etkisi altına almıştır.

Muhasebenin amacı, doğru ve güvenilir nitelikteki finansal bilgilerin ilgili kişi ve kurumların kullanımına sunulmasını sağlamaktır. Fakat bu noktada üretilen bilgilerin şeffaf ve anlaşılabilir olmasının yanısıra karşılaştırılabilir nitelik taşıması da büyük önem arz etmektedir. Tüm bu etkenler göz önünde bulundurulduğunda dünya çapında uygulanan muhasebe politikalarının sebebiyet verdiği farklılıkların minimize edilmesini sağlayacak yeknesak bir finansal raporlama sisteminin ve muhasebe uygulamalarının oluşturulması ihtiyacı doğmuştur.

Bu kapsamda Avrupa Birliği başta olmak üzere Amerika Birleşik Devletleri’nin de katkısıyla yeknesak bir muhasebe uygulamaları sistemi meydana getirme çabası başlamıştır. Özellikle 1 Ocak 2005 tarihi itibarıyla Avrupa borsalarında listelenmiş işletmelerin finansal tablolarını muhasebe standartlarına uygun bir şekilde düzenlenmeye başlamasıyla standartların küresel çapta uygulanması hız kazanmıştır.

Uluslararası muhasebe standartları işletmeler açısından son derece önem arz eden değişimlere sebebiyet vermiş ve yeni bir oluşum süreci başlamıştır. Bu noktada Türkiye’nin Avrupa Birliği’ne üye olma aşamasında bulunması ve diğer ülkelerle gelişmekte olan ticari münasebetleri sebebiyle uluslararası muhasebe standartlarını benimseyerek uygulamaya koyması elzem bir hal almıştır. Bu amaca yönelik olarak IASB, Uluslararası Muhasebe Standartlarıyla Uluslararası Finansal Raporlama Standartlarını, TFRS ve TMS olarak tercüme etmiştir.

IASB’nin yayımladığı UFRS 6’nın tercümesi yapılmış ve TFRS 6 ismiyle yürürlüğe girmiştir. TFRS 6, maden kaynaklarının araştırılması ve değerlendirilmesi sırasında oluşan harcamaların finansal raporlamaya dair esaslarını belirler. Maden araştırma ve değerlemesi hususunda spesifik bir standardın bulunmaması ve arama ve değerlendirme harcamalarıyla ilgili bir yöntemin olmaması TFRS 6 standardının uygulamaya konmasına etki eden temel nedenlerdir. Standardın getirdiği düzenlemelere bakıldığında ilk olarak araştırma ve değerlemeye konu varlıkların maliyet bedeliyle ölçülüyor olması ve maden kaynaklarının araştırılmasından ve değerlendirilmesinden kaynaklı olan tutarları tanımlayan ve açıklayan bilgilerin bulunması hususları göze çarpmaktadır. Ayrıca defter değerinin, geri kazanılabilir tutarı aşması halinde varlığın değer düşüklüğü bakımından yeniden değerlendirilme işlemine tabi tutulması, araştırma ve değerlendirmeye konu varlıkların maddi ya da maddi olmayan duran varlıklar olarak gruplandırılması da bu standardın öngördüğü düzenlemeler arasında yer almaktadır (Kahraman, 2016, s. 64).

Yürütülen bu çalışma sonuçları incelendiğinde TFRS/TMS'lerin getirdiği yeniliklerin ve bu yeniliklerin olumlu etkilerinin işletmelerce algılanma düzeyinin orta seviyede olduğu tespit edilmiştir. TMS ve TFRS'lerle birlikte finansal tabloların şeffaflık, güvenilirlik, anlaşılabilirlik ve karşılaştırılabilirlik düzeylerinin kolaylaştığı ve işletmelerin daha kaliteli bilgi üretmelerinin önemini arttığı görülmektedir. Fakat ankete katılan yanıtlayıcıların olumsuz bir tutuma sahip oldukları ve bu durumun yanıtlayıcıların bu husustaki bilgilerinin yeterli düzeyde olmamasından kaynaklandığı görülmektedir. Bu bulgunun daha önce bu konuda yürütülen akademik çalışmalarda (Kahraman, 2016) elde edilen bulguları desteklediği tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan işletme yetkilileri;

Maden kaynaklarının doğa olması nedeniyle elde edilecek sonucun değişkenlik göstermesi sebebiyle yatırımın riskli ve belirsizliğin fazla olduğu,

Üretime ton ya da kg bazında giren mermerin işlenerek üretimden m<sup>2</sup> bazında çıkması nedeniyle maliyet hesaplanması hususlarında sıkıntıların yaşandığı,

Üretimde kayıp ve zayıfın fazla olması (%70 dolaylarında) nedeniyle Bucak ilçesinde faaliyet gösteren mermer ocağı işletmelerinin AR-GE faaliyetlerini ekstra deneme maliyeti olarak gördükleri ve bu faaliyetleri zarar olarak değerlendirdikleri,

Araştırmaya katılan işletme yetkililerinin TFRS 6'nın genel anlamda bütün madenler bazında hükümler sunduğunu düşündükleri ve mermer madeninin diğer maden çeşitlerine göre daha yüksek yatırım ve başlangıç maliyetleri gerektirmesi sebebiyle maden bazında (mermer özelinde) hükümler sunulması gerektiğini düşündüklerini,

TFRS/TMS hükümleri incelendiğinde teori ve uygulama arasında bir bütünlük bulunmadığını düşündüklerini beyan etmişlerdir.

Yukarıda bahsedilen bulguların büyük çoğunluğunun Yolcu ve Sağlam'ın (2014) çalışmalarında bahsi geçen sorunlarla paralellik gösterdiği görülmektedir.

Kamu kurumlarından bilgi edinmenin güçlüğü, istenilen bilgilere erişilememesi ve mevcut bilgilere erişmenin fazla zaman alması, özellikle büyük ölçekli işletmelerin anket çalışmasına katılmaya sıcak bakmamaları, araştırma örnekleminin (N:18) az olması sebebiyle faktör analizinin gerçekleştirilememesi bu çalışmanın sınırlılıklarını oluşturmaktadır.

Ayrıca bu çalışmanın yalnızca Burdur ili Bucak ilçesinde faaliyet gösteren mermer ocağı işletmeleri üzerinde yürütülmüş olması sebebiyle araştırmadan elde edilen sonuçların geneli temsil etmediğinin mutlaka belirtilmesi gerekmektedir. Bahsi geçen bu husus yürütülen bu çalışmanın bir sınırlılığını teşkil etmektedir. Fakat ilgili yazın incelendiğinde bu konuda gerçekleştirilen akademik nitelikli araştırmaların sayıca çok az olması sebebiyle yürütülen bu araştırmanın daha sonra gerçekleştirilecek olan akademik çalışmalara yol göstereceği düşünülmektedir. Bu konuda çalışma yürütecek olan araştırmacıların farklı bölgeleri ve farklı maden sektörlerini örneklem alacak biçimde karşılaştırılmalı çalışmalar yürütmeleri daha da anlamlı sonuçlar edinilmesine ve literatüre önemli katkılar sağlanmasına yardımcı olabilecektir.



#### Makale ile ilgili notlar

Araştırmanın uygulanması öncesinde T.C. Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu'ndan 07.10.2020 tarihli ve 2020/269 sayılı etik kurul izni alınmıştır.

Makale araştırma ve yayın etiğine uygun olarak hazırlanmıştır. Yazarlar arasında herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Araştırmanın tüm süreçlerinde araştırmanın yazarları eşit derecede katkı sağlamıştır.



## KAYNAKÇA

- Aksoylu, S. (2013). Finansal raporlama standartları kapsamında maden işletmelerinde amortisman uygulamasının değerlendirilmesi. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 8(3), 137-156.
- Aysan, M. (2007). Uluslararası finansal raporlama standartları ve küresel uyum. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (34), 51-56.
- Buyruk, N. A. (2013). Muhasebe standartlarına göre maden kaynaklarının araştırılması, değerlendirilmesi, dekapaj işlemleri ve muhasebeleştirilmesi. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 6(3), 77-90. [https://doi.org/10.9761/JASSS\\_757](https://doi.org/10.9761/JASSS_757)
- Demir, V. ve Bahadır, O. (2007). UFRS (TFRS)'deki değerlendirme ölçüleri kapsamında şirket değerlemesinde defter değeri yaklaşımı. *Muhasebe ve Denetim Bakış Dergisi*, 7(3), 65-79.
- Ergin, H. (1983). *Maden işletmelerinde üretim öncesi maliyetlerin muhasebeleştirilmesi*. T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Hacırüstemoğlu, R., Bahadır, O. ve Boz, M. (2006). Petrol arama ve üretim işletmeleri için muhasebe sistem önerisi. *Mali Çözüm Dergisi*, 78, 21-33.
- Kahraman, A. (2016). *Muhasebe standartlarının sektörel algılanması: mermer işletmeleri örneği*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Afyon Kocatepe Üniversitesi.
- Kalaycı, Ş. (2008). *Spss uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*. Asil Yayınları.
- Karapınar, A., Zaif, F. ve Torun, S. (2010). Maden işletmelerinde uygulanan muhasebe politikaları ve uluslararası finansal raporlama standardı-6'nın getirdiği düzenlemeler. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 12(3), 43-68.
- Krejcie, R. V. and Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Kurnaz, N. (2012). An examination of the accounting policies implemented at mines in terms of cmb, tax legislation and tfrs within the framework of turkey financial reporting standard-6. *British Journal of Economics, Finance and Management Sciences*, 4(2), 52-64.
- Kuyucak, F. ve Şengür, Y. (2009). Değer zinciri analizi: havayolu işletmeleri için genel bir çerçeve. *Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(6), 132-147.
- Özkan, A. ve Aksoylu, S. (2012). Madencilik endüstrisi: muhasebe ve finansal raporlama. *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*, 14(2), 77-97. <https://doi.org/10.33437/ksusbd.690792>
- Price Water House Coopers. (7 Haziran 2007). Financial reporting in the mining industry. <http://pwc.blogs.com/files/frim.pdf>
- TFRS 6 Maden kaynaklarının araştırılması ve değerlendirilmesi standardı. [http://kgk.gov.tr/contents/files/TFRS\\_6.pdf](http://kgk.gov.tr/contents/files/TFRS_6.pdf)
- Yardımcıoğlu, M., Coşkun, S., Coşkun S. ve Kocamaz, H. (2014). Maden işletmelerinde maden varlıklarının edinimi, hazırlık, geliştirme ve arama giderlerinin TFRS'ye göre değerlendirilmesi ve muhasebeleştirilmesi. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(2), 71-84.

Yolcu, M. ve Sağlam, N. (2014). *Maden işletmelerinde TMS/TFRS'ye uygun finansal raporlama ve kapsamlı uygulama örnekleri*. Detay Yayıncılık.



## GRAFİK TASARIM ÖĞRENCİLERİNİN GÖZÜNDEN TASARIMCI OLMAK VE TASARIM SÜRECİ

*THE DESIGNER AND THE DESIGN PROCESS IN THE PERSPECTIVE OF GRAPHIC DESIGN STUDENTS*

Aytaç ÖZMUTLU<sup>1</sup>

### Öz

Bu araştırmanın amacı grafik tasarım bölümü öğrencilerinin “tasarımcı olmak” ve “tasarım süreci”ne yönelik bakış açılarını incelemektir. Araştırmada nitel araştırma modeli içinde yer alan temel araştırma yöntemi benimsenmiştir. Araştırmanın çalışma grubu, amaçlı örnekleme yöntemi içinde yer alan ölçüt örnekleme yöntemi ile belirlenmiştir. Çalışma grubuna dâhil edilecek olan bireylerin belirlenmesinde grafik tasarım bölümünde öğrenim görmek ölçütü olarak belirlenmiştir. Grafik tasarım bölümünün 1, 2, 3 ve 4. sınıflarında öğrenim görmekte olan 45 lisans öğrencisi araştırmanın çalışma gurubunu oluşturmaktadır. Araştırma verileri, grafik tasarım bölümü öğrencilerinin tasarımcı olmak ve tasarım süreci konularına ilişkin düşüncelerini belirlemeyi amaçlayan yansıtıcı düşünme formu aracılığıyla toplanmıştır. Veri analizinde tekrarlı okuma ve karşılaştırmaların yapıldığı bir süreç takip edilmiştir. Grafik tasarım bölümü öğrencilerinin nitelikli bir tasarım sürecinin içeriğine, tasarımcı ve diğer insan farkına, tasarım sürecinin zorluklarına, tasarım sürecinde motive eden şeylere, tasarım öğrencisinin yapması gerekenlere ve nitelikli bir tasarımcıda bulunması gereken özelliklere ilişkin bakış açıları araştırmanın bulgular bölümünde kategorik yapılar altında özetlenmiştir

**Anahtar Kelimeler:** *Tasarım, Grafik Tasarım, Görsel İletişim Tasarımı, Tasarım Eğitimi.*

### Abstract

The aim of this research is to examine the graphic design department students' perspective on being a designer and the design process. In the research, the basic research method which is included in the qualitative research model has been adopted. The study group of the research has been determined by the criterion sampling method included in the purposeful sampling method. Studying in graphic design has been determined as a criterion in determining the individuals to be included in the study group. 45 undergraduate students studying in 1st, 2nd, 3rd and 4th grades of the graphic design department constitute the working group of the research. The research data have been collected through the reflective thinking form, which aims to determine the thoughts of graphic design students about being a designer and the design process. In the data analysis, a process of repeated reading and comparisons have been followed. The perspectives of graphic design students regarding the content of a qualified design process, the design and other human difference, the difficulties of the design process, the motivating things in the design process, what a design student should do, and the features that a qualified designer should have, are summarized under categorical structures in the findings section of the research.

**Keywords:** *Design, Graphic Design, Visual Communication Design, Design Education.*

1. Dr. Öğr. Üyesi, Ordu Üniversitesi,  
aytaozmutlu@gmail.com,  
<https://orcid.org/0000-0003-2649-083X>

**Makale Türü**                      **Article Type**  
Araştırma Makalesi              ResearchArticle

**Başvuru Tarihi/Application Date**  
11.01.2021

**Yayına Kabul Tarihi/Acceptance Date**  
18.02.2021

**DOI**  
10.20875/makusobed.858613

**Bu makaleye atıf yapmak için:**

Özmutlu, A. (2021). Grafik tasarım öğrencilerinin gözünden tasarımcı olmak ve tasarım süreci. *MAKU SOBED*, (33), 141-153.  
<https://doi.org/10.20875/makusobed.858613>

## **EXTENDED SUMMARY**

### **Background**

This research has been carried out in order to present the design process of graphic design students and their point of view to designers. This research provides the opportunity to examine the graphic design students' perspectives in categorical structures. In this respect, it will increase the awareness of graphic design educators about design students' perspectives on the field. This awareness will pave the way for a student-centered understanding in graphic design education. On the other hand, the research reveals how the design process of undergraduate students is experienced. These experiences will enable the design of methods, techniques and strategies in line with the research data on how graphic design education should be structured.

### **Purpose**

In this research, the perspectives of graphic design students regarding being a designer and the design process are investigated. Within the scope of the research, the perspectives of graphic design students based on the following headings have been examined. a) The content of the qualified design process, b) The nature of the design process c) The designer and other human differences, d) The difficulties of the design process, e) Things that motivate the design process f) What the design student should do.

### **Method**

In the research, the basic research method in the qualitative research model has been adopted. The answers to what and how questions are investigated with the basic research method. Since the aim of the study is to define the undergraduate students' perspectives on "graphic design process" and "being a graphic designer", graphic design students in 1st, 2nd, 3rd and 4th grades have been reached. In this context, 45 students have been determined as a study group. The research data have been collected through a reflective thinking form, which aims to determine graphic design students' thoughts about being a designer and the design process. Repeated reading and comparison process has been followed in the analysis of the data.

### **Finding and Conclusion**

In this study, an explanation is made based on the design process of graphic design students and their perspective to the designer. In the research, first of all, the perspectives of graphic design students towards "components of a qualified design process" have been examined. This review shows that the components of a quality design process for students are to analyze in depth, sketch, focus, make timing and planning habits, focus on what they can do differently, and apply research and design principles. The students have stated that the difference between designers and non-designers stems from the perception process, problem solving, decision-making process, expression process, and lifestyle. In the study, graphic design students have explained 38 different characteristics related to the characteristics that a designer should have. The top three most frequently recurring features in the review appear to be creative, original, and current.

## 1. GİRİŞ

Grafik tasarımın tanım ve kapsamı her geçen gün genişlemekte, buna bağlı olarak grafik tasarımcısının rol ve sorumluluklarına dair tanımlar yeniden güncellenmektedir. Bu güncellemelerin hiçbiri, bir önceki tanımı geçersiz veya değersiz kılmamakta aksine eklemlenerek gelişmesinin yolunu açmaktadır. Yaygın tanımıyla grafik tasarım, bir mesajı veya bilgiyi izleyiciye iletmek için kullanılan bir görsel iletişim şekli olarak ifade edilmektedir. Grafik tasarım görsel öğelerin yaratılmasına, seçilmesine ve düzenlenmesine dayanan bir fikrin görsel temsili olarak da tanımlanabilir (Robin Landa, 2014). Landa'nın bahsettiği “*görsel temsil*”in çeşitli formlara sahip olması grafik tasarımın bir disiplin olarak tanımını yapmayı zorlaşmasına neden olmaktadır. Grafik tasarımın tanımında meydana gelen bu sürekli genişleme bu form çeşitliliğinden kaynaklanmaktadır.

Grafik tasarım veya iletişim tasarımının sürekli bir dönüşüm içerisinde olduğunu ifade eden Heller ve Talarico (2011)'e göre basılı mecradan dijital platformlara geçişle birlikte eğitim uygulama ve süreçlerinin yansırı tasarım alanına özgü faaliyetleri tanımlayan ve kapsamını belirleyen felsefi kavramların da yeniden değerlendirilmesi gerekli hale gelmiştir. Buna göre grafik tasarımı salt sanatsal bir uğraşı olarak görmek artık geçerli bir tanım değildir. Geleneksel anlamda grafik tasarım, tipografik temelli bir uygulama olarak harf ve görüntünün iki boyutlu düzlemde düzenlenmesi yoluyla mesajın iletilmesi olarak tanımlandığında modası geçmiş bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Tanımı veya görsel temsili hangi formda olursa olsun grafik iletişimin amacı, bir mesajı açık, ekonomik ve estetik yolla iletmektir (Becer, 1997). Bu açıdan grafik iletişimin amacını kişinin salt estetik zevklerinin gelişmesine ve giderilmesine bir araç olarak ifade etmek yeterli olmayacaktır. Grafik iletişim aynı zamanda günlük yaşamda karşılaşılan görsel içerikli iletişim kanallarındaki çeşitli sorun ve ihtiyaçların giderilmesi konusunda işlevsel roller üstlenerek bireyin hayatına katkıda bulunmaktadır. Günümüzde basın yayın ve matbaa sektöründen televizyon ve sinema sektörüne, reklamcılık ve tanıtım sektöründen internet yayıncılığı ve dijital medya sektörüne, endüstriyel tasarımdan iletişim teknolojilerine, etkileşimli oyun ve eğlence sektöründen eğitim materyallerinin tasarımına dek birbiriyle bağıntılı ya da bağımsız birçok alan ve sektör grafik tasarımın çalışma alanını oluşturmaktadır (Sakman, 2019). Bu gelişmeler neticesinde grafik üretim süreçleri yeniden şekillenmekte, grafik tasarımcı kimliği ise yeniden tanımlanmaktadır. Kapsamı ne derece genişlerse genişlesin odağına iletişimi yerleştirmiş olan grafik tasarım süreci, Çaydere (2015)'nin de belirttiği gibi mesajın en yalın ve açık haliyle verilmesinin arayışı olarak açıklanabilir. Bu süreçte ortaya konulacak çalışma anlaşılabilir olması açısından, hedef kitle özelliklerinin belirlenmesine ihtiyaç duymaktadır. Hedef kitlenin ilgi merkezi, dili, yaşı, cinsiyeti, toplumsal değerleri tasarımdaki mesajın amacına ulaşması açısından önemli olduğunu ifade etmek önemlidir.

Tasarım sürecinin aşamalarına yönelik alanyazın incelendiğinde birbirini destekler ya da tamamlar nitelikte tanımlar dikkat çekmektedir. Becer (1997)'e göre tasarım süreci, “problemin tanımı, bilgi toplama, yaratıcılık ve buluş süreci, çözüm bulma, uygulama” olarak aşamalandırılırken; “Grafik Tasarım ve Reklam” kitabında Teker (2003), problemin belirlenmesi ve tasarım öncesi araştırma aşamasına ek olarak, uygulamaya giden yolda en uygun çözümün alternatif yaklaşımlar arasında seçilmesi gerektiği üzerinde önemle durmaktadır. Yaratıcı tasarımın nasıl sunulacağını bilmenin bir tasarımcı için çok önemli bir beceri olduğunu belirten Ambrose ve Billson (2013)'e göre ise sunum, tasarım sürecine dair tüm noktaların detaylıca anlaşılmasını sağlayan önemli bir aşamadır ve olumlu bir ilk izlenim bırakmak için çağın elektronik sunum ortamları da etkili şekilde kullanılmalıdır. Yaklaşık 25 yılı kapsayan bir dönem içinde belirli aralıklar ile yapılmış bu tanımlar yeni koşullara göre biçimlenen tasarım sürecinin aşamalarına yönelik temel ve güncel yaklaşımları ortaya koymaktadır.

Görsel iletişim tasarımcısı adayı olarak grafik tasarım öğrencilerinin tasarım sürecini oluşturan aşamaları planlayabilir ve uygulayabilir olmaları son derece önem taşımaktadır. Bu da içerisinde yer aldıkları alanın sınırlılıklarını geleneksel ve de gelecekçi bakış açılarıyla gözlemleyebilmeleri ile mümkündür. Bu bakış açısı, nitelikli bir tasarım sürecinin nasıl planlanıp yürütülmesi gerektiği konusunda onlar için yol gösterici olurken bir grafik tasarımcı olarak kendilerini nasıl ve nerede konumlandıkları, hangi donanımlara sahip olmaları gerektiği sorularına cevap bulmalarını sağlayacaktır.

İçinde bulunduğumuz yüzyıl bireylerin dijital teknolojileri hem günlük yaşamda hem de iş hayatında kullanımını bir gereklilik haline getirmiştir. Bu durum diğer profesyonel alanlarda olduğu gibi Grafik Tasarımı alanında da üst nitelikte bireylere ihtiyaç duyulmasına neden olmuştur (Topal ve Akgün, 2014). Bu realiteye göre güzel sanatlar fakültelerindeki grafik tasarım ve görsel iletişim tasarımı gibi mevcut bölümlerin öğretim planlarının günümüz gelişmelerine cevap verebilecek nitelikte güncel tutulmalıdır

(Sakman, 2019). Söz konusu iyileştirmeler alanda gerçekleştirilmiş amprik araştırmaların yapılmasını gerektirmektedir.

Günümüzde lisans düzeyinde grafik tasarım eğitimi, çağdaş tasarım içinde yaratıcı ve özgün üretimler tasarlama yetisini, teknolojinin sağladığı olanakları etkili olarak kullanabilmeyi, disiplinlerarası yaklaşımlardan yararlanmayı, deneysel ve araştırmacı bir tavrın benimsenmesini gerektirmektedir (Buçukoğlu, 2020). Yükseköğretimde grafik tasarım eğitimi öğrenciye bağımsız bir bakış açısı kazandırmanın yanında onu üst düzey düşünme ve üretme becerileri ile donatmalıdır. Tasarım eğitimi, kuram ve uygulamanın birbirini beslediği bir bütünlük ve uyum içinde gerçekleştirilmelidir (Buçukoğlu, 2020). Bu açıdan grafik tasarım eğitiminde gelişime ve yaratıcılığa açık, gözleme, deneye ve teknolojiye dayanan, tekniklerin kurallarını terk etmeyen ve çağdaş grafik eğitimi yöntemlerini içeren bir prensipler bütünü içinde öğrenciye yaklaşılmalıdır (Boztaş, 2011).

Bu araştırma, grafik tasarım bölümü öğrencilerinin tasarım süreci ve tasarımcılara yönelik bakış açılarına ilişkin geniş bir betimleme sunmak amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu araştırma grafik tasarım bölümü öğrencilerinin bakış açılarını kategorik yapılar içinde inceleme fırsatı sunmaktadır. Araştırma bu yönüyle grafik tasarımı eğitimi için tasarım öğrencilerinin bakış açılarına ilişkin farkındalığı artırmayı sağlayacağı söylenebilir. Bu farkındalık ise grafik tasarım eğitiminde öğrenen merkezli bir anlayışın gerçekleştirilebilmesinin yolunu açabilir. Öte yandan araştırma tasarım sürecinin lisans öğrencileri açısından deneyimlenme biçimlerini ortaya çıkarmaktadır. Bu deneyimler grafik tasarım eğitiminin nasıl yapılandırılması gerektiği konusunda araştırma verileri doğrultusunda yöntem, teknik ve stratejilerin tasarlanması sürecine rehberlik edebilir. Araştırma aynı zamanda grafik tasarım bölümü öğrencilerinin tasarım sürecine yönelik duygusal deneyimlerini de betimlemektedir. Tasarım sürecinde yaşadıkları zorlukların ve motive edici durumların öğrencilerin gözünden ifade edilmesi, tasarım eğitimcilerinin eğitim öğretim sürecinde öğrencilerini tanımaya yönelik veriye dayalı bilgiler sunmaktadır. Grafik tasarım bölümü öğrencilerinin tasarım süreci ve tasarımcı olmaya yönelik bakış açıları grafik tasarım eğitimi programlarının yapılandırılması sürecine yönelik önemli geri bildirimler sağladığı söylenebilir. Lisans eğitimi öğrencilere bilgi ve beceri edindirmenin yanında onların gelişimsel bakış açıları kazanmalarını da sağlamalıdır. Bu incelemeler sayesinde öğrencilerin gelişimlerini destekleyen ya da engelleyen bakış açıları görülebilir hale gelmektedir. Kuşkusuz bu bulgular lisans eğitimi süresince eğitimciler tarafından odaklanması gereken noktalara işaret etmektedir. Grafik tasarım bölümü öğrencilerinin araştırma kapsamında incelenen bakış açılarının, grafik tasarım eğitimine kılavuzluk edecek bilgiler sağlayacağına inanılmaktadır.

Bu araştırma: “Grafik tasarım öğrencilerinin tasarımcı olmaya ve tasarım sürecine yönelik bakış açıları nasıldır?” sorusuna aşağıda yer alan alt problemler doğrultusunda yanıt aramayı amaçlamaktadır.

Grafik tasarım öğrencilerinin;

- a. Nitelikli tasarım sürecinin içeriğine,
- b. Tasarımcının diğer insanlardan farkına,
- c. Tasarım sürecinin zorluklarına,
- d. Tasarım sürecinde motive eden şeylere,
- e. Tasarım öğrencisinin yapması gerekenlere ve
- f. Nitelikli bir tasarımcıda bulunması gereken özelliklere ilişkin bakış açıları nasıldır?

## 2. YÖNTEM

Araştırmanın uygulanması öncesinde Ordu Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu tarafından 27.05.2020 tarih ve 2020-44 karar sayılı sayılı etik kurul izni alınmıştır.

### 2.1. Araştırma Deseni

Araştırmada nitel araştırma modeli içinde yer alan temel araştırma yöntemi benimsenmiştir. Temel araştırma yöntemi ile ne ve nasıl sorularının cevabı araştırılır. Bir olguyu araştırırken o olgu ile ilgili gerçekliğin doğasına ulaşmayı hedefler. Temel araştırmanın amacı anlamak, açıklamak ve araştırma olgusuna ilişkin temel örüntüleri aramaktır (Patton, 2014). Temel araştırma yöntemini uygulayan araştırmacılar, insanların yaşamlarını nasıl yorumladığı, dünyalarını nasıl inşa ettiği ve deneyimlerine ne anlam kattığı ile ilgilenmektedir. İnsanların hayatlarını ve deneyimlerini nasıl kavradığını anlamaya çalışır. Temel araştırmanın öncelikli amacı bu anlamları açığa çıkarmak ve yorumlamaktır (Merriam, 2009). Bu

araştırmada, öncelikli olarak grafik tasarım bölümünde öğrenim gören öğrencilerin grafik tasarımcısı ve grafik tasarım sürecine yönelik deneyimlerini nasıl kavradıklarını anlamak amaçlanmaktadır. Araştırmada, grafik tasarım bölümünde öğrenim gören öğrencilerin tasarım süreci ve tasarımcı olmaya yönelik düşüncelerini anlamak ve açıklamak bu yapılarla ilişkin temel örüntülere ulaşmak amaçlandığından temel araştırma yöntemi benimsenmiştir.

## 2.2. Çalışma Grubu

Araştırmanın çalışma grubu, amaçlı örnekleme yöntemi içinde yer alan ölçüt örnekleme yöntemi ile belirlenmiştir. Çalışma grubuna dâhil edilecek olan bireylerin belirlenmesinin ölçütü “grafik tasarım bölümünde öğrenim görmek” olarak belirlenmiştir. Araştırmada lisans öğrencilerinin “*grafik tasarım süreci*” ve “*grafik tasarımcı olma*”ya yönelik bakış açılarının geniş çeşitlilikte bir betimlemesini amaçlandığından grafik tasarım bölümünün 1, 2, 3 ve 4. sınıfında öğrenim gören öğrencilere erişilmesi planlanmıştır. Bu kapsamda grafik tasarım bölümünün 1, 2,3 ve 4. sınıflarında öğrenim görmekte olan 45 lisans öğrenci çalışma grubu olarak belirlenmiştir. Çalışma grubuna dâhil olan lisans öğrencilerinin tamamı aynı devlet üniversitesinde öğrenim görmektedirler.

**Tablo 1.** Çalışma Grubuna İlişkin Bilgiler

Sınıf/ Cinsiyet	Erkek	Kadın	Toplam
1.sınıf	4	5	9
2.sınıf	5	9	14
3.sınıf	4	5	9
4.sınıf	2	11	13
<b>Toplam</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	<b>45</b>

## 2.3. Veri Toplama Aracı

Araştırma verileri, grafik tasarım bölümü öğrencilerinin tasarımcı olmak ve tasarım sürecine ilişkin düşüncelerini belirlemeyi amaçlayan yansıtıcı düşünme formu aracılığıyla toplanmıştır. Üst düzeyde bireysel ve bilişsel bir süreç olması nedeniyle yansıtıcı düşünmenin, grafik tasarım bölümü öğrencilerinin düşüncelerine ulaşmanın en etkili yolu olduğu düşünülmektedir. Veri toplama aracının geliştirilmesinde aşağıda ifade edilen adımlar takip edilmiştir.

1. Adım. Formun kuramsal dayanaklarının oluşturulması: Bu aşamada “*grafik tasarım süreci*” ve “*grafik tasarımcısı olma*” anahtar kelimelerini içeren akademik çalışmalar ve grafik tasarım bölümü lisans öğretim programlarının incelemesi yapılmıştır.

2. Adım. Alanyazında benzer amaçlarla lisans öğrencilerine uygulanan yansıtıcı düşünme formlarının içerik ve yapı olarak incelenmesi: Bu aşamada yansıtıcı düşünmeyi lisans öğrencilerinin zihinsel yapılarına ulaşmak için kullanan akademik çalışmalar kapsamında geliştirilen formlar incelenmiştir.

3. Adım. Formun sorularının oluşturulması: Grafik tasarım bölümü öğrencilerinin “*tasarımcı olmak*” ve “*grafik tasarım süreci*”ne yönelik düşüncelerini ortaya çıkaracak açık uçlu sorular oluşturulmuştur. Bu süreçte alanyazın incelemelerinde elde edilen veriler temele alınmıştır.

4. Adım. Birinci deneme uygulamasının yapılması: Taslak form farklı anabilim dalı ve sınıflarda öğrenim gören 3 lisans öğrencisine uygulanmıştır.

5. Adım. Uzman görüşünün alınması: Birinci deneme uygulamasında elde edilen veriler temelinde taslak forma ilişkin 2 alan uzmanının görüşüne başvurulmuştur. Uzmanlarla yüz yüze görüşülmüştür.

6. Adım. Görüşme formuna son halinin verilmesi: Uzmanlardan elde edilen veriler temelinde formun son şekli verilmiştir.

## 2.4. Veri Analizi

Temel araştırmada veri analizi, veriyi karakterize ederek tekrarlayan örüntüleri belirlemeyi içerir. Bulgular, bu yenilenen kalıplar ya da türetildikleri veri tarafından desteklenen temalardır (Merriam, 2009). Veri analizinde tekrarlı okuma ve karşılaştırmaların yapıldığı bir süreç takip edilmiştir. Araştırma kapsamında yürütülen veri analizi süreci üç aşama altında açıklanabilir.

*Birinci aşama. Tekrarlı okuma:* Analizin ilk aşamasında 45 grafik tasarım öğrencisinden elde edilen veri seti bir bütün halinde tekrarlı olarak okunmuştur.

*İkinci aşama. Açık Kodlama:* Analizin ikinci aşamasında veri seti üzerinde açık kodlama yapılmıştır. Açık kodlama aşamasında tüm veri seti, satır satır okunmuştur. Bu yöntemde araştırmacı elindeki veriyi kelime kelime detaylı olarak incelemektedir. Bu işlemde veri, bakış açılarını yansıtan ifadeler temelinde çözümlenmiştir. Bu işlem sonrasında veri setinden, 511 düşünce ifadesi elde edilmiştir. Açık kodlama sürecinde her düşünce ifadesi vivo kod kullanılarak kodlanmıştır. Vivo kodlar, bizzat görüşmeye katılanların kullandıkları kelimeler kullanılarak oluşturulan kodlardır. Bu işlemde kod ismi, düşünce ifadesinin içinden seçilmektedir. Vivo kodlar, düşünce ifadesinin anlamını en iyi şekilde karşılayan kelime ya da kelime gruplarıdır. Kod isimlerinin, düşünce ifadelerinin içinden seçilmesi, araştırmacının etkisini en alt düzeye indirgeyerek kodlama sürecinde araştırmacıdan kaynaklanabilecek olası hataların önüne geçmektedir. Özetle bu aşamada tüm veri seti, araştırmacının en küçük birimi olan düşünce ifadelerine ayrıştırılarak, taşıdığı bakış açısını yansıtan kelime ya da kelime grupları ile kodlanmıştır. Bu işlemin sonunda 511 düşünce ifadesi, vivo kod kullanılarak etiketlenmiş duruma kavuşmuştur.

*Üçüncü aşama. Sınıflandırma:* Bu aşamada, vivo kod ile etiketlenen düşünce ifadeleri, yansıttığı bakış açıları temelinde sınıflanmıştır. Analiz sürecinde, yansıttığı bakış açısı nedeniyle birlikte olmayacak kadar farklı olduğuna karar verilen düşünce ifadeleri için geçici alt kategoriler oluşturulmuştur. Sürekli karşılaştırma analiz yönteminin kullanıldığı bu aşama Glaser (1965) tarafından, verinin aynı kategori altında kodlanan diğer veriyle karşılaştırılması olarak tanımlanmaktadır. Bu aşamadaki analiz, alt kategoriler değişmeyen duruma gelinceye kadar devam etmiştir. Analizin bu aşamasında ifadeler, sahip olduğu bakış açısı temelinde herhangi bir isim verilmeden, harfler kullanılarak isimlendirilen kümeler altında sınıflandırılmıştır. Kümeler, sürekli olarak birbiri ile karşılaştırılarak gerekli görülen birleştirme ve ayırma işlemleri sürdürülmüştür. Tekrarlı okumaların ardından sınıflamanın tamamlandığına kanaat getirilene kadar isim verme işlemi gerçekleştirilmemiştir. Sınıflama işleminin tamamlanmasının ardından, sınıflama kümelerini, kapsam olarak en iyi şekilde karşıladığı düşünülen sözcük ya da sözcük grupları kullanılarak isim verme işlemi gerçekleştirilmiştir. Sınıflama kümeleri, düşünce ifadelerinin işaret ettiği anlamı en iyi tanımlayan özellikler temelinde betimlenmiştir.

### 3. BULGU VE YORUMLAR

#### 3.1. Araştırmanın Birinci Alt Problemlerine Yönelik Bulgular

Araştırmanın bu alt probleminde grafik tasarım bölümünde öğrenim gören öğrencilerin “*nitelikli bir tasarım sürecinin neler içerdiği*”ne ilişkin bakış açılarını incelemek amaçlanmaktadır. Bu kapsamda grafik tasarım bölümü öğrencilerinden elde edilen bulgular üzerinde gerçekleştirilmiş olan analiz sonrasında ulaşılan kategoriler ve kategorilere yönelik doğrudan alıntılar aşağıda görüldüğü gibidir.

**Tablo 2.** Grafik Tasarım Öğrencilerinin Nitelikli Tasarım Sürecinin İçeriğine İlişkin Bakış Açıları

Kategoriler	Öğrenci İfadelerinden Alıntılar
Hedefi derinlemesine çözümlenmek	“Tasarım hedefinin derinlemesine çözümlenmesi gerekiyor.”
Eskiz alışkanlığına sahip olmak	“Bol gözlem, inceleme, hayal gücü... Ardından kabaca kurgulanan şeyler eskiz halinde çizilir, üzerinde denemeler değişiklikler yapıp temize çekilerek tasarım ortaya çıkarılır.”
Odaklanmak	“İlk önce kendimi işe odaklamaya çalışıyorum”
Zamanlama ve planlama	“Tasarımı yapım aşamasındayken kendime kurallar belirleyip o kurallar doğrultusunda gitmeye çalışırım. Eğer kurallara uygun gidersem iyi gider fakat uygun gitmezsem ve tasarımdan sıkılırsam sıkıntı yaşarım ve istediğim gibi olmaz.” “İlk olarak planlı ve düzen içerisinde çalışmak gerekir.”
Neyi farklı yapabileceğini sorgulamak	“Ben neyi farklı yapabilirim ya da neyi kendime göre yorumlayabilirim bunu düşünüyorum.”
Araştırma	“Tasarıma başlamadan önce konu üzerinde bence kesinlikle bir araştırma yapılmalıdır. Böylelikle fikirlerimiz daha çabuk oturur ve süreci hızlandırabiliriz.”
Tasarım prensiplerini uygulamak	“Nitelikli bir tasarım, önce tasarım prensiplerini (denge, hiyerarşi, örüntü, ritim, boşluk doluluk, hareket, vurgu, uyum, oran v.b.) uygulamayı içerir.”



Araştırma grafik tasarım bölümü öğrencilerinin nitelikli bir tasarım sürecinin bileşenlerine yönelik düşüncelerinin yedi alt kategoride incelenebileceğini göstermektedir. Bunlar; “*hedefi derinlemesine çözümlmek, eskiz alışkanlığına sahip olmak, odaklanmak, zamanlama ve planlama, neyi farklı yapabileceğini sorgulamak, araştırmak ve tasarım prensiplerinin uygulanması*”dır.

### 3.2. Araştırmanın İkinci Alt Problemlerine Yönelik Bulgular

Araştırmanın bu alt probleminde grafik tasarım bölümünde öğrenim gören öğrencilerin “*tasarımcının diğer insanlardan farkı*”na ilişkin bakış açılarını incelemek amaçlanmaktadır. Bu kapsamda grafik tasarım bölümü öğrencilerinden elde edilen bulgular üzerinde gerçekleştirilmiş olan analiz sonrasında ulaşılan kategoriler ve kategorilere yönelik doğrudan alıntılar aşağıda görüldüğü gibidir.

**Tablo 3.** Grafik Tasarım Öğrencilerinin Tasarımcının Diğer İnsanlarda Farkına İlişkin Bakış Açılı

Kategoriler	Öğrenci İfadelerinden Alıntılar
Algılama Süreci Farkı	“Herkesin görebildiği gibi değil de bir şeyin görünmeyen taraflarını da görür.”
Problem Çözme Farkı	“Sıradan insanların sıkıntı yaşadığı çoğu problemler için işlevsel çözümler üretirler ve bu çözümleri estetik açıdan ele alırlar.”
Karar verme Süreci Farkı	“Tasarımcılar, kararlarını verirken en mantıklı seçeneği düşünürler. Daha sonrasında durum duygusal bir şeyse kalbiyle, aksi durumlarda ise akıllarını kullanarak karar verirler. Genelde de verdikleri kararlar en doğru ve akla mantığa yatanlardır. Sıradan insanlar ise nasıl karar vereceklerini şaşırırlar ve sonunda verdikleri karardan çoğunlukla pişman olurlar.”
İfade Süreci Farkı	“Soyut tabanlı hayal gücü kavramını; düşündüğü, algıladığı ve zihninde planlanan olguyu, somut evrene döküp bunu izleyiciye anlatabilme, görsel anlamda aktarabilme gücü daha yüksek olan kişilerdir. Sıradan insanlara göre tasarımcıyı ayıran en büyük faktör olarak bunu gösterebiliriz.”
Yaşam Tarzı Farkı	“Yaratıcı insanlar, boş zamanlarını genelde kafalarını dinlemek ve düşüncelere dalmak için kullanırlar. Sıradan insanlar ise televizyon, telefon gibi şeylerle ilgilenerek geçirirler. Boş vakitlerinizi mümkün oldukça verimli geçirmelisiniz.”

Araştırma grafik tasarım bölümü öğrencilerinin tasarımcının diğer insanlardan farkına ilişkin düşüncelerinin beş alt kategoride incelenebileceğini göstermektedir. Bunlar; “*algılama süreci farkı, problem çözme farkı, karar verme süreci farkı, ifade süreci farkı ve yaşam tarzı farkı*”dır.

### 3.3. Araştırmanın Üçüncü Alt Problemlerine Yönelik Bulgular

Araştırmanın bu alt probleminde grafik tasarım bölümünde öğrenim gören öğrencilerin “*tasarım sürecinin zorluklarına ilişkin bakış açıları*”nı incelemek amaçlanmaktadır. Bu kapsamda grafik tasarım bölümü öğrencilerinden elde edilen bulgular üzerinde gerçekleştirilmiş olan analiz sonrasında ulaşılan kategoriler ve kategorilere yönelik doğrudan alıntılar aşağıda görüldüğü gibidir.

**Tablo 4.** Grafik Tasarım Öğrencilerinin Tasarım Sürecinin Zorluklarına İlişkin Bakış Açılı

Kategoriler	Öğrenci İfadelerinden Alıntılar
Aklındakileri yansıtamamak	“Aklımdaki tasarımı yansıtamadığımı düşündüğümde sıkıntı yaşıyorum.”
Anlaşılmamak	“Geliştirdiğim fikrin anlaşılacağı hissi...”
Beğenilmemek	“Karşı tarafın tasarımı beğenmeme kuşkusunu.”
Özgün olamamak	“Tasarım yaparken biraz korkak davranıyorum. Acaba yapıldı mı, kesin aynı yapılmıştır gibi düşüncelere giriyorum. Bu konularda kendimi aşmam gerekiyor.”
Zamanlayamamak	“Bir işi bitirmenin alacağı zamanı ölçmekte iyi değilim.”
Odaklanamamak	“Genel olarak sıkıntı yaşadığım konulardan biri konuyla ilgili araştırma yaparken ilgi odağımı sürekli kaybetmem ve bundan dolayı araştırma sürecinin çok uzun sürmesi. Kendimi bir şeye odaklayamıyorum ve sürekli farklı farklı şeyler gördükçe karar değiştiriyorum. Böylece tasarıma başlayamadan konuya olan ilgim azalmaya başlıyor.”

(Tablo 4'ün devamı)

Kategoriler	Öğrenci İfadelerinden Alıntılar
Sıklık	"Tekrar tekrar aynı şeylerin üzerinde durmak..."
Baskı Hissetme	"Baskı altında hissetmek..."
Yoğun dikkatin neden olduğu zihinsel yorgunluk	"Kısıtlı zaman, uzun süreli çalışma sonrası zihinsel yorgunluk."
Ne beklenildiğini anlayamamak	"Karşımda ki insanın kendini anlatamaması..."
Sevilmeyen konularda çalışmak zorunda kalmak	"Eğer tarzım olmayan bir iş yapıyorsam o iş bana bitmek bilmez."
Özgünlük ve yaratıcılığın sınırlandırılması	"Belirli kalıpların içinde tasarım devam ettirmek, kısıtlanmak, belirli tarzın dışına çıkamamak....Tarz arayışı, özgünlük ve yaratıcılığın sınırlandırılması."
Fikir Bulamama	"Bazen fikir bulamamak motivasyonumu aşırı düşürüyor."
Bulunan fikri geliştirememek	"Fikri bulup onu geliştirmeye başladığımda bir yerde tıkanıyorum ve ilerleyemiyorum."
Fiziksel donanım yetersizliği	"Huzursuz bir çalışma ortamı beni sıkıntıya sokabilir. Yetersiz internet, şarj problemi veya gürültülü bir ortam tasarım sürecimi negatif bir şekilde etkilemektedir."

Araştırma grafik tasarım bölümü öğrencilerinin tasarım sürecinin zorluklarına ilişkin düşüncelerinin 15 alt kategoride incelenebileceğini göstermektedir. Bunlar; "aklıdakileri yansıtamamak, anlaşılmamak, beğenilmemek, özgün olamamak, zamanlayamamak, odaklanamamak, sıklık, baskı hissetmek, yoğun dikkatin neden olduğu zihinsel yorgunluk, ne beklenildiğini anlayamamak, sevilmeyen konularda çalışmak zorunda kalmak, özgünlük ve yaratıcılığın sınırlandırılması, fikir bulamamak, bulunan fikri geliştirememek ve fiziksel donanım yetersizliği"dir.

### 3.4. Araştırmanın Dördüncü Alt Problemine Yönelik Bulgular

Araştırmanın bu alt probleminde, grafik tasarım bölümünde öğrenim gören öğrencilerin "tasarım sürecinde motivasyonu artıran şeyler"e ilişkin bakış açılarını incelemek amaçlanmaktadır. Bu kapsamda grafik tasarım bölümü öğrencilerinden elde edilen bulgular üzerinde gerçekleştirilmiş olan analiz sonrasında ulaşılan kategoriler ve kategorilere yönelik doğrudan alıntılar aşağıda görüldüğü gibidir.

Tablo 5. Grafik Tasarım Öğrencilerinin Tasarım Sürecinde Motivasyonu Artıran Şeylere İlişkin Bakış Açıları

Kategoriler	Öğrenci İfadelerinden Alıntılar
Kullanılan ekipmanlar/ortamlar	"Konforlu ve rahat bir ortam, hoşlandığım müzikler."
Yeni fikirlerin belirmesi	"Çözüm sürecinde bulunan fikre karşı çocuksu sevinç."
Fikri somutlaştırma	"Tasarım sürecinde bana en çok coşku veren aşama zihnimde tasarlamış olduğum fikri somut bir veri haline aktarma aşaması denilebilir."
Yeni şeyler öğrenme	"Tasarım sürecinde yeni şeyler öğrenmek bana coşku veriyor."
Çözüm bulma	"Tasarım sırasında karşılaşılan sorunlara çözüm getirebilmek coşku veriyor."
Kendini ifade edebilme	"Tasarım sürecimde genelde kendi alt yapıma ve bilgime uygun tasarım fikirleri bulup uygulamak beni motive etmektedir. Bunun sebebi yaptığım tasarımda kendimden bir parçayı koymuş olmamdır."
Beğenilme	"Fikrime, düşünceme, tasarıma beklediğim saygı ve değer verilmesi bana bu süreçte hem bilişsel hem performans anlamında çok şey katıyor."

Araştırma grafik tasarım bölümü öğrencilerinin tasarım sürecinde motivasyonu artıran şeylere ilişkin düşüncelerinin yedi alt kategoride incelenebileceğini göstermektedir. Bunlar; "kullanılan ekipmanlar/ortamlar, yeni fikirlerin belirmesi, fikri somutlaştırma, yeni şeyler öğrenme, çözüm bulma, kendini ifade edebilme ve beğenilme"dir.

### 3.5. Araştırmanın Beşinci Alt Problemlerine Yönelik Bulgular

Araştırmanın bu alt probleminde grafik tasarım bölümünde öğrenim gören öğrencilerin "tasarım öğrencisinin yapması gerekenler"e ilişkin bakış açılarını incelemek amaçlanmaktadır. Bu kapsamda grafik tasarım bölümü öğrencilerinden elde edilen bulgular üzerinde gerçekleştirilmiş olan analiz sonrasında ulaşılan kategoriler ve kategorilere yönelik doğrudan alıntılar aşağıda görüldüğü gibidir.

**Tablo 6.** Grafik Tasarım Öğrencilerinin Tasarım Öğrencisinin Yapması Gerekenler İlişkin Bakış Açılı

Kategoriler	Öğrenci İfadelerinden Alıntılar
Tutkulu ve adanmış olmalı	“Ödevlerini ödev gibi değil, en çok yapmayı sevdiği eğlencesi gibi görmelidir.”
Yaratıcı olmalı	“...Yaratıcılığını genişletmeli”
Estetik Algısını Geliştirmeli	“Estetik algısını güçlendirmeli”
Zaman Yönetiminde Ustalaşmalı	“Zaman planlamasını yapabilmek...”
Tasarımcıların işlerini Yakından Takip Etmeli	“Sürekli gözü diğer kişilerin yaptığı çalışmalarda olmalıdır bence. Çünkü ufku ve fikirleri gelişir. Kendini geliştirmesinde de bu çok yardımcı olur.”
Dayanıklı Olmalı	“Uykusuz gecelere hazır olmalı...”
Değişimle Senkronize Olmalı	“Hey şey çok hızlı geliyor, farklılaşıyor. Dünyayı takip edip her zaman yeniliklere açık olmalıdır.”
İletişim Becerilerine Sahip Olmalı	“Bir tasarımcı olarak kendimde en dikkat ettiğim ve eksik gördüğüm nokta çalışmalarımı savunma ve ifade etme aşamasında yaşadığım zorluklar diyebiliriz. Çünkü bir tasarımda ifade etme en önemli faktörlerden biridir ve yaptığımız işi ifade etme konusunda sıkıntı yaşıyorsak o fikrimizi pazarlama ve müşteriye etkileme aşamasında sıkıntı yaşarız. Neticede sunulan iş ile alakalı fikir sunduğumuzda buna inanmalı emin olmalı ve müşteriye acabaya düşürecek çelişkiler yaşatmamalıyız.”
Kendi Dilini Yaratmalı	“Bu alandaki herkes kendi görsel dili ile üretiyor bu da tasarımı kişiselleştiriyor. Bir tasarımda kim tarafından yapıldığı az çok tahmin ediliyor. O yüzden isim yaptığımızda tabi ki kendimi çok sınırlandırmama durumuyla birlikte bir üslupla bunu gerçekleştirmektir.”
Rekabete Dayalı Ortamlar Girmeli	“Yarışmalar takip etmek kendini geliştirmek adına her şeyi öğrenmeye çalışmak.”
Kendini Tanımalı	“Tasarım dediğimiz dünyanın ucu bucağı yok. Ve biz bu tasarım dünyasının neresinde yer almak istiyoruz. Elbette her şeye hâkim olmak mümkün ama bir alanda profesyonel olmak adınızın bununla özdeşleşmesi demektir. Bu anlamda gerçekten ne yapmak istiyoruz ve yapmak istediğimiz şey için yeteneklerimiz, birikimimiz yeterli mi? Önce bunun üzerine kendimizi güzelce bir dinlemeliyiz. Sizin olayınız özellikle hangisi? Tipografi mi Kurumsal Kimlik mi, animasyon mu, ya da illüstrasyon mu?”
Öğrenmeye Açık ve Araştırmacı Olmalı	“Çok araştırma yapmalı ve çok kaynak incelemeli”
Teknik/Alana Özgü Becerilerde Uzmanlaşmalı	“Programların hepsine hâkim olmalıdır.”
Entelektüel Donanıma Sahip Olmalı	“Sinema tiyatro kitap okuma müzik seyahat gibi çok temel etmenleri gerçekleştirmeye çalışmalı. Kültürel anlamda aktif olmalı.”
Profesyonel Çevre İle Etkileşim İçinde Olmalı	“Özellikle bu alandaki yetkin kişilerin peşini bırakmamalıyız. Arkadaşlarınızdan herkesten fikir alın. Olumsuz dönüşler dahi olsa bunları mantık çerçevesinde değerlendirmeliyiz. Bu çalışma anında da geçerli. Sonuçta belki siz yaklaşık son üç saattir o tasarıma bakıyorsunuz diyelim. Artık beyniniz farklılıkları ayırt edemiyor. O anda farklı bir gözün size yardımcı olacağı çok açık.”

Araştırma grafik tasarım bölümü öğrencilerinin tasarım öğrencisinin yapması gerekenlere ilişkin düşüncelerinin 15 alt kategoride incelenebileceğini göstermektedir. Bunlar; “*tutkulu ve adanmış olmalı, yaratıcı olmalı, estetik algısını geliştirmeli, zaman yönetiminde ustalaşmalı, tasarımcıların işlerini yakından takip etmeli, dayanıklı olmalı, değişimle senkronize olmalı, iletişim becerilerine sahip olmalı, kendi dilini yaratmalı, rekabete dayalı ortamlara girmeli, kendini tanımalı, öğrenmeye açık ve araştırmacı olmalı, teknik/alana özgü becerilerde uzmanlaşmalı, entelektüel donanıma sahip olmalı, profesyonel çevre ile etkileşim içinde olmalı*”dır.

### 3.6. Araştırmanın Altıncı Alt Problemine Yönelik Bulgular

Araştırmanın bu alt probleminde grafik tasarım bölümünde öğrenim gören “*nitelikli bir tasarımcıda bulunması gereken özellikler*”e ilişkin bakış açılarını incelemek amaçlanmaktadır. Bu kapsamda grafik tasarım bölümü öğrencilerinden elde edilen bulgular üzerinde gerçekleştirilmiş olan analiz sonrasında ulaşılan kodlar ve bu kodlara yönelik doğrudan alıntılar aşağıda görüldüğü gibidir.

**Tablo 7.** Grafik Tasarım Öğrencilerinin Nitelikli Bir Tasarımcıda Bulunması Gereken Özelliklere İlişkin Bakış Açılı

Özellik	f	%	Özellik	f	%
Adanmış	2	1.31	Güncel Kalan	9	5.92
Algısı yüksek	8	5.26	Hırslı	3	1.97
Araştırmacı	2	1.31	Güçlü içgüdülere sahip	2	1.31
Bağımsız	3	1.97	İyi iletişimci	4	2.63
Cazibeli	1	0.65	İnisiyatif almak	1	0.65
Çok yönlü	4	2.63	Kendini aşma arzusu	1	0.65
Özgün	14	9.21	Lider	3	1.97
Disiplinli	2	1.31	Özgüvenli	5	3.29
Dönüştürücü	1	0.65	Meraklı	4	2.63
Dürüst	1	0.65	Muzip	1	0.65
Düzenli	2	1.31	Öğrenmeye açık	1	0.65
Eşduyu	1	0.65	Planlı	2	1.31
Entelektüel	2	1.31	Pratik	2	1.31
Enerjik	2	1.31	Problem çözen	8	5.26
Esnek	1	0.65	Rekabetçi	2	1.31
Estetik	5	3.29	Sabırlı	2	1.31
Olağan dışı	2	1.31	Yazılımlara hâkim	6	3.85
Üretken	3	1.97	Yetenekli	4	2.63
Yaratıcı	26	17.1	Zamanı etkin kullanan	5	3.29

Araştırmada grafik tasarım bölümü öğrencilerinin bir tasarımcının sahip olması gereken özelliklere ilişkin 38 farklı özellik açıklamışlardır. İncelemede en fazla tekrarlanan ilk üç özelliğin yaratıcı, özgün ve güncel kalan olduğu görülmektedir. Problem çözme, yazılımlara hâkim olma, algıların yüksek olması, meraklı, zamanını etkin kullanma ve estetik yönünün gelişmiş olması gibi özelliklerin de öğrenciler tarafından orta sıklıkta ifade edildiği görülmüştür. Bununla birlikte inisiyatif almak, çalışma disiplinine sahip olmak, entelektüel olmak, öğrenmeye açık olmak ve planlı olmak gibi nitelikli bir tasarımcı için önemli olduğu düşünülen özelliklerin ise öğrenciler tarafında çok az dile getirildiği görülmektedir.

### 4. SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu araştırmada grafik tasarım bölümü öğrencilerinin tasarım süreci ve tasarımcıya yönelik bakış açıları temelinde bir betimleme gerçekleştirilmiştir. Araştırmada ilk olarak grafik tasarım bölümü öğrencilerinin “*nitelikli bir tasarım sürecinin bileşenleri*”ne yönelik bakış açıları incelenmiştir. Öğrencilerin bakış açıları, “*hedefi derinlemesine çözümlenmek, eskiz alışkanlığına sahip olmak, odaklanmak, zamanlama ve planlama, neyi farklı yapabileceğine odaklanmak, araştırmak ve tasarım prensiplerinin uygulanması*” olarak kategorilendirilmiştir. Öğrenciler, tasarımcı ile diğer insanlar arasındaki farkın oluşmasında “*algılama süreci, problem çözme, karar verme, ifade ve yaşam tarzı farkı*”nın etken olduğunu ifade etmişlerdir. Bir tasarımcının sahip olması gereken 38 farklı özellik betimleyen öğrencilerin en fazla tekrarladığı üç özelliğin “*yaratıcılık, özgünlük ve güncel kalma*” olduğu görülmüştür.

Grafik tasarım bölümü öğrencilerinin tasarım sürecine ilişkin duygusal durumlarını incelemeye izin veren alt problemlerden biri de öğrencilerin tasarım sürecinde zorlandıkları alanların ne olduğu ile ilgilidir. Grafik tasarımı bölümü öğrencilerinin bu konudaki cevapları “*aklındakileri yansıtamamak, anlaşılmamak, beğenilmemek, özgün olamamak, zamanlayamamak, odaklanamamak, sıkılmak, baskı hissetmek, zihinsel yorgunluk, ne beklenildiğini anlayamamak, sevilmeyen konularda çalışmak zorunda kalmak, özgünlük ve yaratıcılığın sınırlandırılması, fikir bulamamak ve bulunan fikri geliştirememek*”tir. Bu bilgiler şüphesiz grafik tasarım eğitimi sürecinin öğrenen merkezli bir boyuta taşınması ve öğrencilerin nelere gereksinim duyduklarının anlaşılması konusunda önemli ipuçları vermektedir. Grafik tasarımı öğrencilerinin tasarım sürecine ilişkin duygusal durumlarını incelemeye imkân veren bir diğer alt problem ise “*tasarım sürecinde öğrencileri motive eden şeyler*”dir. Araştırma, öğrencileri motive eden şeylerin “*kullanılan ekipmanlar/ortamlar, yeni fikirlerin belirmesi, fikri somutlaştırma, yeni şeyler öğrenme, çözüm bulma, kendini ifade edebilme ve beğenilme*” olduğunu ortaya koymaktadır. Öğrenme sürecinde motivasyon

sağlamanın önemi dikkate alındığında, söz konusu unsurların grafik tasarım eğitiminde yer bulmasının ne denli önemli olduğu görülmektedir.

Son olarak grafik tasarım bölümü öğrencilerinin “kendilerini değerlendirme ve gelecek planları”na ilişkin incelemeler yapmaya izin veren alt problem, nitelikli bir tasarımcı olmak için neler yapmaları gerektiği ile ilgilidir. Bu kapsamda öğrencilerin verdiği yanıtlar incelendiğinde “*tutkulu ve adanmış, yaratıcı, estetik algısı gelişmiş, zaman yönetiminde ustalaşmış, tasarımcıların işlerini yakından takip eden, dayanıklı, değişimle senkronize olan, iletişim becerilerine sahip, kendi dilini yaratmış, rekabete dayalı ortamlar giren, kendini tanıyan, öğrenmeye açık ve araştırmacı, teknik/alana özgü becerilerde uzmanlaşmış, entelektüel donanıma sahip ve profesyonel çevre ile etkileşim içinde olmak*” olduğu görülmektedir. Öğrencilerin gelişmek için öncelik verdikleri alanlarda geniş erişim fırsatları yaratmanın grafik tasarım eğitiminin temel bir görevi olduğu düşünülmektedir. Bu açıdan bu kategoride yer alan cevapların, grafik tasarım eğitiminin planlanması sürecine kılavuzluk edeceği düşünülmektedir.

Grafik tasarım bölümü öğrencilerinin nitelikli bir tasarımcıya yönelik en fazla vurguladıkları beceriler “*yaratıcı düşünme, özgünlük ve güncel kalmak*” olarak ifade edilmektedir. Bu becerileri öğrencilere kazandırabilecek bir grafik tasarım eğitimi yaratıcı ve özgün eserler üretebilme becerisini, teknolojiyi etkin kullanabilmeyi, disiplinlerarası bir yaklaşımdan yararlanmayı, deneysel ve araştırmacı bir tavrın benimsenmesini gerekli kılmaktadır (Buçukçuoğlu, 2020). Grafik tasarım eğitimi veren kurumlarda öğrencilerin üst düzey düşünme becerileri kazanma olanaklarını genişletme konusunda bilimsel çalışmalar gerçekleştirmeli ve bu bulgular program geliştirme çalışmaları kapsamında kullanılmalıdır.

Grafik tasarım süreci, öğrencilerin bilgi kaynaklarını doğru bir sentez içinde çözümleyebilmelerini, tasarım uygulamalarını bu temelde şekillendirebilmelerini gerektirir (Buçukoğlu, 2020). Grafik tasarım süreci oldukça karmaşık ve üst düzey düşünme becerilerinin kullanımını gerektirmektedir. Öte yandan grafik tasarımı oldukça geniş bir alanda uygulanmaktadır. Her bir konu farklı teknik alt yapı ve donanımların tasarım sürecine dâhil edilmesini gerektirmektedir. Çaydere (2015) öğrencilerin lisans eğitimleri süresince tüm bu becerilere hâkim olamamasının kendilerini başarılı olarak tanımlamamalarının sebebi olabileceğini ifade etmektedir. Benzer bir biçimde bu araştırma, grafik tasarım bölümü öğrencilerinin tasarım sürecinde zorlandıkları pek çok alan olduğunu göstermiştir. Bunların başında aklındakileri yansıtamamak, fikir bulamamak ve bulunan fikri geliştirememek gelmektedir.

Araştırmaya katılan öğrenciler, tasarımcılar ve diğer insanlar arasında görülen farkın problem çözme, karar verme ve ifade becerilerinden kaynaklandığını ifade etmişlerdir. Bu ifadeler, öğrenciler tarafından tasarımcıların kendine özgü nitelikleri olan güçlü bir kimlik olarak tanımlandığını göstermektedir. Bu üst niteliklerle paralel olarak grafik tasarım bölümü öğrencilerinin geliştirmek istedikleri özelliklerinden birinin de kendilerine özgü bir tasarım diline sahip olmak olduğu görülmüştür. Öğrencilerin tasarım sürecinde zorlandıkları noktaların da bu niteliğe işaret ettiği görülmektedir. Grafik tasarım eğitiminin planlanmasında yukarıda ifade edilenlerin dikkate alınmasının oldukça önemli olduğu düşünülmektedir.

Sürekli gelişim içinde olan teknolojinin yarattığı imkânlardan istifade edemeyen bir eğitimin, çağın toplumsal ve bireysel beklenti ve ihtiyaçlarına cevap veremeyeceği düşünülmektedir (Karasar, 1999). Araştırmaya katılan grafik tasarım öğrencilerinin en fazla üzerinde durduğu özelliklerden biri güncel kalma ve entelektüel donanımdır. Grafik tasarım eğitiminin tasarımcı adaylarına bu özelliği nasıl kazandıracağı konusu üzerinde durulmasının önemli olduğu düşünülmektedir. Bu özellik diğer yandan araştırmacı olmak ile yakından ilgilidir. Benzer biçimde öğrencilerin geliştirmeleri gerektiğini düşündükleri yönleri “*değişimle senkronize olmak, öğrenmeye açık ve araştırmacı olmak, entelektüel donanıma sahip olmak ve profesyonel çevre ile etkileşim içinde olmak*” olarak ifade ettikleri görülmektedir. Ancak burada ifade edilen araştırmanın sadece var olan çalışmaların incelenmesi olarak anlaşılmaması gerekmektedir. Nitelikli bir tasarımcının gerektiğinde tasarım konusu temelinde veriye dayalı araştırmalar gerçekleştirmesi de gerekmektedir. Bu açıdan grafik tasarım bölümlerinde araştırma yöntemleri eğitime gerekli özenin gösterilmesi önem taşımaktadır. Çaydere (2015)’nin araştırmasında grafik tasarımı eğitimi alan öğrencilerin çok az sayıda bir bölümünün sanatsal kaygılarla araştırma yaptığı sonucuna ulaşılmıştır. Tasarım sürecinde araştırma yapmanın önemi öğrenciler tarafından hatırı sayılır ölçüde vurgulanmıştır ancak araştırmanın sadece dijital platformlarda tarama yapmanın daha ötesinde bir uğraş olduğunun altını çizmek önemlidir.

Nitelikli bir eğitim bireye araştırma yapma, bilgiye ulaşma ve elde ettiği verileri işleme ortamı sağlamalıdır. Yükseköğretimde grafik tasarım eğitimi öğrenciye bağımsız bir bakış açısı kazandırmanın yanında onu üst düzey düşünme ve üretme becerileri ile donatmalıdır. Araştırma bulguları da bu görüşü destekler niteliktedir. Öğrencilerin gerek geliştirmeleri gerektiğini düşündükleri nitelikler gerekse de tasarım

sürecinin bileşenlerine ilişkin açıklamaları incelendiğinde, araştırma yapmanın ve üst düzey düşünme becerilerini etkin olarak kullanmanın alan için ne denli önemli olduğunun bilincinde oldukları görülmektedir. Bu açıdan grafik tasarım eğitiminde, öğrencilerin araştırma ve üst düzey düşünme becerilerinin geliştirilmesine odaklanılmalıdır.

Bu çalışmanın neredeyse her alt probleminde tasarım sürecinde araştırmaya vurgu yapıldığı görülmektedir. Grafik tasarım eğitiminde tasarım sürecinin doğasını yansıtan araştırma aşamasının öğretimi üzerinde durulmasının ve tasarım öğrencilerine uygulamaya dayalı çalışmalar yaptırılmasının önemli olduğu düşünülmektedir. Grafik tasarım eğitimine dâhil edilecek bu yaklaşımların araştırmada öğrencilerin ifade ettiği “*aklındakileri yansıtamamak, fikir bulamamak ve bulunan fikri geliştirememek*” gibi sorunlarının giderilmesinde etkili olacağı düşünülmektedir. Araştırma eğitimine yönelik yukarıda ifade edilen çabalar kuşkusuz grafik tasarımcının kendini güncel tutmasının bir yolunu sunacaktır.

Bu araştırma bir devlet üniversitesinin grafik tasarım bölümünde öğrenim görmekte olan öğrencilerin tasarım süreci ve tasarımcıya yönelik bakış açılarını ortaya koymaktadır. Bu bakış açıları nitelikli bir grafik tasarım eğitiminin nasıl olması gerektiğine yönelik çok sayıda çıkarımda bulunmaya imkân tanıyacağı düşünülmektedir. Grafik tasarım eğitiminin planlanması ve uygulanmasında araştırma bulgularının işaret ettiği noktaların dikkate alınmasının önemli olduğu düşünülmektedir. Bu araştırma katılımcıların veri toplama aracına verdikleri yanıtlar ile sınırlıdır. Gelecek araştırmacılar daha geniş örneklem gruplarıyla daha farklı veri toplama araçlarını da dâhil ettikleri araştırmalar desenleyebilirler.



#### **Makale ile ilgili notlar**

Araştırmanın uygulanması öncesinde Ordu Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu tarafından 27.05.2020 tarih ve 2020-44 karar sayılı sayılı etik kurul izni alınmıştır.

Makale, araştırma ve yayın etiğine uygun olarak hazırlanmıştır. Araştırmanın tüm süreci, makalenin beyan edilen tek yazarı tarafından gerçekleştirilmiştir.

## KAYNAKÇA

- Ambrose, G., ve Aono-Billson, N. (2013). *Grafik tasarımı dil ve yaklaşım*. Literatür Yayınları.
- Becer, E. (1997). *İletişim ve grafik tasarım*. Dost Kitabevi Yayınları.
- Boztaş, E. (2011). Grafik tasarım eğitimi için görsel çoklu ortam materyali geliştirme. *Ege Eğitim Dergisi*, 12(2), 43-62.
- Buçukoğlu, S. M. (2020). Üniversitelerde grafik tasarım eğitimi ve öğrenme-öğretme süreci içinde “deneysel tipografi” dersi. *The Turkish Online Journal of Design Art and Communication*, 10(4), 573-586.
- Çaydere, O. (2015). Grafik tasarım programlarına ilişkin öğretim elemanları ve öğrenci görüşleri. *Gazi Üniversitesi İletişim Fakültesi Süreli Elektronik Dergi*, (40), 346-376.
- Çuhadar, C., Gündüz, Ş., ve Tanyeri, T. (2013). Bilgisayar ve öğretim teknolojileri eğitimi bölümü öğrencilerinin ders çalışma yaklaşımları ve akademik öz-yeterlik algıları arasındaki ilişkinin incelenmesi, *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(1), 251- 259
- Glaser, B. G. (1965). The constant comparative method of qualitative analysis. *Social Problems*, 12(4), 436-445.
- Heller, S., ve Talarico, L. (2008). *Design entrepreneur: Turning graphic design into goods that sell*. Rockport Publishers.
- İz Bölükoğlu, H. (2004). Eğitim fakültelerinde grafik tasarım eğitiminde bilgisayar kullanımının değerlendirilmesi. *TOJET (The Turkish Online Journal Of Education Technology) Dergisi*, 3(2), 142-148.
- Landa, R. (2018). *Graphic design solutions*. Cengage Learning.
- Merriam, S. B. (2009). *Nitel araştırma: Desen ve uygulama için bir rehber*. (S. Turan Çev.) Nobel Yayıncılık.
- Patton, M. Q. (2014). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice*. Sage Publications.
- Sakman, S. (2019). Uluslararası sanad kongresi bildiri kitabı. Sağer, T. Arapgirlioğlu, H., Akgül, K.P. ve Sürmeli, K. (eds.) içinde, *Grafik tasarım eğitiminde yeni yaklaşımlar* (ss. 591-599). Gece Yayınları.
- Teker, U. (2003). *Grafik tasarım ve reklam*. Dokuz Eylül Yayıncılık.
- Topal, M., ve Akgün, Ö. E. (2014). Eğitim fakültesinde okuyan öğretmen adaylarının eğitim amaçlı internet kullanımı öz-yeterlik algılarının incelenmesi: Sakarya üniversitesi örneği, *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 23 (1), 343-364.



## HASTANEDEN MEMNUNİYET: KAMU HASTANESİNDE BİR ARAŞTIRMA

### HOSPITAL SATISFACTION: A RESEARCH IN A PUBLIC HOSPITAL

Fatih ŞANTAŞ<sup>1</sup>, Gülcan ŞANTAŞ<sup>2</sup>, Battal Burak TEMEL<sup>3</sup>

1. Doç. Dr., Yozgat Bozok Üniversitesi, fatih.santas@bozok.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-1243-8275>
2. Dr. Öğr. Üyesi, Yozgat Bozok Üniversitesi, gulcan.santas@bozok.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-0488-9375>
3. Bağımsız Araştırmacı, Yozgat Bozok Üniversitesi, battalburak.temel@yobu.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-7701-7658>

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

**Başvuru Tarihi/Application Date**  
05.02.2021

**Yayına Kabul Tarihi/Acceptance Date**  
18.02.2021

**DOI**  
10.20875/makusobed.874877

#### Öz

Bu araştırmanın amacı, Yozgat'ta bir kamu hastanesinden hizmet almak üzere hastaneye başvuran bireylerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesidir. Araştırmanın evrenini, Yozgat'ta bir kamu hastanesinden hizmet alan hastalar oluşturmaktadır. Bu kamu hastanesinden günlük yaklaşık 400, aylık 12.500 ayaktan hasta hizmet almaktadır. Bu durumda araştırmanın örneklem büyüklüğü 373 olarak hesaplanmış ve 401 kişiye ulaşılmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından geliştirilen Sağlıkta Kalite Standartları (SKS)-Anket Uygulama Rehberi içerisinde yer alan "Hasta Deneyimi Anketi-Ayaktan Hasta" anket formu kullanılmıştır. Araştırma ölçeği maddelerinin 5 boyut altında toplandığı belirlenmiştir. Araştırmada en fazla memnun olunan boyutun çalışanlar olduğu, en az memnun olunan boyutun ise hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım olduğu görülmektedir. Ölçeğin tamamından memnuniyet ortalaması 3,78 (±0,61) olup, bu durum hastaneden memnuniyetin iyi olduğunu göstermektedir. Yapılan analizler sonucunda hasta memnuniyetinin hastaların yaş, cinsiyet, eğitim, sağlık sigortası, iş durumu ve aylık gelire göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaştığı belirlenmiştir. Bu araştırma sonucunda başta hastaneye ulaşım olmak üzere hasta memnuniyetinin artırılması için çeşitli önerilerde bulunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Hasta Memnuniyeti, Hastane, Yozgat.

#### Abstract

The purpose of this research is to determine the satisfaction levels of individuals who apply to the hospital to receive service from a public hospital in Yozgat. The universe of the research consists of patients receiving service from a public hospital in Yozgat. Approximately 400 daily and 12,500 monthly outpatients receive service from this public hospital. In this case, the sample size of the research has been calculated as 373 and 401 people have been reached. The questionnaire form "Patient Experience Survey-Outpatient Patient" included in the Health Quality Standards (HQS) -Question Implementation Guide, developed by the Ministry of Health, General Directorate of Health Services, has been used as a data collection tool. It has been determined that the items of the research scale have been gathered under 5 dimensions. Employees are the most satisfied aspect of the research; The least satisfied dimension is the transportation to the hospital and service units. Average satisfaction with the whole scale is 3.78 (± 0.61), which indicates that satisfaction with the hospital is good. As a result of the analysis, it has been determined that patient satisfaction differs statistically significantly according to the age, gender, education, health insurance, job status and monthly income of the patients. As a result of this research, various suggestions have been made to increase patient satisfaction, especially transportation to the hospital.

**Keywords:** Patient Satisfaction, Hospital, Yozgat.

#### Bu makaleye atf yapmak için:

Şantaş, F., Şantaş, G. ve Temel B. B. (2021). Hastaneden memnuniyet: Kamu hastanesinde bir araştırma. *MAKU SOBED*, (33), 154-165. <https://doi.org/10.20875/makusobed.874877>



## **EXTENDED SUMMARY**

### **Research Problem**

The purpose of this research is to determine the satisfaction levels of individuals who apply to the hospital to receive service from a public hospital in Yozgat. The aim of the study is to put forward the opinions of healthcare users about the hospital and to make suggestions for practice and literature.

### **Research Questions**

How are the satisfaction levels of the patients? What are the most and least satisfied factors? What can be done to increase satisfaction?

### **Methodology**

The universe of the research consists of patients receiving service from a public hospital in Yozgat. Approximately 400 daily and 12,500 monthly outpatients receive service from this public hospital. In this case, the sample size of the study has been calculated as 373 with 95% confidence level and 5% error. The number of people reached in this study is 401 and the determined sample size has been reached.

The questionnaire form "Patient Experience Survey-Outpatient Patient" (Ministry of Health, 2019) included in the Health Quality Standards (SKS) -Question Implementation Guide, developed by the Ministry of Health, General Directorate of Health Services, has been used as a data collection tool.

Factor analysis has been applied to the research data in order to determine the dimensions under which the questions in the research scale can be collected. The total variance explained as a result of the factor analysis is 70,5%. 18 questions in the research scale have been gathered under 5 factors. Factor 1, with 4 questions, includes access to hospital and service units; Factor 2 with 4 questions, waiting time; Factor 3 with 5 questions, employees; Factor 4 with 3 questions, cleanliness and physical conditions, and Factor 5 with 2 questions are named as general satisfaction and advice. The reliability value of the research scale has been calculated as  $\alpha = 0,872$ . In the analysis of the data obtained from the survey, descriptive statistical methods, the significance test of the difference between the two means, one-way analysis of variance for more than two independent groups, and the Tukey test in order to determine which group or groups caused the difference in one-way analysis of variance have been used.

### **Results and Conclusions**

The lowest score is "I can easily get service from this hospital without the help of anyone." While taking the item, the highest score is "The behavior of the hospital staff towards me is in accordance with the rules of courtesy." has received the item. Employees are the most satisfied dimension; The least satisfied dimension is the transportation to the hospital and service units. Average satisfaction with the whole scale is 3.78 ( $\pm 0.61$ ), which indicates that satisfaction with the hospital is good.

In addition, as a result of the analysis performed to determine whether the average of all items differs according to age without scaling the scale, it is seen that the age group that are statistically significantly less satisfied are those over the age of 61. When the whole scale was compared in terms of education level, it was determined that those who had primary school education and below were statistically significantly more satisfied. However, no significant difference has been found in terms of health insurance in the analysis made for the overall scale. In terms of work situation, employees are statistically significantly more satisfied with the transportation and waiting time to the hospital and service units and in the overall scale.

In terms of income, those who have an income of 4,000 TL or more are statistically significantly more satisfied in terms of access to the hospital and service units, the general satisfaction and recommendation dimension, and the overall scale.

In this study, satisfaction levels of patients receiving outpatient services have been examined. In future studies, long-term studies can be conducted to examine the change in the level of satisfaction in the same hospital over time. In addition, both inpatients and outpatients can be included in the study and compared with each other.

## 1. GİRİŞ

Sağlık sektöründe her geçen gün artan alternatifler sonucu oluşan rekabet, hastalar ve genel olarak sağlık hizmeti kullanıcılarının artan bilgi ve beklentileri, hastanelerin hastaların memnuniyetlerine önem vermelerini gerekli kılmaktadır. Diğer bir ifadeyle hastanenin daha fazla tercih edilir olmasını ve hastaların ihtiyaç duyduklarında hastaneye tekrar gelmelerini sağlamak için memnuniyet hususu önem arz etmektedir (Erdem vd., 2008, s. 96). Ayrıca hasta memnuniyetinin, hastanın sunulan tedaviye uyumu ve gerçekleşecek sonuç üzerinde pozitif etki oluşturmaları (Kaya ve Maimaiti, 2018, s. 602) memnuniyet konusuna önem verilmesi gereğinin bir diğer nedenidir.

Sağlık hizmeti, hizmet sektörü olması nedeniyle soyutluk, hizmet kalitesinin değişkenliği, üretim ve tüketimin eş zamanlı olması, stoklanamama gibi özelliklere sahiptir. Sağlık hizmetinin bu özelliklerinden dolayı, hastaların memnuniyetini sağlamada sadece sunulan sağlık hizmeti etken değildir (Qadri, 2012, s. 1525). Hastanelerde sağlık hizmeti sunulmasının yanında sağlık hizmetini destekleyici yemek, otelcilik, güvenlik, otopark gibi yardımcı hizmetler de sunulmaktadır. Bu nedenle hasta memnuniyetini sağlamada tüm bu unsurlar göz önünde tutulmalıdır (Karafakıoğlu, 1998; Tengilimoğlu, 2016).

Eğitim ve sağlık okuryazarlık düzeyinin artması ile hastalar; sağlık hizmeti sunum sürecinde edilgen rolden sorgulayan, bakım sürecine katılan bir role geçmişlerdir. Bu durum hasta memnuniyetinin önemini daha da artırmaktadır (Yılmaz, 2001, s. 70). Hasta memnuniyeti; hastanın yaşam tarzı, geçmiş deneyimleri, gelecekte beklenenleri ve bireysel-toplumsal değerleri içeren bir kavramdır (Zaim ve Tarım, 2010, s. 9). Hasta memnuniyeti, hasta bakımındaki kaliteyi gösteren unsurlardandır ve çeşitli durumlardan etkilenmesi nedeniyle karmaşık bir özellik gösterir (Kıdak ve Aksaraylı, 2008, s. 93). Bu nedenle hasta memnuniyeti çeşitli şekillerde tanımlanmaktadır. Hasta memnuniyeti; hasta ya da sağlık hizmeti kullanıcısının tüm istek, beklenti ve ihtiyaçlarının giderilmesi olarak tanımlanabilmektedir (Emhan ve Bez, 2010, s. 242). Bir diğer tanımla hasta memnuniyeti, sunulan hizmetin hastanın beklentilerini karşılamasıdır (Kıdak ve Aksaraylı, 2008, s. 93). Hasta memnuniyeti, hastanın beklentileri ile elde ettiklerine ilişkin psikolojik bir düzey olarak ifade edilebilir (Erdem vd., 2008, s. 97).

Hasta memnuniyeti; hastanın hastaneye başvuru anında başlamakta ve teşhis, tedavi ve tedavi sonuçlarının alınmasına kadar tüm süreçteki işlem ve faaliyetlerden etkilenmektedir (Kıdak ve Aksaraylı, 2008, s. 93). Hasta memnuniyetini etkileyen faktörler Emhan ve Bez (2010) tarafından üç grupta toplanmıştır: İlki, hastanın kişisel ve demografik özellikleri olarak adlandırılabilen hastaya ilişkin özelliklerdir. Bu grupta hastanın yaş, cinsiyet, eğitim, sosyal güvence gibi özellikleri yer alır. İkinci grupta sağlık hizmetinin alındığı sağlık personeline ilişkin özellikler bulunmaktadır. Sağlık personelinin kişilik özellikleri, hasta ile iletişimi gibi özelliklerdir. Üçüncü grupta hizmet alınan sağlık kurumunun türü (devlet, üniversite, özel) ile fiziki imkânlar gibi (aydınlatma, otopark, bekleme salonları) kurumsal özellikler yer almaktadır.

Hasta memnuniyeti; hastanın karakteri, beklentileri ve psikososyal özelliklerinden etkilenmektedir (Cosma vd., 2020, s. 2). Hasta memnuniyetini etkileyen faktörler Kavuncubaşı ve Yıldırım (2012) tarafından personel-hasta etkileşimi, hekim davranışı, bilgilendirme, beslenme hizmetleri, fiziksel ve çevresel koşullar, bürokrasi, güven ve hizmetin fiyatı şeklinde sıralanmıştır. Sağlık hizmetinde hastaların sunulan sağlık hizmetine ilişkin yeterli bilgi sahibi olmamaları durumunda hasta memnuniyetini bekleme süresi, fiziki imkânlar, çalışanların tutum ve davranışları gibi sağlık hizmeti dışındaki faktörler belirleyebilmektedir (Taşlıyan ve Gök, 2012, s. 78). Ayaktan (poliklinik) hastaların memnuniyetleri üzerinde muayene süreci ve süresi, soru ve şikâyetlerinin ilgili birimlerce cevaplanması, mahremiyet, doktor ve çalışanların tutumu, hastanenin fiziki özellikleri, randevu ve bekleme süresi gibi faktörler etkili olabilmektedir (Kaya ve Maimaiti, 2018, s. 602).

Hasta memnuniyetini etkileyen faktörlerin zaman içinde değişebilmesi ve hastane memnuniyet araştırmalarının bir kez yapıp bitecek bir uygulama olmayıp, periyodik olarak tekrarlanmasının gereği olarak çeşitli zamanlarda memnuniyet araştırmaları yapılmaktadır (Emhan ve Bez, 2010, s. 242). Hasta memnuniyeti araştırmaları, sağlık sektöründe en fazla kullanılan sonuç ölçütleri arasındadır (Aboabat ve Qannam, 2017, s. 1). Hasta memnuniyet araştırmalarında amaç; hastaların sunulan hizmetin kalitesini nasıl değerlendirdiklerinin belirlenmesi, memnuniyetlerinde öne çıkan faktör/faktörlerin öğrenilmesi, hastaneyi tercih nedenleri ve hastaneden beklentilerinin öğrenilmesi şeklinde sıralanabilir (Tezcan vd., 2013, s. 58). Hastaların memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi ile hizmet kalitesinin artırılması ve hastaların talep ve beklentileri doğrultusunda hizmet sunulması sağlanabilmektedir (Ercan vd., 2004, s. 161). Hasta

memnuniyeti araştırmalarının hastane politikası ve hizmetlerde sağlanacak gelişime ilişkin bilgi sağlaması, sunulan hizmet ve programların etkinliğinin değerlendirilmesinde yardımcı olması, sonuçların duyurulması ile çeşitli hastanelerle kıyaslanmanın yapılması imkânı vermesi gibi yararları bulunmaktadır (Savaş ve Bahar, 2011, s. 24). Ayrıca hasta memnuniyeti araştırmaları, hastaların görüşlerini öğrenme imkanı vermesinin yanında sağlık hizmetleri kalitesinin de artırılmasına katkı sağlamaktadır (Ramirez vd., 2016, s. 332).

Türkiye’de sağlık alanında gerçekleştirilen reformlar ile hastaların önceleri sevk alarak gitmek zorunda kaldıkları üniversite hastanelerine gidebilmeleri, hastanelerin Sağlık Bakanlığı’na devredilmesi ve Genel Sağlık Sigortası ile farklı sosyal güvenlik kapsamındaki vatandaşların tüm hastanelere gidebilmeleri, özel hastanelerin SGK ile anlaşma yapmaları ile bireylerin ihtiyaç duyduklarında tercih yapabilecekleri hastane sayısının ve türünün artması hastaneler arasında rekabeti gündeme getirmiştir. Bu hususlar sonucunda sağlık hizmeti kullanıcılarının (hastaların) ihtiyaç ve beklentilerinin göz önüne alınması zorunluluğu eskisine oranla artmıştır. Tüm bu hususlar nedeniyle bu çalışmada bir kamu hastanesinden hastaların memnuniyet düzeylerinin araştırılması amaçlanmıştır. Çalışmada hasta memnuniyeti, gerçekleştirilen birçok çalışmada (Ercan vd., 2004; İçli vd., 2006; Erdem vd., 2008; Kıdak ve Aksaraylı, 2008; Kırılmaz, 2013; Kılıç ve Topuz, 2015; Emhan ve Bez, 2019; Cosma vd., 2020) olduğu gibi hastaların hastaneye ilişkin deneyim ve düşüncelerinin sorulması ile değerlendirilmiştir.

## 2. GEREÇ VE YÖNTEM

### 2.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, Yozgat’ta bir kamu hastanesinden hizmet almak üzere hastaneye başvuran bireylerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesidir. Çalışma ile sağlık hizmeti kullanıcılarının hastaneye ilişkin düşünceleri ortaya konularak uygulama ve kurama yönelik önerilerde bulunulması amaçlanmaktadır.

### 2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini, Yozgat’ta bir kamu hastanesinden hizmet alan hastalar oluşturmaktadır. Bu kamu hastanesinden günlük yaklaşık 400, aylık 12.500 ayaktan hasta hizmet almaktadır. Bu durumda araştırmanın örneklem büyüklüğu %95 güven düzeyi ve %5 hata ile 373 olarak hesaplanmıştır. Bu araştırmada ulaşılan kişi sayısı 401 olup, belirlenen örneklem sayısına ulaşılmıştır. Veri toplama aracı, hastalarla yüz yüze görüşülerek doldurtulmuştur.

### 2.3. Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplamada Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğu tarafından geliştirilen Sağlıkta Kalite Standartları (SKS)-Anket Uygulama Rehberi içerisinde yer alan “Hasta Deneyimi Anketi-Ayaktan Hasta” (Sağlık Bakanlığı, 2019) anket formu kullanılmıştır. Anket formu, kişisel ve demografik sorular dışında toplam 18 sorudan oluşmaktadır. Anket; Likert tipi olup, 1=kesinlikle katılmıyorum, 5=kesinlikle katılıyorum anlamını ifade etmektedir. Araştırma ölçeğinde yer alan soruların hangi boyutlar altında toplanabildiğini belirlemek amacıyla faktör analizi uygulanmıştır. Tablo 1 incelendiğinde verinin faktör analizine uygun olduğu görülmektedir.

Tablo 1. KMO ve Bartlett Testi

<b>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</b>		,844
<b>Bartlett's Test of Sphericity</b>	Approx. Chi-Square	3707,944
	df	153
	Sig.	,000

Tablo 2’de faktör analizi sonuçları verilmiştir. Yapılan faktör analizi sonucunda açıklanan toplam varyans %70,5’tir. Araştırma ölçeğinde yer alan 18 soru 5 faktör altında toplanmıştır. Faktör 1, hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım; Faktör 2, bekleme süresi; Faktör 3, çalışanlar; Faktör 4, temizlik ve fiziki şartlar ve Faktör 5, genel memnuniyet ve tavsiye etme şeklinde isimlendirilmiştir.

**Tablo 2.** Döndürülmüş Faktör Yükleri ve Özdeğerler

DEĞİŞKEN	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3	Faktör 4	Faktör 5
Hastaneye ulaşırmda zorluk yaşamadım.	0,855				
Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterliydi.	0,802				
Hastane içinde ulaşmam gereken birimlere kolaylıkla ulaşabildim.	0,862				
Bu hastaneden, hiç kimsenin yardımına ihtiyaç duymadan ve kolayca hizmet alabilirim.	0,698				
Kayıt işlemleri için çok beklemedim.		0,730			
Muayene olmak için beklediğim süre uygundu.		0,879			
Tahlil ve tetkikler için verilen randevu süreleri uygundu.		0,924			
Tahlil ve tetkik sonuçlarımı belirtilen süre içerisinde aldım.		0,904			
Muayene olacağım doktoru kendim seçtim.			0,730		
Doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi.			0,719		
Doktorum tarafından hastalığım ve tedavim ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.			0,736		
Muayene ve tetkikler sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterildi.			0,830		
Hastane personelinin bana karşı davranışları nezaket kurallarına uygundu.			0,853		
Bekleme alanının fiziki koşulları yeterliydi.				0,792	
Muayene odasının fiziki koşulları yeterliydi.				0,730	
Hastane genel olarak temizdi				0,863	
Hastanenin sunmuş olduğu hizmetler beklentilerimi karşıladı.					0,807
Bu hastaneyi aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim.					0,832
<b>Özdeğerler</b>	<b>6,135</b>	<b>2,418</b>	<b>1,769</b>	<b>1,318</b>	<b>1,066</b>
<b>%</b>	<b>34,084</b>	<b>13,432</b>	<b>9,825</b>	<b>7,321</b>	<b>5,924</b>
<b>Birikimli %</b>	<b>34,084</b>	<b>47,515</b>	<b>57,341</b>	<b>64,662</b>	<b>70,586</b>

Araştırma ölçeğinin güvenirlik değeri  $\alpha=0,872$  olarak hesaplanmıştır. Ölçeğin alt boyutları olan hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım, bekleme süresi, çalışanlar, temizlik ve fiziki şartlar ve genel memnuniyet için de güvenirlik katsayılarının 0,70'den yüksek olduğu görülmektedir (bkz. Tablo 3).

**Tablo 3.** Araştırma Ölçeğinin Güvenirlik Analizi Sonuçları

Boyutlar	Madde Sayısı	Cronbach Alpha Katsayısı
<b>Genel</b>	<b>18</b>	<b>0,872</b>
Hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım	4	0,859
Bekleme süresi	4	0,790
Çalışanlar	5	0,709
Temizlik ve fiziki şartlar	3	0,861
Genel memnuniyet ve tavsiye etme	2	0,869

## 2.4. Verilerin Analizi

Çalışmada uygulanacak analiz yöntemlerine karar verebilmek için verilerin normal dağılıp dağılmadığı incelenmiştir. Normal dağılım için Shapiro-Wilk testi ve basıklık-çarpıklık istatistiklerine bakılmıştır. Shapiro-Wilk testi sonucunda p değerinin anlamsız olması ( $p>0,05$ ) nedeniyle verinin normal dağıldığı kabul edilmiştir. Bu nedenle analizlerde parametrik yöntemler kullanılmıştır.

Verilerin analizinde SPSS 20.0 paket programından yararlanılarak tanımlayıcı istatistiksel yöntemler, iki ortalama arasındaki farkın anlamlılık testi, ikiden fazla bağımsız gruplar için tek yönlü varyans analizi ve tek yönlü varyans analizinde farklılığın hangi grup ya da gruplardan kaynaklandığının belirlenmesi amacıyla Tukey testi kullanılmıştır.

## 2.5. Etik Kurul Onayı

Bu araştırma için Yozgat Bozok Üniversitesi Etik Komisyonu tarafından 21.10.2020 tarih ve 14/19 Karar No'lu ve E.27676 sayılı Etik Kurul onayı alınmıştır. Ayrıca çalışmada kullanılan anket için Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğünden ve veri toplanması için çalışmanın gerçekleştirildiği hastaneden izin alınmıştır.

## 3. BULGULAR

Katılımcıların özellikleri Tablo 4'te verilmektedir. Katılımcıların %33,9'unun 36-50 yaş aralığında, %56,9'unun kadın, %40,4'ünün lise eğitim düzeyinde olduğu görülmektedir. Ayrıca araştırmanın katılımcılarının %91,8'inin sağlık sigortası olduğu, %50,1'inin çalışmadığı ve %37,2'sinin asgari ücretten daha az aylık geliri olduğu belirlenmiştir.

**Tablo 4.** Katılımcılara İlişkin Özellikler

DEĞİŞKENLER	Sayı	%
<b>Yaş (yıl)</b>		
≤35	74	18,5
36-50	136	33,9
51-60	86	21,4
≥61	105	26,2
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	228	56,9
Erkek	173	43,1
<b>Eğitim</b>		
İlkokul ve Altı	54	13,5
Ortaokul	72	18,0
Lise	162	40,4
Ön Lisans ve Üzeri	113	28,2
<b>Sağlık Sigortası</b>		
Var	368	91,8
Yok	33	8,2
<b>İş Durumu</b>		
Çalışıyor	200	49,9
İşsiz/Ev Hanımı	201	50,1
<b>Aylık Gelir</b>		
Asgari Ücretten Az	149	37,2
Asgari Ücret	82	20,4
2500-4000 TL	79	19,7
4000 TL ve Daha Fazla	91	22,7
<b>Toplam</b>	<b>401</b>	<b>100,0</b>

Tablo 5'te araştırma ölçeğinin maddelerine ilişkin dağılım verilmektedir. Tablo incelendiğinde en az puanın "Bu hastaneden, hiç kimsenin yardımına ihtiyaç duymadan ve kolayca hizmet alabilirim." maddesi alırken en fazla puanı ise "Hastane personelinin bana karşı davranışları nezaket kurallarına uygundu." maddesi almıştır. Bu durum, katılımcıların hastaneden personelinden memnun olduğu ancak hastaneden hizmet almada mutlaka birilerinin yardımına ihtiyaç olduğunu göstermektedir. Tüm maddelerin ortalaması 3'ün üzerinde olup; bu sonuç, katılımcıların memnun olmadıkları madde olmadığına işaret etmektedir.

**Tablo 5.** Hastaneden Memnuniyete İlişkin Maddeler

Faktörler	n	Min.	Max.	Ort.	St. Sapma
Hastaneye ulaşımında zorluk yaşamadım.	401	1,00	5,00	3,38	1,33
Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterliydi.	401	1,00	5,00	3,20	1,26
Hastane içinde ulaşmam gereken birimlere kolaylıkla ulaşabildim.	401	1,00	5,00	3,53	1,24
Bu hastaneden, hiç kimsenin yardımına ihtiyaç duymadan ve kolayca hizmet alabilirim.	401	1,00	5,00	3,01	1,21
Kayıt işlemleri için çok beklemedim.	401	1,00	5,00	3,84	1,09
Muayene olmak için beklediğim süre uygundu.	401	1,00	5,00	4,04	0,91
Tahlil ve tetkikler için verilen randevu süreleri uygundu.	401	1,00	5,00	3,85	0,96
Tahlil ve tetkik sonuçlarımı belirtilen süre içerisinde aldım.	401	1,00	5,00	4,13	0,89
Muayene olacağım doktoru kendim seçtim.	401	1,00	5,00	4,05	0,93
Doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi.	401	1,00	5,00	3,64	1,25
Doktorum tarafından hastalığımı ve tedavim ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.	401	1,00	5,00	3,89	1,20
Muayene ve tetkikler sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterildi.	401	1,00	5,00	4,10	0,82
Hastane personelinin bana karşı davranışları nezaket kurallarına uygundu.	401	1,00	5,00	4,48	0,75
Bekleme alanının fiziki koşulları yeterliydi.	401	1,00	5,00	4,01	1,01
Muayene odasının fiziki koşulları yeterliydi.	401	1,00	5,00	3,21	1,21
Hastane genel olarak temizdi	401	1,00	5,00	3,96	0,97
Hastanenin sunmuş olduğu hizmetler beklentilerimi karşıladı.	401	1,00	5,00	3,64	1,21
Bu hastaneyi aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim.	401	1,00	5,00	4,03	1,02

Tablo 6’da araştırma ölçeği maddelerinin 5 boyut altında toplanması sonucu oluşan dağılım yer almaktadır. Tablo incelendiğinde en fazla memnun olunan boyutun çalışanlar olduğu; en az memnun olunan boyutun ise hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım olduğu görülmektedir. Ölçeğin tamamından memnuniyet ortalaması 3,78 ( $\pm 0,61$ ) olup, bu durum hastaneden memnuniyetin iyi olduğunu göstermektedir.

**Tablo 6.** Boyutlara İlişkin Puan Dağılımı

Boyutlar	n	Min.	Max.	Ort.	St. Sapma
<i>Genel</i>	401	1,00	5,00	3,78	0,61
Hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım	401	1,00	5,00	3,44	1,06
Bekleme süresi	401	1,00	5,00	3,60	0,83
Çalışanlar	401	1,00	5,00	4,10	0,63
Temizlik ve fiziki şartlar	401	1,00	5,00	3,80	0,74
Genel memnuniyet ve tavsiye etme	401	1,00	5,00	4,00	0,94

Tablo 7’de katılımcıların demografik ve kişisel özelliklerine göre hastaneden memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması verilmektedir. Tablo incelendiğinde hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım boyutunda 61 yaş ve üzerindekiilerin; bekleme süresi, temizlik ve fiziki şartlar, genel memnuniyet ve tavsiye etme açısından 35 yaşın altındakilerin istatistiksel olarak anlamlı şekilde memnuniyetsiz olduğu belirlenmiştir. Ayrıca ölçeğin boyutlandırma yapılmaksızın tüm maddelerin ortalaması yaşa göre farklılaşıp farklılaşmadığının tespiti için yapılan analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı şekilde en az memnun olan yaş grubunun 61 yaş ve üzerindekiiler olduğu görülmektedir.

Cinsiyet açısından gerçekleştirilen iki ortalama arasındaki farkın anlamlılık testi sonucunda erkeklerin hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım, çalışanlar, temizlik ve fiziki şartlar boyutlarında ve ölçeğin tamamında istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha memnun oldukları belirlenmiştir. Araştırmada hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım boyutunda lise ve ön lisans ve üzerinde eğitim düzeyinde olanlar, bekleme süresi, temizlik ve fiziki şartlardan ilkökul ve altında eğitimi olanlar memnundur. Ölçeğin tamamının eğitim düzeyi açısından karşılaştırılmasına bakıldığında ilkökul ve altında eğitimi olanlar istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha memnun oldukları belirlenmiştir.

Sağlık sigortası olanlar hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım boyutunda ve genel memnuniyet ve tavsiye etme boyutunda istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha memnun olmuşlardır. Ancak ölçeğin geneli için yapılan analizde sağlık sigortası açısından anlamlı farklılık saptanmamıştır. İş durumu açısından

çalışanlar hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım ve bekleme süresinde ve ölçeğin genelinde istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha memnundur.

Gelir açısından hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım boyutunda, genel memnuniyet ve tavsiye etme boyutunda ve ölçeğin genelinde 4000 TL ve üzerinde geliri olanlar istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha memnundur.

**Tablo 7.** Araştırma Katılımcılarının Çeşitli Özelliklerine Göre Boyutlar İçin Yapılan Analiz Sonuçları

Değişkenler	Hastaneye ve Hizmet Birimlerine Ulaşım		Bekleme Süresi		Çalışanlar		Temizlik ve Fiziki Şartlar		Genel Memnuniyet ve Tavsiye Etme		Ölçeğin Tamamı	
	Ort.	S.S.	Ort.	S.S.	Ort.	Ort.	S.S.	S.S.	Ort.	S.S.	Ort.	S.S.
<i>Yaş (yıl)</i>												
≤35 (1)	3,71	0,90	3,26	0,77	4,05	0,58	3,33	0,75	3,77	0,91	3,94	0,56
36-50 (2)	3,78	0,87	3,68	0,85	4,08	0,69	3,76	0,77	3,98	0,99	3,86	0,65
51-60 (3)	3,62	0,97	3,73	0,79	4,18	0,66	3,90	0,71	4,20	0,85	3,91	0,59
≥61 (4)	2,65	1,06	3,88	0,87	4,08	0,56	3,87	0,69	4,02	0,92	3,59	0,55
	F=32,634; <b>p=0,000</b> 1-4: p=0,000 2-4: p=0,000 3-4: p=0,000		F=4,528; <b>p=0,037</b> 1-4: p=0,040		F=0,735; p=0,532		F=4,287; <b>p=0,028</b> 1-3: p=0,038 1-4: p=0,040		F=2,814; <b>p=0,039</b> 1-3: p=0,022		F=5,853; <b>p=0,001</b> 1-4: p=0,000 2-4: p=0,003 3-4: p=0,001	
<i>Cinsiyet</i>												
Kadın	3,25	1,02	3,55	0,79	4,03	0,66	3,71	0,74	3,94	0,92	3,69	0,60
Erkek	3,68	1,07	3,66	0,89	4,18	0,57	3,91	0,71	4,08	0,95	3,90	0,60
	t=-4,025; <b>p=0,000</b>		t=-1,356; p=0,176		t=-2,229; <b>p=0,024</b>		t;-2,652 <b>p=0,008</b>		t=-1,454; p=0,152		t=-3,402; <b>p=0,001</b>	
<i>Eğitim</i>												
İlkokul ve Altı (1)	2,41	1,11	3,68	0,90	4,12	0,60	3,88	0,71	4,22	0,71	3,85	0,54
Ortaokul (2)	2,88	1,00	3,55	0,87	4,03	0,63	3,72	0,68	3,79	1,07	3,60	0,62
Lise (3)	3,71	0,76	3,42	0,86	4,05	0,58	3,85	0,70	4,02	0,85	3,86	0,52
Ön Lisans ve Üzeri (4)	3,89	0,96	3,13	0,74	4,01	0,71	3,12	0,83	4,00	1,04	3,18	0,69
	F=45,039; <b>p=0,000</b> 1-2: p=0,027 1-3:p=0,000 1-4:p=0,000 2-3:p=0,000 2-4:p=0,000		F=3,957; <b>p=0,037</b> 1-4:p=0,040		F=0,559; p=0,642		F=3,702; <b>p=0,019</b> 1-4:p=0,027		F=2,160; p=0,092		F=7,006; <b>p=0,000</b> 1-3:p=0,005 1-4:p=0,004 2-3:p=0,012 2-4:p=0,010	
<i>Sağlık Sigortası</i>												
Var	3,86	1,06	3,60	0,83	4,10	0,63	3,81	0,74	4,52	0,92	3,79	0,61
Yok	3,09	1,01	3,55	0,94	4,01	0,68	3,61	0,75	3,11	1,05	3,63	0,58
	t=3,381; <b>p=0,000</b>		t=0,342; p=0,732		t=0,779; p=0,436		t=1,499; p=0,135		t=2,865; <b>p=0,013</b>		t=1,486; p=0,138	
<i>İş Durumu</i>												
Çalışıyor	3,88	0,84	3,68	0,77	4,15	0,60	3,83	0,74	4,02	0,93	3,92	0,57
İşsiz/Ev Hanımı	3,00	1,07	3,51	,88	4,04	0,66	3,77	0,74	3,98	0,94	3,64	0,61
	t=9,039; <b>p=0,000</b>		t=2,037; <b>p=0,042</b>		t=1,742; p=0,082		t=0,771; p=0,441		t=0,451; p=0,652		t=4,657; <b>p=0,000</b>	
<i>Aylık Gelir</i>												
Asgari Ücretten Az (1)	3,00	1,08	3,50	0,91	4,05	0,64	3,78	0,75	3,53	0,96	3,64	0,61
Asgari Ücret (2)	3,18	0,74	3,64	0,78	4,12	0,52	3,83	0,69	3,96	0,78	3,67	0,46
2500-4000 TL (3)	3,28	1,04	3,57	0,83	4,04	0,75	3,80	0,70	4,04	0,93	3,73	0,65
4000 TL ve Daha Fazla (4)	3,98	0,94	3,75	0,74	4,20	0,59	3,79	0,80	4,10	1,03	3,97	0,62
	F=45,039; <b>p=0,000</b> 1-4:p=0,000 2-4:p=0,000		F=1,057; p=0,367		F=0,559; p=0,642		F=1,202; p=0,309		F=2,560; <b>p=0,008</b> 1-4:p=0,027		F=6,750; <b>p=0,000</b> 1-4:p=0,000 2-4:p=0,023 3-4:p=0,043	

### 3. TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu araştırma, Yozgat'ta yer alan bir kamu hastanesine başvuran poliklinik hastalarının hastaneden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Yapılan analizler sonucunda araştırma ölçeğinin beş boyut altında toplandığı belirlenmiş ve boyutlar içeriği yansıtacak şekilde isimlendirilmiştir. Bu isimlendirme hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım, bekleme süresi, çalışanlar, temizlik ve fiziki şartlar ve genel memnuniyet ve tavsiye etme şeklindedir.

Araştırma ölçeğinin ortalama puanlarına bakıldığında en az puanı “Bu hastaneden, hiç kimsenin yardımına ihtiyaç duymadan ve kolayca hizmet alabilirim.” maddesi alırken; en fazla puanı ise “Hastane personelinin bana karşı davranışları nezaket kurallarına uygundu.” maddesi almıştır. Qadri vd., (2012) tarafından yapılan çalışmada da doktorlarla olan ilişkiler iyi ve mükemmel şeklinde ifade edilmiştir. Manzoor vd., (2019) tarafından sağlık hizmetlerinden memnuniyette doktor davranışlarının aracı değişken olarak incelendiği çalışmada doktor davranışlarının istatistiksel olarak anlamlı şekilde hasta memnuniyetini etkilediği belirlenmiştir. Bu durum, katılımcıların hastaneden personelinden memnun olduğu ancak hastaneden hizmet almada mutlaka birilerinin yardımına ihtiyaç olduğunu göstermektedir. Hastaneye ulaşım, danışma ve yönlendirme hizmetleri ve muayene odasının fiziki koşulları düşük puan alan diğer maddelerdir. Hastane yönetimi, hastaların hastaneye ulaşımını kolaylaştırmak için yerel yönetimle görüşerek şehir içi araçların saat sıklığının artırılması, çeşitli semtlerden hastaneye doğrudan ulaşımın sağlanması yönünde gayret göstermelidir. Ayrıca danışma ve yönlendirme hizmetleri için yönlendirme personelinin istihdamı ya da sayılarının artırılması ve muayene odalarının eksiklerinin belirlenerek giderilmesi önerilebilir.

Faktör analizi ile belirlenen beş boyutun ortalama değerlerine bakıldığında en fazla memnun olunan boyutun çalışanlar olduğu, en az memnun olunan boyutun ise hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım olduğu görülmektedir. Hastaların memnuniyetlerinde önemli bileşenler arasında yer alan çalışanlardan memnuniyetlerinin yüksek çıkması hastane için olumlu bir husustur. Hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım için yapılabilecek öneriler bir üstteki paragrafta ifade edilmiştir. Yine bekleme süresi en az puan alan boyutlar arasındadır. Hastaların bu şekilde düşünmelerine neden olan hususlar araştırmalı, süreç analizleri yapılarak varsa gereksiz işlem adımları ortadan kaldırılmalı, ayrıca bekleme süresini kısaltacak sağlık personeli ve idari personel sayısının artırılması, hastanede kullanılan yazılımların güncel hali kullanılarak sistemsel sorun kaynaklı beklemenin önüne geçilmesi önerilebilir. Ayrıca bekleme salonları, kantin gibi alanlara özen gösterilerek hastaların bekleme esnasında zaman geçirebilecekleri uygun alanlar oluşturularak bekleme algılarındaki olumsuzluklar giderilebilir.

Araştırmada boyutların ve ölçeğin tamamının katılımcıların çeşitli kişisel ve demografik özelliklerine göre değerlendirilmesi için fark analizleri gerçekleştirilmiştir. Yaş değişkeni için yapılan analiz sonuçları, hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım boyutunda 61 yaş ve üzerindeki; bekleme süresi, temizlik ve fiziki şartlar, genel memnuniyet ve tavsiye etme açısından 35 yaşın altındakilerin istatistiksel olarak anlamlı şekilde memnuniyetsiz olduğunu göstermektedir. Ölçeğin tamamının yaşa göre farklılaşmadığının tespiti için yapılan analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı şekilde en az memnun olan yaş grubunun 61 yaş ve üzerindeki olduğu görülmektedir. Ercan vd. (2014) tarafından yapılan çalışmada yaş ile personel ve fiziksel durum arasında anlamlı pozitif ilişki bulunmuştur. Kıdak ve Aksaraylı (2008) tarafından yapılan çalışmada yaş ile memnuniyet arasında negatif ilişki bulunmuştur. Kırılmaz (2013) tarafından yapılan çalışmada ise muayene hizmetlerinden yaş arttıkça daha memnun olduğu belirlenmiştir. Bekleme süresi ve hastaneye ulaşımından yaş ilerledikçe memnuniyetsizlik hastaların fiziksel durumları ile açıklanabilir. Yaşlandıkça hareket etmenin zorlaşması nedeninin bu duruma neden olduğu söylenebilir. Ölçeğin tamamı için memnuniyetin 61 yaş ve üzerinde olanlar için en az düzeyde çıkması hastaneye ulaşımın zorluğu, hastane birimlerinin birbirine uzaklığı, yönlendirme hizmetlerinin yetersizliği ve yaşlılarda muhtemelen genel eğitim ve sağlık okuryazarlığı düzeyinin gençlere göre düşüklüğü ile açıklanabilir. Bu nedenle özellikle hastaneye ulaşım ve hastane içi yönlendirme hizmetlerine verilecek özen ile memnuniyet düzeyi bu yaş grubunda artabilecektir.

Cinsiyet açısından gerçekleştirilen iki ortalama arasındaki farkın anlamlılık testi sonucunda erkeklerin hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım, çalışanlar, temizlik ve fiziki şartlar boyutlarında ve ölçeğin tamamında istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha fazla memnun oldukları belirlenmiştir. Kıdak ve Aksaraylı (2008) ve Savaş ve Bahar, 2011 tarafından yapılan çalışmalarda memnuniyet açısından cinsiyetin önemli olmadığı, İçli vd., (2006) tarafından yapılan çalışmada ise kadınların erkeklere göre daha memnun



oldukları belirlenmiştir. Erkeklerin daha fazla memnun olmaları hastaneye ve hizmet birimlerine daha kolay ulaşmaları ile açıklanabilir.

Araştırmada hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım boyutunda lise ve ön lisans ve üzerinde eğitim düzeyinde olanlar, bekleme süresi, temizlik ve fiziki şartlardan ilkokul ve altında eğitimi olanlar memnundur. Ölçeğin tamamının eğitim düzeyi açısından karşılaştırılmasına bakıldığında ilkokul ve altında eğitimi olanlar istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha memnun oldukları belirlenmiştir. Araştırmanın bulguları alan yazında yapılan çalışmalarla uyumludur (Emhan ve Bez, 2010; Ercan vd., 2004; Kıdak ve Aksaraylı, 2008; Taşlıyan ve Akyüz, 2010). Bu husus eğitim düzeyi arttıkça beklentilerin artması ve buna paralel olarak mevcut durumla ilgili memnuniyetin azalması ile açıklanabilir.

Sağlık sigortası olanlar, hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım boyutunda ve genel memnuniyet ve tavsiye etme boyutunda istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha memnun olmuşlardır. Ancak ölçeğin geneli için yapılan analizde sağlık sigortası açısından anlamlı farklılık saptanmamıştır. Sağlık sigortası olanların sağlık hizmetlerine finansal erişimlerinin daha kolay olması nedeniyle daha memnun oldukları ifade edilebilir.

İş durumu açısından çalışanlar hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım ve bekleme süresinde ve ölçeğin genelinde istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha memnundur. Bu durumun gerekçesi sağlık sigortasındaki durum ile açıklanabilir. İş olanların genellikle kayıtlı istihdamda olmaları durumunda aynı zamanda sigortalı olmaları nedeniyle hizmet alımında finansal güçlük çekmemeleri, çalışma ile eğitim arasındaki pozitif ilişki düşünüldüğünde hizmeti nerden nasıl alacaklarını bilmeleri bu grubun memnuniyet düzeyini artmış olabilir.

Gelir açısından hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım boyutunda, genel memnuniyet ve tavsiye etme boyutunda ve ölçeğin genelinde 4000 TL ve üzerinde geliri olanlar istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha memnundur. Ercan vd., (2004) tarafından yapılan çalışmada gelir ile genel memnuniyet, personel, fiziksel durum, poliklinik hizmetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ters yönlü ilişki bulunmuştur. Her ne kadar Genel Sağlık Sigortası ile nüfusun tamamına yakını kapsam içerisine alınsa da artan harcamalar ve maliyetler nedeniyle sigorta kapsamındaki hizmetler için hastalar cepten sağlık harcaması yapmaktadır. Bu nedenle geliri düşük olan vatandaşların memnuniyetsizliğine etki eden bir koşul olarak bu durum düşünülebilir. Ayrıca farklı durumlar göz ardı edildiğinde gelir ile eğitim arasındaki pozitif ilişkinin de bu durumu ortaya çıkardığı ifade edilebilir.

Bu çalışmada ayaktan sağlık hizmeti alan hastaların memnuniyet düzeyleri hastaların deneyimleri üzerinden incelenmiştir. Gelecekte yapılacak çalışmalarda aynı hastanedeki memnuniyet düzeyinin zaman içindeki değişiminin incelenmesi için uzun dönemli çalışma yapılabilir ve hem yatan hem de ayaktan hastalar çalışma kapsamına alınarak birbirleri ile karşılaştırılabilir. Ayrıca bundan sonraki çalışmalarda Sağlık Bakanlığının örnek hasta deneyimi anketlerinin tamamının sonuçları karşılaştırmalı bir şekilde verilebilir.



#### Makale ile ilgili notlar

Araştırmanın uygulanması öncesinde Yozgat Bozok Üniversitesi Etik Komisyonu tarafından 21.10.2020 tarih ve 14/19 Karar No'lu ve E.27676 sayılı etik kurul izni alınmıştır.

Makale araştırma ve yayın etiğine uygun olarak hazırlanmıştır. Yazarlar arasında herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Araştırmanın tüm süreçlerinde araştırmanın yazarları eşit derecede katkı sağlamıştır.

## KAYNAKÇA

- Aboabat, A. ve Qannam, H. (2017). Development of an Arabic inpatient satisfaction survey: Application in acute medical rehabilitation setting in Saudi Arabia, *BMC Health Services Research*, 17(664), 1-11, doi:10.1186/s12913-017-2596-2
- Cosma, SA., Bota, M., Fleseriu, C., Morgovan, C., Valeanu, M. ve Cosma, D. (2020). Measuring patients' perception and satisfaction with the Romanian healthcare system. *Sustainability* 12, 1612; doi:10.3390/su12041612.
- Emhan, A. ve Bez, Y. (2010). Bir üniversite hastanesine başvuran hastaların memnuniyet düzeyleri. *Dicle Tıp Dergisi*, 37(3), 241-247.
- Ercan, İ., Ediz, B. ve Kan, İ. (2004). Hastaların sosyo-ekonomik durumlarına göre sağlık hizmetlerinden memnuniyetlerinin incelenmesi. *İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 11(3), 161-167.
- Erdem, R., Rahman, S., Avcı, L., Demirel, B., Köseoğlu, S., FIRAT, G., ... ve Kubat, C. (2008). Hasta memnuniyetinin hasta bağlılığı üzerine etkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31, 95-110.
- İçli, GE., Kuşuoğlu, S. ve Aslan, FE. (2006). Sosyodemografik değişkenlerin hasta memnuniyetine etkisi. *Marmara Üniversitesi İİBF Dergisi*, 11(1), 383-400.
- Karafakioğlu, M. (1998). *Sağlık hizmetleri pazarlaması*. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, Yayın No:271.
- Kaya, DŞ. ve Maimaiti, N. (2018). Ayaktan hasta memnuniyeti ölçeği geliştirme çalışması. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 21(4), 601-623.
- Kıdak, L.B. ve Aksaraylı, M. (2008). Yatan hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi ve izlenmesi: Eğitim ve araştırma hastanesi uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(3), 87-122.
- Kılıç, T. ve Topuz, R. (2015). Hastalarla iletişimin, hasta memnuniyetine etkisi: Özel, devlet ve üniversite hastanesi karşılaştırılması. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, 9, 78-95.
- Kırılmaz, H. (2013). Hasta memnuniyetini etkileyen faktörlerin sağlık hizmetlerinde performans yönetimi çerçevesinde incelenmesi: Poliklinik hastaları üzerine bir alan araştırması. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 4(1), 11-21.
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain A., Asif, M. ve Shah, SIA. (2019). Patient satisfaction with health care services; An application of physician's behavior as a moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(3318), 1-16.
- Qadri, SS, Pathak, R., Singh, M, Ahluwalia,SK., Saini S, Garg, PK (2012). An assessment of patients satisfaction with services obtained from a tertiary care hospital in Rural Haryana. *International Journal of Collaborative Research on Internal Medicine & Public Health*, 4(8), 1524-1537.
- Ramirez, OJG, Carrillo, GM, Cardenas, DC. (2016). Survey on satisfaction with healthcare of patients with chronic disease. *Enfermería Global*, 44, 331-340.
- Sağlık Bakanlığı (2019). Anket Uygulama Rehberi. *T.C. Sağlık Bakanlığı, Türkiye Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Verimlilik, Kalite ve Akreditasyon Dairesi Başkanlığı, Ankara*. Erişim Tarihi: 07.08.2020, <https://shgmkalitedb.saglik.gov.tr/Eklenti/30308/0/anket-uygulama-rehberi-son-basim-11042019pdf.pdf>
- Savaş, E. ve Bahar, A. (2011). Gaziantep Üniversitesi Tıp Fakültesi hastanesinde yatan hastaların memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi. *Gaziantep Tıp Dergisi*, 17(1), 24-28.

- Taşlıyan, M. ve Gök, S. (2012). Kamu ve özel hastanelerde hasta memnuniyeti: Kahramanmaraş'ta bir alan çalışması. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(1), 69-94.
- Tengilimoğlu, D. (2014). *Sağlık hizmetleri pazarlaması (4. baskı)*. Siyasal Kitabevi.
- Tezcan D., Yücel, M.H., Ünal, U B, Edirne, T. (2014). Üçüncü basamak sağlık kuruluşunda hasta memnuniyeti. *Pamukkale Tıp Dergisi*, 7(1), 57-62.
- Yılmaz, M. (2001). Sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü: Hasta memnuniyeti. *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 5(2), 69-74.
- Zaim, H. ve Tarım, M. (2010). Hasta memnuniyeti: Kamu hastaneleri üzerine bir alan araştırması, *Sosyal Siyaset Konferansları*, 59(2), 1-24.