



Toros Üniversitesi İİSBF Sosyal Bilimler Dergisi

Toros University FEASS Journal of Social Sciences

Dergini Sahibi/ Owner of the Journal
İktisadi İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi Adına

Sertaç ÖZVEREN
Mütevelli Heyet Başkanı /Chair of Board of Trustees

Editör/ Editor

Prof. Dr. Ünsal YETİM

Yardımcı Editörler/ Associate Editors

Doç. Dr. Metin OCAK
Dr. Öğr. Üyesi Gökçe MANAVGAT

Yayın Kurulu / Publishing Board

Prof. Dr. Haluk KORKMAZYÜREK
Prof. Dr. Köksal HAZIR
Prof. Dr. Banu İNAÇ YAZGAN
Prof. Dr. Mustafa BEKMEZCİ
Doç. Dr. Ayhan DEMİRCİ
Dr. Öğr. Üyesi Aslıhan YAVUZALP MARANGOZ

ISSN: 2147-8414

Cilt/Volume: 8 Sayı/Issue: 14

Yıl/Year: 2021

Taranan İndeksler/ Indexed by



Yayın Politikası / Publication Policy

Toros Üniversitesi İİSBF Sosyal Bilimler Dergisi, yılda iki kez yayımlanan ulusal hakemli bir dergidir. Dergide, Ekonomi, İşletme, Maliye, Muhasebe, Finans, Tarih, Siyaset Bilimi, Uluslararası İlişkiler, Uluslararası Ticaret ve Lojistik, Psikoloji vb. sosyal bilim dallarında yapılan araştırmaları konu alan makalelere yer verilmektedir. Derginin yayın dili Türkçe ve İngilizcedir. Word dosyası halinde <http://dergipark.gov.tr/iisbf> adresine gönderilen aday makaleler, yazım kurallarına ve intihalle uygunluğu kontrol edildikten sonra hakem sürecine yönlendirilmektedir. Dergide yayımlanan makalelerin dil, bilim, yasal ve etik sorumluluğu yazara aittir. Makaleler kaynak gösterilmeden kullanılamaz.

Toros University FEASS Journal of Social Sciences is a refereed journal published twice a year. The journal covers scientific articles on research in social sciences such as economics, business, finance, accounting, history, political science, international relations, international trade and logistics, and psychology etc. The language of the journal is Turkish and English. In the case of the Word file, the candidate articles sent to <http://dergipark.gov.tr/iisbf> are directed to the referee process after checking plagiarism and the compliance with the writing rules. The articles published in the journal belong to the author of language, science, legal and ethical responsibility. Articles cannot be used without reference.

Bilim ve Danışma Kurulu / Science and Advisory Board

Prof. Dr.	Abdullah ÇALIŞKAN	Toros Üniversitesi
Prof. Dr.	Ahmet Burçin YERELİ	Hacettepe Üniversitesi
Prof. Dr.	Aysun SAĞBAŞ	Namık Kemal Üniversitesi
Prof. Dr.	Banu YAZGAN İNANÇ	Toros Üniversitesi
Prof. Dr.	Doğan LEBLEBİCİ	Hacettepe Üniversitesi
Prof. Dr.	Fatma OREL	Çukurova Üniversitesi
Prof. Dr.	H. Nejat BASIM	Başkent Üniversitesi
Prof. Dr.	Haluk KORKMAZYÜREK	Toros Üniversitesi
Prof. Dr.	İbrahim Sani MERT	Antalya Bilim Üniversitesi
Prof. Dr.	Köksal HAZIR	Toros Üniversitesi
Prof. Dr.	Leyla ŞENTÜRK ÖZER	Hacettepe Üniversitesi
Prof. Dr.	M. Kemal ÖKTEN	Hacettepe Üniversitesi
Prof. Dr.	Mehmet Devrin AYDIN	Hacettepe Üniversitesi
Prof. Dr.	Mehmet TANYAŞ	Maltepe Üniversitesi
Prof. Dr.	Melahat DEMİRBİLEK	Ankara Üniversitesi
Prof. Dr.	Mete YILDIZ	Hacettepe Üniversitesi
Prof. Dr.	Mustafa BEKMEZCİ	Toros Üniversitesi
Prof. Dr.	R. Fatih SAYGILI	Ege Üniversitesi
Prof. Dr.	Turhan KORKMAZ	Mersin Üniversitesi
Prof. Dr.	Ünsal Yetim	Toros Üniversitesi
Doç. Dr.	Ayhan DEMİRCİ	Toros Üniversitesi
Doç. Dr.	Emine Özlem KÖROĞLU	Toros Üniversitesi
Doç. Dr.	İsmail TOKMAK	Başkent Üniversitesi
Doç. Dr.	Mert AKTAŞ	Toros Üniversitesi
Doç. Dr.	Onur KÖKSAL	Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi
Doç. Dr.	Ömer YALÇINKAYA	Atatürk Üniversitesi
Doç. Dr.	Tunay KÖKSAL	Toros Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi	Aslıhan YAVUZALP MARANGOZ	Toros Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi	Ender GÜRGEN	Mersin Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi	Eylem BEYAZIT	Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi	Feyruz USLUOĞLU	Toros Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi	İbrahim BOZ	Toros Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi	Kenan ORÇANLI	Toros Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi	Kıymet YAVUZASLAN	Adnan Menderes Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi	Murat GÜLER	Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi	Necmettin ÇELİK	İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi	Ömür SALTIK	Konya Gıda ve Tarım Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi	Rıza BAYRAK	OSTİM Teknik Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi	Seda TURNACIGİL	Toros Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi	Sema Bengi GÜRKAN	Toros Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi	Yavuz KORKMAZYÜREK	Toros Üniversitesi

İÇİNDEKİLER:

Sayfa

3568 Sayılı Kanun ile 5018 Sayılı Kanun'a Tabi Personelin Sorumluluklarına Bakış

Overview of The Responsibilities of The Personnel Subject To The Law No 3568 And The Law No 5018

1-17

Metehan TOPAL

İş Yerlerinde Verimlilik Düzeyinin Arttırılmasında Davranışsal İktisat Yaklaşımları: Eksiklik ve Tamamlayıcılık

Behavioral Economics Approaches on Increasing Productivity in the Workplace: Incompleteness and Complementarity

18- 35

Mustafa Şeref AKIN

Mersin Şehir Hastanesi Sağlık Çalışanlarının İşe Tutulma Düzeylerinin İş Performansı ve Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: Görgül Bir Araştırma

An Empirical Research on The Effect of Health Workers' Job Engagement on Their Job Performance and Burnout Levels

36-50

Esra ASAR

Metin OCAK

Adalet Bakanlığı Personelinin Yaşam Doyumu, İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi

Investigation of the Relationships between Life Satisfaction, Job Satisfaction and Burn out Among Ministry of Justice Staff

51-66

Bülent TANSEL

Yeni Ekonomide Teknolojik Gelişmelerin Uluslararası Rekabet Gücüne Etkisi:

Türkiye'de E-Ticaret SWOT Analizi

The Effect of Technological Developments on International Competitiveness in New Economy: SWOT Analysis of E-Commerce in Turkey

67-92

Mehmet Emre ASLAN

Gökçe MANAVGAT

Covid-19 Pandemisi ile Yoksulluğun Derinleşen Yüzü: Çalışan Yoksullar

The Deepening Face of Poverty by the Covid-19 Pandemic: The Working Poor

93- 108

Gizem ÖZKAN



3568 Sayılı Kanun ile 5018 Sayılı Kanun'a Tabi Personelin Sorumluluklarına Bakış

Overview of The Responsibilities of The Personnel Subject To The Law No 3568 And The Law No 5018

Metehan TOPSAKAL¹ 

Öz

3568 sayılı Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanunu ile 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu'na tabi personelin mali sorumlulukları incelendiğinde özünde kamu kaynağının azaltılmasına dayandırıldığı görülmektedir. Her iki meslek grubunun da kamu kaynağının azaltılması ortak paydasında buluşan sorumluluklarından hareketle sorumluluk müessesinin karşılaştırılabileceği değerlendirilmiştir. Çalışmanın amacı; 3568 sayılı Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanunu ile 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununa tabi meslek mensuplarının mali sorumluluklarının mevzuat ve yargı kararları yardımıyla karşılaştırılmasıdır. Bu doğrultuda; yargı kararları taranarak “mali sorumluluk” özelinde emsal kararlar derlenmiş ve bahsi geçen meslek mensuplarının mevzuat karşısındaki durumu mukayeseli olarak ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Mali sorumluluk, gerçekleştirme görevlisi, kamu zararı, müştereken ve müteselsilen sorumluluk, meslek mensubu.

Abstract

When the financial responsibilities of the personnel subject to the The Law of Accounting Profession Law No. 3568 and Public Financial Management and Control Law No. 5018 are examined, it is seen that it is essentially based on the reduction of public resources. Based on the responsibilities of both professions, which meet in the common denominator of reducing public resources, it has been evaluated that the responsibility institution can be compared. Purpose of the study; It is the comparison of the financial responsibilities of the members of the profession subject to the The Law of Accounting Profession Law No. 3568 and Public Financial Management and Control Law No. 5018 with the help of legislation and judicial decisions

Keywords: Financial responsibility, realization officer, public loss, jointly and severally, member of the profession

Atf (to cite): Topsakal, M., (2021). 3568 Sayılı Kanun ile 5018 Sayılı Kanun'a Tabi Personelin Sorumluluklarına Bakış. Toros Üniversitesi İİSBF Sosyal Bilimler Dergisi,8(14), 1-17.

1. GİRİŞ

3568 sayılı Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanunu (Yayımlandığı Resmî Gazete : Tarih : 13.6.1989 Sayı : 20194) ile 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu'nda (Yayımlandığı Resmî Gazete : Tarih : 24/12/2003 Sayı : 25326) mali sorumluluk yüklenen farklı meslek mensupları yer almaktadır. 3568 sayılı Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanununda yer alan meslek mensupları özel kurumlara/bireylere hizmet vermekteyken 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununda yer alan meslek mensupları ise kamu kurumlarına hizmet vermektedirler. Aslında her iki meslek grubu için işin özünün, yürürlükte bulunan mevzuat çerçevesinde muhasebe mesleğini icra etmek olduğunu söyleyebiliriz.

Her iki meslek mensupları için kamu kaynağının azaltılması özelinde ortak sorumluluktan bahsedebilmekle birlikte; 3568 sayılı Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanununa tabi meslek mensupları için 213 sayılı Vergi Usul Kanunu (Yayımlandığı Resmî Gazete : Tarih : 10/1/1961-11/1/1961-12/1/1961 Sayı : 10703-10704-10705) karşısında vergi kaynağının azaltılması karşısındaki sorumluk ile 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununa tabi personel için de 6085 sayılı Sayıştay Kanunu (Yayımlandığı Resmî Gazete : Tarih: 19/12/2010 Sayı : 27790) karşısındaki kamu kaynağının azaltılması karşısındaki sorumluluk olduğu değerlendirildiğinde, her iki meslek mensupları açısından sorumluluk müessesinin karşılaştırılabileceği değerlendirilmiştir. Çalışmanın amacı; 3568 sayılı Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanunu ile 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununa tabi meslek mensuplarının mali sorumluluklarının mevzuat ve yargı kararları yardımıyla karşılaştırılmasıdır.

Bu doğrultuda; öncelikle her iki Kanuna tabi meslek mensupları açıklanmaya çalışılmış, yargı kararları taranarak "mali sorumluluk" özelinde emsal kararlar derlenmiş ve bahsi geçen meslek mensuplarının mevzuat karşısındaki durumu mukayeseli olarak geliştirilen bir tabloda ortaya konulmaya çalışılmıştır.

2. 3568 SAYILI KANUN'A TABİ PERSONEL

3568 sayılı Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanununun "Amaç" başlıklı 1'inci maddesi ile 3568 sayılı Kanunun amacı düzenlenmekle birlikte 3568 sayılı Kanun kapsamında meslek icra edeceklerin, "Serbest Muhasebeci Mali Müşavir" ile "Yeminli Mali Müşavir" olduğu hüküm altına alınmıştır.²

2.1. Serbest Muhasebeci Mali Müşavir

3568 sayılı Kanunun "Mesleğin Konusu" başlıklı 2'nci maddesi gereği;

Gerçek ve tüzelkişilere ait teşebbüs ve işletmelerin;

- Genel kabul görmüş muhasebe prensipleri ve ilgili mevzuat hükümleri gereğince, defterlerini tutan, bilanço, kar/zarar tablosu ve beyannameleri ile diğer belgelerini düzenleyen ve benzeri işleri yapan,
- Muhasebe sistemlerini kuran, geliştirmek, işletmecilik, muhasebe, finans, mali mevzuat ve bunların uygulamaları ile ilgili işlerini düzenleyen veya bu konularda müşavirlik yapan,
- Yukarıdaki yazılı konularda, belgelerine dayanılarak, inceleme, tahlil, denetim yapan, mali tablo ve beyannamelerle ilgili konularda yazılı görüş veren, rapor ve benzerlerini düzenleyen, tahkim,

² 5786 sayılı Serbest Muhasebecilik, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanununda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanunun (Yayımlandığı R.Gazete : Tarih: 26/7/2008 Sayı : 26948) 19'uncu maddesi ile "Serbest Muhasebeci" ibaresi madde metninden çıkarılmıştır.

bilirkişilik ve benzeri işleri yapan ve bu işleri bir işyerine bağlı olmaksızın yapanlara “Serbest Muhasebeci Mali Müşavir” denmektedir.

1.1. Yeminli Mali Müşavir

3568 sayılı Kanunun “Mesleğin Konusu” başlıklı 2’nci maddesi gereği;

Gerçek ve tüzelkişilere ait teşebbüs ve işletmelerin;

- Muhasebe sistemlerini kuran, geliştirmek, işletmecilik, muhasebe, finans, mali mevzuat ve bunların uygulamaları ile ilgili işlerini düzenleyen veya bu konularda müşavirlik yapan,
- Yukarıdaki yazılı konularda, belgelerine dayanılarak, inceleme, tahlil, denetim yapan, mali tablo ve beyannamelerle ilgili konularda yazılı görüş veren, rapor ve benzerlerini düzenleyen, tahkim, bilirkişilik ve benzeri işleri yapan,
- Mali tablolarının ve beyannamelerinin mevzuat hükümleri, muhasebe prensipleri ile muhasebe standartlarına uygunluğunu ve hesapların denetim standartlarına göre incelediğini tasdik edenlere “Yeminli Mali Müşavir” denmektedir.

3. 5018 SAYILI KANUN’A TABİ PERSONEL

Kamu kaynaklarının etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde elde edilmesi ve kullanılmasını, hesap verebilirliği ve malî saydamlığı sağlamak üzere, kamu malî yönetiminin yapısını ve işleyişini, kamu bütçelerinin hazırlanmasını, uygulanmasını, tüm malî işlemlerin muhasebeleştirilmesini, raporlanmasını ve malî kontrolü düzenlemek amacıyla yürürlüğe konulan 5018 sayılı Kanunda, 3568 sayılı Kanunda olduğu gibi meslek mensupları ayrıca hüküm altına alınmamıştır. Ancak, çalışmamızın özelinde incelendiğinde; meslek mensupları olarak, gerçekleştirme görevlileri, harcama yetkilileri, üst yöneticileri ve muhasebe yetkililerini sayabiliriz.

3.1. Gerçekleştirme Görevlisi

5018 sayılı Kanunun “Giderin Gerçekleştirilmesi” başlıklı 33’üncü maddesinin 2’nci fıkrası gereği;

Harcama talimatı üzerine; işin yaptırılması, mal veya hizmetin alınması, teslim almaya ilişkin işlemlerin yapılması, belgelendirilmesi ve ödeme için gerekli belgelerin hazırlanması görevlerini yürütenlere “Gerçekleştirme Görevlisi” denmektedir.

3.2. Harcama Yetkilisi

5018 sayılı Kanunun “Harcama yetkisi ve yetkilisi” başlıklı 31’inci maddesinin 1’inci fıkrası gereği;

Bütçeyle ödenek tahsis edilen her bir harcama biriminin³ en üst yöneticisine “Harcama Yetkilisi” denmektedir.

3.3. Üst Yönetici

5018 sayılı Kanunun “Üst yöneticiler” başlıklı 11’inci maddesinin 1’inci fıkrası gereği;

Bakanlıklarda ve diğer kamu idarelerinde en üst yöneticiye, il özel idarelerinde valiye ve belediyelerde belediye başkanına “Üst Yönetici” denmektedir. Ancak bakanlıklarda en üst yönetici Cumhurbaşkanı tarafından belirlenmektedir.⁴

³ 5018 sayılı Kanunun “Tanımlar” başlıklı 3’üncü maddesi gereği harcama birimi; Kamu idaresi bütçesinde ödenek tahsis edilen ve harcama yetkisi bulunan birimdir.

⁴ Söz konusu yetki gereği, 2018/5 sayılı Cumhurbaşkanlığı Genelgesi (Yayımlandığı R.Gazete : Tarih: 9/8/2018 Sayı : 30504) yayınlanarak, Bakanların kendilerine doğrudan bağlı hizmet birimleri bakımından, bakan

3.4. Muhasebe Yetkilisi

5018 sayılı Kanunun “Muhasebe hizmeti ve muhasebe yetkilisinin yetki ve sorumlulukları” başlıklı 61’inci maddesinin 1’inci fıkrası gereği;

Muhasebe hizmeti; gelirlerin ve alacakların tahsili, giderlerin hak sahiplerine ödenmesi, para ve parayla ifade edilebilen değerler ile emanetlerin alınması, saklanması, ilgililere verilmesi, gönderilmesi ve diğer tüm malî işlemlerin kayıtlarının yapılması ve raporlanması işlemleridir. Bu işlemleri yürütenler muhasebe yetkilisidir.

4. SORUMLULUK KAVRAMI

4.1. Genel Bakış

Türk Dil Kurumuna göre sorumluluk, “kişinin kendi davranışlarını veya kendi yetki alanına giren herhangi bir olayın sonuçlarını üstlenmesi” (TDK, <https://sozluk.gov.tr/> Erişim Tarihi:15.7.2020) şeklinde tanımlanmıştır. Bu tanımdan da anlaşılacağı üzere, idarede kendisine sorumluluk yüklenenler, yetkiyi kullanan kişi veya organlar olmakla birlikte sorumluluk, yaptırıma bağlanmış yetkiyi ifade etmektedir. (Üstün vd.,2011: 381)

Gerçek veya tüzel kişinin hukuk kurallarına aykırı eylem veya işleminin sebep olduğu zararlara katlanmasına sorumluluk denir. (Karaca vd.,2014: 372) Bir başka anlatımla sorumluluk, genel olarak hukuka ya da yüklendiği bir yükümlülüğe aykırı davranan gerçek ve tüzel kişinin bu aykırı davranışından dolayı ortaya çıkan sonucun yaptırımlara katlanmasıdır. (Önen vd.,2011:93)

Sorumluluk, memurun yaptığı işin hesabını vermesi gereğidir. Bu yaptığı iş, görevi gereği yapması gereken iştir. Yetkisini görevin gereğine uygun olarak kullanıp kullanmadığı, işi verilen amacına uygun olarak gerçekleştirip gerçekleştirmediğinin sorgulanmasıdır. Sorumluluk, bu anlamda, yaptırıma bağlanmış yetkidir. (Bayar, 2008: 13)

Sorumlulukların sınıflandırılması da yaptırımlarla ilgilidir. Yaptırım idari bir yaptırım ise idari sorumluluk; adli/cezai bir yaptırım gerektiriyorsa adli sorumluluk; mali yükümlülükler getiriyorsa mali sorumluluk olarak sınıflandırılır. (Bayar, 2008: 13)

Mali sorumluluk bir görev sorumluluğudur ve üstlenilen görevin niteliğine bağlı olarak sonuçlar doğurur. Görev ise; bütçe yönetimi, bütçe ödeneklerinin kullanılmasına ilişkin mali iş ve işlemlerin yerine getirilmesi, gelir ve alacakların takip ve tahsili, Devlet mallarının korunması ve idaresi, bunların muhasebesinin tutulması ve yetkili merciler önünde hesabının verilmesidir. Bu işler Devlet tüzel kişiliği adına, yetkili memurlar tarafından yürütülen bir vekâlet ve emanet idaresi faaliyetidir. (Bayar, 2008: 14)

İşte yetkili memurlar tarafından icra edilen faaliyetler kapsamında hazineye veya bir kişinin herhangi bir kişiye verdiği zararın ödettirilmesi sonucunu doğuran sorumluluk türü mali sorumluluk olmakta ve böylece işlem ve eylemden zarar görenin bu zararının giderilmesi amaçlanmaktadır. (Üstün vd., 2011: 265; Taytak vd., 2015: 265)

4.2. Müşterek ve Müteselsilen Sorumluluk

Müteselsil sorumluluk, birden çok kimsenin aynı zarardan dolayı aynı biçimde sorumlu tutulması ve zarar görenin tazmin için dilediği sorumluya başvurabilmesi halinde ortaya çıkan sorumluluktur. (Aksoyoğlu, 2008: 34)

yardımcılarının ise kendilerine bağlı hizmet birimleri bakımından bakanlık en üst yöneticisi sayılmaları uygun görülmüştür.

Müteselsil borçluluk, alacaklının istediği borçluya borcun tamamının ifasını talep edebildiği, her bir borçlunun da alacaklıya karşı borcun tamamından sorumlu olduğu borç ilişkisidir. Başka bir ifadeyle; bir alacaklı ile birden çok borçlu arasında mevcut olan ve borç ifa edilene kadar borçluların borcun tamamından sorumlu olduğu borç ilişkisidir. (Arat,2018:326 ; Hepaksaz, 2018: 245)

Birden çok kimsenin aynı zarardan dolayı aynı biçimde sorumlu tutulması ve zarar görenin giderim için dilediği sorumlu veya sorumlulara başvurabilmesi halinde ortaya çıkan sorumluluk biçimi ise müteselsil sorumluluktur. Burada sorumlulardan her biri zararı gidermekte ayrı ayrı yükümlüdürler. Ancak zararı sorumlulardan birisi tazmin ederse zarar gören diğer sorumlulara başvuramaz. Zararı tazmin eden diğer sorumlulara rücu edebileceği ise tabiidir. Diğer bir deyişle bir borç ilişkisinde diğer müteselsil sorumlulara göre daha fazla tazminat ödeyen veya zararın tamamını karşılayan kişi diğer sorumlulara rücu edebilir. (Gündoğdu, 2005:7) Bu öyle bir sorumluluktur ki her bir borçlu, borcun tamamını tek bir borçlu gibi ödemek ile yükümlüdür. (Arat,2018:341)

Alacaklı açısından müteselsil borçluluk, son derece elverişli bir hukuki durum oluşturur. Bunun sebebi alacaklının borçlulardan dilerse birine, ikisine veya hepsine aynı anda başvurabilmesidir. Böylece alacaklının borçlulardan birinin bulunamaması veya ödeme güçsüzlüğüne düşmesi gibi sebeplerle borcun ifasına kavuşmaktan mahrum olmasının önüne geçilmektedir. (Arat,2018:327)

Talep edilen kısmı ödemeyen müteselsil borçlu olursa bu kısım, diğer borçlulardan istenebilir. Kısmen ödeme talebinde bulunulmasına rağmen, talepte bulunulan borçlunun borcun tamamını ödemesi de mümkündür. Alacaklı talepte bulunduğu borçlunun kendi borcundan fazlasının talep edildiği gerekçesiyle ödemedi kaçınması söz konusu değildir. (Arat,2018:329)

Müteselsil borcun alacaklıya tanıdığı en önemli avantajlardan biri dilediği borçluya başvurabilmektir. Böylece alacaklı, ekonomik durumu en iyi olan borçluya başvurabilme imkânına kavuşarak, diğer borçluların olumsuz durumlarından etkilenmemek şansına sahip olmaktadır. Talebini kısım kısım, ayrı borçlulara yöneltebileceği gibi, diğerlerinden alamadığı kısım için daha önce başvurup ifa eden borçluya tekrar başvuruda bulunabilir. (Arat,2018:332)

Müteselsil borçluluk Türk Borçlar Kanununun (Yayımlandığı Resmî Gazete: Tarih : 4/2/2011 Sayı: 27836) 162-168'inci maddelerinde düzenlenmiştir.

Türk Borçlar Kanunu'nun 162'nci maddesine göre müteselsil borçluluk iki şekilde doğmaktadır;

5. Borçlulardan her birinin alacaklıya karşı borcun tamamından sorumlu olmayı kabul etmesi,
6. Kanunda öngörülen hallerdir.

Türk Borçlar Kanunu'nun 163'üncü maddesine göre de alacaklı, borcun tamamının veya bir kısmının ifasını, dilerse borçluların hepsinden, dilerse yalnız birinden isteyebilmektedir. Borçluların sorumluluğu ise borcun tamamı ödeninceye kadar devam etmektedir.

4.3. 3568 Sayılı Kanun Kapsamında

Sorumluluk

3568 sayılı Kanunun "Serbest muhasebeci mali müşavirlere rapor düzenlettirme yetkisi ve sorumluluk" başlıklı 8/A maddesinin 2'nci fıkrası gereği;

Serbest muhasebeci mali müşavirler, iadeye (3065 sayılı Katma Değer Vergisi Kanunu kapsamında) ilişkin düzenledikleri raporların doğru olmasından sorumludurlar. Düzenledikleri raporun doğru olmaması halinde, rapor kapsamı ile sınırlı olmak üzere, ziyaa uğratılan vergilerden ve kesilecek cezalardan mükellefle birlikte müştereken ve müteselsilen sorumlu olurlar.

3568 sayılı Kanunun “Tasdik ve tasdikten doğan sorumluluk” başlıklı 12’nci maddesinin 4’üncü fıkrası gereği;

Yeminli mali müşavirler yaptıkları tasdik doğruluğundan sorumludurlar. Yaptıkları tasdik doğru olmaması halinde, tasdik kapsamı ile sınırlı olmak üzere, ziyaa uğratılan vergilerden ve kesilecek cezalardan mükellefle birlikte müştereken ve müteselsilen sorumlu olurlar.

3568 sayılı Kanuna tabi personelin sorumluluklarının düzenlendiği aynı Kanunun 8 ve 12’nci maddelerinin yanında Vergi Usul Kanununun mükerrer 227’nci maddesi de meslek mensuplarının sorumluluklarını düzenlemiştir. Söz konusu maddenin 2’nci fıkrası gereği;

Beyannameyi imzalayan veya tasdik raporunu düzenleyen meslek mensupları, imzaladıkları beyannamelerde veya düzenledikleri tasdik raporlarında yer alan bilgilerin defter kayıtlarına ve bu kayıtların dayanağını teşkil eden belgelere uygun olmamasından dolayı ortaya çıkan vergi ziyama bağlı olarak salınacak vergi, ceza, gecikme faizlerinden mükellefle birlikte müştereken ve müteselsilen sorumlu tutulmaktadır.

Aynı şekilde; 3568 sayılı Kanunun 12’nci maddesi hükmüne dayanılarak çıkartılan “Yeminli Mali Müşavirlerin Tasdik Edecekleri Belgeler, Tasdik Konuları, Tasdike İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik” (Yayımlandığı Resmî Gazete : Tarih: 2/1/1990 Sayı : 20390) hükmü gereği de tasdik raporu düzenledikleri konu ve belgelerin gerçeği yansıtmaması ve doğru olmaması halinde, ziyaa uğratılan vergilerden ve kesilecek cezalardan Vergi Usul Kanunu ve 3568 sayılı Kanun hükümleri uyarınca mükellefle birlikte müştereken ve müteselsilen sorumlu oldukları hükme bağlanmıştır. (Çürük vd.,2011: 61)

Devlet’in ziyaa uğratılan vergi dolayısıyla uğradığı zararın giderilmesinden mükellef ve meslek mensubu birlikte sorumludurlar. (Duman vd., 2013: 157)

Bu durumda vergi alacaklısı kamu idaresi alacağını tahsil bakımından vergi mükellefi ve meslek mensubunun herhangi birine aynı anda ve alacağın tümünü talep etmek hakkına sahiptir. (Çitil, 2013: 351)

Burada müteselsil sorumluluk uygulamasının getiriliş amacı, vergi alacağını güvence altına almaktır. Müteselsil sorumluluk yükümlülüğünün ortaya konuluş amacı vergi kayıp ve kaçacağını azaltmaktır. Bu durumda da verginin ödenmesinden müteselsilen sorumlu tutulanlar ilgili verginin ödenip ödenmediğini kontrol etmek zorunda kalmaktadırlar. (Gündoğdu, 2005: 9)

Yeminli mali müşavirin sorumluluğu, vergilendirmeye esas belge, kayıt ve gerekli işlemlerin muhasebe usul ve esasları ile kanunlarda belirtilen düzenlemelere uygun olmaması durumunda ortaya çıkan sorumluluktur. (Çetinoğlu, 2015: 24) Yeminli mali müşavir, örneğin, belgeye dayanmayan kayıtlardan, kayıtların Tek Düzen Hesap Planı'na uygun tutulmamasından, vergilendirme işlemleri ile vergilerin yanlış hesaplanmasından sorumludur. Belgeye dayanmakla birlikte, söz konusu belgenin sahte ya da muhteviyatı itibariyle yanıltıcı olması durumunda yeminli mali müşavirin sorumluluğu yoktur. (Örmeci,1997: 28)

Yine aynı şekilde; “Yeminli Mali Müşavirlerin Tasdik Edecekleri Belgeler, Tasdik Konuları, Tasdike İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik’in” 7’nci maddesi hükmüne dayanılarak çıkartılan “18 Seri No’lu SM, SMM ve YMM Kanunu Genel Tebliği” (Yayımlandığı Resmî Gazete : Tarih: 30/7/1995 Sayı : 22359) nin II.B.2 maddesi gereği, YMM’lerin müşterek ve müteselsilen sorumluluklarının tespiti için vergi inceleme elemanlarınca yapılacak vergi incelemesinin sonucunda bir matrah veya vergi farkının ortaya çıkması durumunda, inceleme elemanlarının, YMM’lerin sorumluluklarının tespiti amacıyla, bulunan matrah veya vergi farkı ile YMM’lerin sorumlulukları arasındaki ilişkiyi, inceleme

raporunda net bir şekilde ortaya koymaları gerektiği hükme bağlanmıştır. (Çürük vd., 2011: 61 ; Bal, 2003: 74)

Özetle meslek mensupları için getirilmiş olan müteselsil sorumluluğun amacının, vergi alacağını güvenceye almak olduğu söylenebilir. Ayrıca bu sorumluluğun getirilmesinin meslek mensupları için caydırıcı etkisi de göz ardı edilmemelidir. Meslek mensupları yapmış oldukları tasdik işlemlerinde daha dikkatli olacak, tasdike konu olan işlemlerle bağlı defter, kayıt ve belgelerin doğruluğundan emin olarak hareket edeceklerdir. (Çürük vd., 2011: 61 ; Duman vd., 2013: 158)

Müşterek ve müteselsil sorumluluk uygulamasının birde manevi boyutundan bahsedebiliriz. Söz konusu manevi boyut ise meslek mensuplarına, bağlı oldukları odalar tarafından 3568 sayılı Kanun ve ikincil mevzuat kapsamında verilebilecek cezalardır. (Küçük, 1997: 83)

Sorumluluğu tespit eden denetim elemanı, inceleme raporu ile birlikte durumu ilgili meslek odasına bildirmesi gerekmektedir. Söz konusu meslek odası, disiplin yönünden gereğini yapmak üzere meslek mensubunun durumunu değerlendirerek, 3568 sayılı Kanunda yer alan disiplin cezalarından işlenen fiile uygun olanını uygulamak durumundadır. Tarh edilen vergilerde ve uygulanan cezalarda uzlaşmaya varılsa dahi, sorumluluğun tespit edildiği inceleme raporlarının birer örneği ilgili meslek odasına gönderilmek zorundadır. (Demiroğlu, 1999: 78)

Sorumluluğun Ne Zaman Gündeme Geleceği

Bir diğer önemli husus ta, müşterek ve müteselsil sorumluluğun ne zaman başlayacağıdır. “18 Seri No’lu SM, SMM ve YMM Kanunu Genel Tebliği” nin II.B.2 maddesi gereği, müşterek ve müteselsil sorumluluğu vergi inceleme raporu ile tespit edilen meslek mensupları hakkında vergi idaresince yapılacak takibatın, vergi ve ceza tahakkukunun kesinleşmesinden sonra başlatılacağı ve tahakkuku kesinleşen vergi ve cezanın tahsiline yönelik olacağı belirtilmektedir. (Hepaksaz, 2018: 245; Kurnaz, 2017: 78; Küçük, 1997: 84)

Sorumluluktan Kurtulma

Meslek mensupları; bilerek kullandıkları veya dış araştırmayı gerektirmeden sahte veya içeriği itibariyle yanıltıcı olduğu anlaşılabilen belgelerden ve işletmenin faaliyet konusu veya iş hacmiyle orantılı olmayan miktar veya tutarda belgeler ile ticari örf ve geleneğe uygun olmayan belgelerden sorumludurlar. Meslek mensupları; bahse konu belgelerin varlığı halinde, bunun doğruluğunun teyidini mükelleften isteyebilirler. Mükellefin bir girişimde bulunmaması veya bu konuda meslek mensubunun ikna olmaması halinde, durumun, meslek mensubunca ilgili vergi dairesine beyanname verme süresi sonuna kadar yazılı olarak bildirilmesi gerekmektedir. Bu bildirimle birlikte meslek mensubunun söz konusu belgelere ait sorumluluğu ortadan kalkacaktır. (Duman vd., 2013: 143; Kurnaz, 2017: 76 ;Demiroğlu, 1999: 77)

Sorumluluğa İlişkin Yargı Kararları

5. Danıştay Vergi Davaları Dairesi tarafından;

“... harici araştırmayı gerektirmeden muhteviyatı itibariyle yanıltıcı olduğu anlaşılabilen belgeler nedeniyle ve miktar veya tutar itibariyle işletmenin faaliyet konusu veya iş hacmiyle uyumlu olmayan belgeler ile ticari örf veya teamüle uygun olmayan belgelerin...” vurgusuyla “serbest muhasebecilik faaliyetinde bulunan davacının, 2008 yılının muhtelif dönemlerine ilişkin beyannamelelerini verdiği mükellefin sahte fatura düzenleme fiiline iştirak ettiğine ilişkin somut bir tespit bulunmadığından ve sahte fatura düzenleme fiilinin gerçekleşmesinden sonra anılan faturaların davacı tarafından beyannameye konu edilmesi tek başına iştirak fiilinin sabit olduğunu

ispata yeterli olmadığından, adına kesilen cezada hukuki isabet bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır.” kararı verilerek, serbest muhasebeci adına salınan cezanın kaldırılması, hukuka uygun görülmüştür. (Danıştay Vergi Dava Daireleri Kurulunun 23.09.2020 tarihli ve Esas No: 2019/1854 sayılı kararı. (<http://emsal.danistay.uyap.gov.tr/> Erişim tarihi: 17.12.2020))

6. Danıştay 4'üncü Daire Başkanlığı tarafından;

“...Şirket hakkında yapılan tarhiyatın kesinleşmiş olması, yeminli mali müşavir adına düzenlenen ödeme emrine karşı açılan davada, tasdikle ilgili sorumluluğun yerine getirildiğine ilişkin iddiaların incelenmesine engel değildir. Tasdikle ilgili sorumluluğun yerine getirilip getirilmediğini söyleyebilmek için ise öncelikle vergi inceleme raporuyla tespit edilen ve vergi ziyana yol açılan hususların incelenmesi gerekmektedir. Ancak bu yönde yapılacak bir incelemeden sonra yeminli mali müşavir olan davacının düzenlediği tasdik raporuyla karşılaştırma yapılarak, mesleğin gerektirdiği özeni göstermesi halinde vergi ziyana yol açılan işlemleri ortaya çıkarıp çıkaramayacağı tespit edilebilecektir...” vurgusu yapılarak, Vergi Mahkemesi tarafından müşterek ve müteselsil sorumlu sıfatıyla yeminli mali müşavir adına düzenlenip, tebliğ edilen ödeme emirlerinin iptaline yönelik verilen karar, hukuka uygun görülmeyle bozulmuştur. (Danıştay 4'üncü Daire Başkanlığının 03.06.2014 tarihli ve Esas No: 2011/7308 sayılı kararı. (<http://emsal.danistay.uyap.gov.tr/> Erişim tarihi: 18.12.2020))

7. Danıştay 4'üncü Daire Başkanlığı tarafından;

“...yukarıda belirtilen kanun ve yönetmelik hükümleri gereği tasdik kapsamında sınırlı olan davacının sorumluluğu...” vurgusu yapılarak, ziyaa uğratılan vergi ve kesilen cezalar nedeniyle müşterek ve müteselsil sorumlu sıfatıyla yeminli mali müşavir adına düzenlenip tebliğ edilen ödeme emirlerinin iptal edilmesi, hukuka uygun bulunmuştur. (Danıştay 4'üncü Daire Başkanlığının 18.12.2012 tarihli ve Esas No: 2011/6946 sayılı kararı. (<http://emsal.danistay.uyap.gov.tr/> Erişim tarihi: 18.12.2020))

8. Danıştay 4'üncü Daire Başkanlığı tarafından;

“...işlemlerini tasdik ettiği mükellefle ilgili olarak yaptığı incelemede gerekli olan mesleki özen ve sorumluluğu göstermediği açık olan davacının...” vurgusu yapılarak, ziyaa uğratılan vergi ve kesilen cezalar nedeniyle müşterek ve müteselsil sorumlu sıfatıyla bu borçlardan dolayı yeminli mali müşavirin ödeme emri ile takip edilmesi, hukuka uygun bulunmuştur. (Danıştay 4'üncü Daire Başkanlığının 13.05.2010 tarihli ve Esas No: 2008/3229 sayılı kararı. (<http://emsal.danistay.uyap.gov.tr/> Erişim tarihi: 18.12.2020))

9. Danıştay Vergi Dava Daireleri Kurulu tarafından;

“...bir vergi yükümlüsü adına tahakkuk edip, kesinleşmiş kamu alacağından Vergi Usul Kanununun mükerrer 227'nci maddesi uyarınca müştereken ve müteselsilen sorumlu tutulan meslek mensupları hakkında bu nedenle yapılan takibe ödeme emri düzenlenerek başlanması yasa gereğidir...” vurgusu yapılarak, yeminli mali müşavir adına ihbarname düzenlenmemesi nedeniyle iptali yolundaki ısrar kararında hukuka uygunluk görülmemiştir. (Danıştay Vergi Dava Daireleri Kurulunun 21.11.2008 tarihli ve Esas No: 2008/552 sayılı kararı. (<http://emsal.danistay.uyap.gov.tr/> Erişim tarihi: 18.12.2020))

10. Danıştay Vergi Dava Daireleri Kurulu tarafından;

“...yasal defter ve kayıtlar arasında bulunması zorunlu olmayan ve yeminli mali müşavire ibraz edilmeyen belgelere dayanılarak saptanan matrah farkından dolayı yeminli mali müşavirin müşterek ve müteselsil olarak sorumlu tutulmasına olanak bulunmadığından...” vurgusu yapılarak, yeminli mali müşavir adına düzenlenen ödeme emrinde hukuka uygunluk

görülmemiştir. (Danıştay Vergi Dava Daireleri Kurulunun 21.03.2008 tarihli ve Esas No: 2007/319 sayılı kararı. (<http://emsal.danistay.uyap.gov.tr/> Erişim tarihi: 18.12.2020))

11. Danıştay 4'üncü Daire Başkanlığı tarafından;

“...meslek mensuplarının sorumluluğunun, vergi ve ceza tahakkukunun kesinleşmesinden sonra başlayacağı, kesinleşmiş bir kamu alacağı için de müşterek ve müstesil sorumlu tutulan meslek mensupları adına yeniden ihbarname düzenleme zorunluluğunun bulunmadığı anlaşılmaktadır...” vurgusu yapılarak, inceleme yapılmadan verilen kararda hukuka uygunluk görülmemiştir. (Danıştay 4'üncü Daire Başkanlığının 14.02.2005 tarihli ve Esas No: 2004/2404 sayılı kararı. (<http://emsal.danistay.uyap.gov.tr/> Erişim tarihi: 18.12.2020))

12. Danıştay 8'inci Daire Başkanlığı tarafından;

“...gerekli araştırma ve inceleme yapmadan tasdik raporu düzenleyen davacı hakkında tesis edilen işlemde hukuka aykırılık bulunmamaktadır...” vurgusu yapılarak, yeminli mali müşavir hakkında İdare Mahkemesi tarafından tesis edilen işlemde hukuka uygunluk görülmemiştir. (Danıştay 8'inci Daire Başkanlığının 29.06.2004 tarihli ve Esas No: 2003/5811 sayılı kararı. (<http://emsal.danistay.uyap.gov.tr/> Erişim tarihi: 18.12.2020))

13. Danıştay Vergi Dava Daireleri Kurulu tarafından;

“...meslek mensuplarının sorumluluğunun, vergi ve ceza tahakkukunun kesinleşmesinden sonra başlayacağı, kesinleşmiş bir kamu alacağı için de, müşterek ve müteselsil sorumlu tutulan meslek mensupları adına yeniden ihbarname düzenleme zorunluluğunun bulunmadığı anlaşılmaktadır...” vurgusu yapılarak, inceleme yapılmadan verilen kararda hukuka uygunluk görülmemiştir. (Danıştay Vergi Dava Daireleri Kurulunun 26.03.2004 tarihli ve Esas No: 2003/370 sayılı kararı. (<http://emsal.danistay.uyap.gov.tr/> Erişim tarihi: 18.12.2020))

14. Danıştay 7'nci Daire Başkanlığı tarafından;

“...alacaklının, borçlulardan her birine, alacağın bulunduğu her aşamada, o aşamaya ilişkin yasal düzenlemenin gerektirdiği usullere göre başvuruda bulunulabilmesi, müteselsil borç ilişkisinin yasal tanımının sonucu olduğundan; olayda, asıl borçlu tarafından tarh edilen vergi ve kesilen cezada, tarhiyat öncesi uzlaşmaya varılması nedeniyle tahsil edilebilir hale gelen kamu alacağının, müteselsil sorumluluğu 3568 sayılı Kanundan kaynaklanan yeminli mali müşavirden doğrudan ödeme emri düzenlenmek suretiyle istenilmesinde hukuka aykırılık bulunmamaktadır. Bu itibarla, mahkemece, dava hakkında, müteselsil sorumluluk için 3568 sayılı Kanunda öngörülen koşulların olayda gerçekleşip gerçekleşmediği irdelenmek suretiyle karar verilmesi gerekirken, yazılı gerekçe ile ödeme emrinin iptalinde isabet görülmemiştir...” vurgusu yaparak, 3568 sayılı Kanunda belirtilen koşulları irdelenmeden verilen kararda hukuka uygunluk görülmemiştir. (Danıştay 7'nci Daire Başkanlığının 24.06.2003 tarihli ve Esas No: 2002/2790 sayılı kararı. (<http://emsal.danistay.uyap.gov.tr/> Erişim tarihi: 20.12.2020))

15. Danıştay 7'nci Daire Başkanlığı tarafından;

“...yeminli mali müşavirlerin, üçüncü kişilerden defter ve belge istemek suretiyle karşıt inceleme yapma yetkileri bulunmadığı; inceleme yapma yetkilerinin, ancak, vergilendirmeye esas alınan belge, kayıt düzeni ve matrah tespitinde dikkate alınması gerekli işlemlerin, muhasebe usul ve esasları ile, kanunlarda belirtilen düzenlemelere uygunluğu konusunda biçimsel inceleme yapmaktan ibaret olduğu açık bulunmaktadır. Bu bakımdan; yeminli mali müşavirlerin sahip olmadıkları yetkinin kullanılmamasından dolayı sorumlu tutulmaları hukuken olanaklı değildir...” vurgusu yapılarak, yeminli mali müşavirlerin sahip olmadıkları yetkiden dolayı sorumlu tutulmaları, hukuka uygun görülmemiştir. (Danıştay 7'nci Daire Başkanlığının

30.01.2004 tarihli ve Esas No: 2002/2514 sayılı kararı. (<http://emsal.danistay.uyap.gov.tr/> Erişim tarihi: 20.12.2020))⁵

16. Danıştay 11'inci Daire Başkanlığı tarafından;

"...doğrudan doğruya ödeme emri ile takibe alınacağından bahsedilmediği gibi, müşterek ve müteselsil sorumluluğun hukuki mahiyeti gereği, müteselsil sorumlu olan davacının borcunda iadeden yararlanan asıl borçlunun (mükellefin) tabi olduğu usule göre takibi gerekir. Bu usulün de söz konusu verginin öncelikle tarh ve tebliğ aşamalarından geçirilmesi olduğu açıktır..." vurgusu yapılarak, yeminli mali müşavir olan davacı adına ihbarname düzenlenmeden, doğrudan ödeme emri düzenlenmesi, hukuka uygun görülmemiştir. (Danıştay 11'inci Daire Başkanlığının 11.02.1999 tarihli ve Esas No: 1997/3142 sayılı kararı. (<http://emsal.danistay.uyap.gov.tr/> Erişim tarihi: 20.12.2020))

17. Danıştay 11'inci Daire Başkanlığı tarafından;

"...yeminli mali müşavirin sorumluluğunun, verginin ödenmesi safhası ile ilgili olduğu, bu sorumluluğun vergi alacağının mükellef yönünden kesinleşmesinden sonra başlayabileceği..." vurgusu yapılarak, cezalı tarhiyatı terkin eden vergi mahkemesi kararı hukuka uygun görülmemiştir. (Danıştay 11'inci Daire Başkanlığının 22.03.1995 tarihli ve Esas No: 1995/1517 sayılı kararı. (<http://emsal.danistay.uyap.gov.tr/> Erişim tarihi: 21.12.2020))

18. Danıştay Vergi Dava Daireleri Kurulu tarafından;

"...Karşıt inceleme yapma yetkisi bulunmayan yeminli mali müşavirlerin, tasdik raporunun kapsamıyla sınırlı olarak sorumlu oldukları gözardı edilerek ve bu yetki ve sorumlulukların tebliğlerle genişletilmesi suretiyle, faturaların içeriğinden ve katma değer vergisinin ödenmemiş olmasından da sorumlu tutulmaları mümkün değildir..." vurgusu yapılarak, vergi mahkemesi tarafından tarhiyatın kaldırılmasına ilişkin ısrar kararı, hukuka uygun görülmemiştir. (Danıştay Vergi Dava Daireleri Kurulunun 20.06.1997 tarihli ve Esas No: 1995/444 sayılı kararı. (<http://emsal.danistay.uyap.gov.tr/> Erişim tarihi: 21.12.2020))

19. Danıştay 11'inci Daire Başkanlığı tarafından;

"...çok geniş yetkilerle donatılmış bulunan yeminli mali müşavirlerin yaptıkları tasdik yasa ve yönetmelik hükümleriyle amaçlanan doğrultuda olmaması sonucu ziyaa uğratılan vergilerden ve kesilen cezalardan mükellefle birlikte müştereken ve müteselsilen sorumlu oldukları anlaşılmakta olup, idarenin vergi alacağının tahsili için sorumlulardan yalnız birisine müracaat edebileceği gibi, aynı anda her ikisine de başvurabileceği açıktır... müşterek ve müteselsil sorumluluktan dolayı davacının mallarına uygulanan ihtiyati haciz işleminde isabetsizlik bulunmamaktadır..." vurgusu yapılarak, vergi mahkemesi tarafından verilen karar, hukuka uygun görülmemiştir. (Danıştay 11'inci Daire Başkanlığının 20.02.1995 tarihli ve Esas No: 1995/247 sayılı kararı. (<http://emsal.danistay.uyap.gov.tr/> Erişim tarihi: 21.12.2020))

20. Danıştay 7'nci Daire Başkanlığı tarafından;

"...yeminli mali müşavirlerin sorumluluğunun verginin mükellef adına tarh edilip kesinleşmesinden sonra, tahsil safhasında söz konusu olduğu... vergi dairesinin düzeltme fişiyle vergi ve cezaları terkin ettiği anlaşıldığından, yeminli mali müşavir olan davacının da, 3568 sayılı Kanununun 12. maddesine dayanan sorumluluktan kurtulduğunun kabulü gerekir..." vurgusu

⁵ Benzer bir kararda Danıştay 9'uncu Daire Başkanlığı tarafından verilmiştir. (Danıştay 9'uncu Daire Başkanlığının 15.05.2002 tarihli ve Esas No: 2000/3134 sayılı kararı. (<http://emsal.danistay.uyap.gov.tr/> Erişim tarihi: 20.12.2020)) Ayrıca bu konuda Danıştay Vergi Dava Daireleri Kurulu tarafından verilmiş bir karar düzeltme mevcuttur. (Danıştay Vergi Dava Daireleri Kurulunun 22.10.1999 tarihli ve Esas No: 1999/89 sayılı kararı. (<http://emsal.danistay.uyap.gov.tr/> Erişim tarihi: 20.12.2020))

yapılarak, yeminli mali müşavir adına terkin edilen ceza, hukuka uygun görülmüştür. (Danıştay 7'nci Daire Başkanlığının 13.12.1995 tarihli ve Esas No: 1994/4568 sayılı kararı. (<http://emsal.danistay.uyap.gov.tr/> Erişim tarihi: 21.12.2020))

21. Danıştay 4'üncü Daire Başkanlığı tarafından;

“...Mükellef şirket davası nedeniyle kaldırılmış olan vergi ve cezadan, davacının 3568 sayılı Kanununun 12.maddesi uyarınca sorumluluktan kurtulduğunun kabulü gerekir...” vurgusu yapılarak, yeminli mali müşavirin sorumluluğunun ortadan kalkması nedeniyle mahkeme kararı, hukuka uygun görülmüştür. (Danıştay 4'üncü Daire Başkanlığının 13.12.1995 tarihli ve Esas No: 1993/5656 sayılı kararı. (<http://emsal.danistay.uyap.gov.tr/> Erişim tarihi: 21.12.2020))

4.4.5018 Sayılı Kanun Kapsamında

Sorumluluk

5018 sayılı Kanunun “Hesap verme sorumluluğu” başlıklı 3'üncü maddesi gereği;

Her türlü kamu kaynağının elde edilmesi ve kullanılmasında görevli ve yetkili olanlar, kaynakların etkili, ekonomik, verimli ve hukuka uygun olarak elde edilmesinden, kullanılmasından, muhasebeleştirilmesinden, raporlanmasından ve kötüye kullanılmaması için gerekli önlemlerin alınmasından sorumludur ve yetkili kılınmış mercilere hesap vermek zorundadır.

5018 sayılı Kanunun “Bakanların ve Üst Yöneticilerin Hesap Verme Sorumluluğu” başlıklı 10'uncu maddesi gereği;

Bakanlar, kamu kaynaklarının etkili, ekonomik ve verimli kullanılması ile hukuki ve mali konularda Cumhurbaşkanına karşı sorumludurlar.

5018 sayılı Kanunun “Üst yöneticiler” başlıklı 11'inci maddesi gereği;

Üst yöneticiler, idarelerinin stratejik planlarının ve bütçelerinin kalkınma planına, yıllık programlara, kurumun stratejik plan ve performans hedefleri ile hizmet gereklerine uygun olarak hazırlanması ve uygulanmasından, sorumlulukları altındaki kaynakların etkili, ekonomik ve verimli şekilde elde edilmesi ve kullanımını sağlamaktan, kayıp ve kötüye kullanımının önlenmesinden, malî yönetim ve kontrol sisteminin işleyişinin gözetilmesi, izlenmesi ve kanunlar ile Cumhurbaşkanlığı kararnamelelerinde belirtilen görev ve sorumlulukların yerine getirilmesinden Bakana; mahallî idarelerde ise meclislerine karşı sorumludurlar.

5018 sayılı Kanunun “Harcama talimatı ve sorumluluk” başlıklı 32'nci maddesi gereği;

Harcama yetkilileri, harcama talimatlarının bütçe ilke ve esaslarına, kanun ve diğer mevzuata uygun olmasından, ödeneklerin etkili, ekonomik ve verimli kullanılmasından sorumludur.

5018 sayılı Kanunun “Giderin gerçekleştirilmesi” başlıklı 33'üncü maddesi gereği;

Gerçekleştirme görevlileri, 5018 sayılı Kanun çerçevesinde yapmaları gereken iş ve işlemlerden sorumludurlar.

5018 sayılı Kanunun “Muhasebe hizmeti ve muhasebe yetkilisinin yetki ve sorumlulukları” başlıklı 61'inci maddesinin 1'inci fıkrası gereği;

Muhasebe yetkilisi, bu hizmetlerin yapılmasından ve muhasebe kayıtlarının usulüne uygun, saydam ve erişilebilir şekilde tutulmasından sorumludur.

Yukarıda verilen kanuni düzenlemeler doğrultusunda, 5018 sayılı Kanun hükümlerinde, idari sorumluluk geniş bir şekilde yer almasına karşılık, mali sorumluluk konusuna yer verilmediği görülmektedir. (Taytak vd., 2019: 135)

5018 sayılı Kanuna tabi personelin sorumluluklarının düzenlendiği aynı Kanun hükümlerinde müşterek ve müteselsilen sorumluluk kavramları hüküm altına alınmamakla birlikte; söz konusu meslek mensubu personelin tesis etmiş olduğu işlemleri T.C. Anayasasının (Yayımlandığı Resmî Gazete : Tarih : 9/11/1982 Sayı : 17863 (Mükerrer)) 160'ncı maddesi ve 6085 sayılı Sayıştay Kanununun 1'inci maddesi gereği Türkiye Büyük Millet Meclisi adına denetleme ve kesin hükme bağlama görevi Sayıştay Başkanlığı tarafından yürütülmektedir. ⁶

Sayıştay Başkanlığı Genel Kurulu tarafından 5018 sayılı Kanunun yürürlüğe girmesinden sonra sorumlu tutulacak personelin belirlenmesine yönelik bir karar alınmıştır. Söz konusu kararda; 5018 sayılı Kanun gereği yürütülen iş ve işlemlerden dolayı karşılaşılabilecek olayları ayrı ayrı ele almakla;

5. Nihai/asli bir gerçekleştirme belgesi olan ödeme emrini imzalayan gerçekleştirme görevlisi ile harcama yetkilisinin birlikte (müşterek) sorumlu olduğunu,
6. Ödeme emri belgesine eklenmesi gereken taahhüt ve tahakkuk işlemlerine ilişkin iş ve işlemlerle sınırlı olmak kaydıyla bu belgeleri düzenleyen veya kabul eden gerçekleştirme görevlileriyle harcama yetkilisinin birlikte (müşterek) sorumlu olduğunu,
7. Kurul, komisyon veya benzeri bir organca düzenlenen ödemeye esas gerçekleştirme belgelerini imzalayan gerçekleştirme görevlileriyle harcama yetkilisinin birlikte (müşterek) sorumlu olduğunu,
8. Elektronik ortamda oluşturulan veri tabanından yararlanılarak yapılacak harcamalarda, sisteme girilecek verilerin bulunduğu belgeleri düzenleyen ve imzalayan görevliler ile harcama yetkilisinin birlikte (müşterek) sorumlu olduğunu hüküm altına almıştır. (Sayıştay Genel Kurulu, Karar Tarihi : 14/6/2007, Karar Sayısı : 5189 (<https://sayistay.gov.tr/tr/kararlar/gkk/> Erişim tarihi: 25.07.2020))

Sayıştay Başkanlığı Anayasa ve 6085 sayılı Kanundan aldığı yetki neticesinde Türkiye Büyük Millet Meclisi adına yapmış olduğu denetimlerde tespit ettiği kamu zararına yönelik ilgili Dairlerince verilen kararlarda sorumlular hakkında “müştereken ve müteselsilen” hükmünü içeren kararlar aldığı görülmektedir. ⁷

Örneğin; erişim tarihi itibarıyla (25/07/2020) Sayıştay Başkanlığı Daire Kararları arasında yer alan en son kararda; yersiz ödeme sonucunda oluşan kamu zararından Harcama Yetkilisi ile Gerçekleştirme Görevlisinin müştereken ve müteselsilen sorumlu olduğu hükme bağlamıştır. (Sayıştay 6'ncı Daire Kararı, Karar No: 741, Tutanak Tarihi : 19/3/2020 (<https://sayistay.gov.tr/tr/kararlar/dk/> Erişim tarihi: 25.07.2020))

Sorumluluğun Ne Zaman Gündeme Geleceği

6085 sayılı Kanunun “İlamların infazı” başlıklı 53'üncü maddesinin ikinci fıkrası gereği;

Sayıştay Başkanlığı tarafından karara bağlanan ilamlarda gösterilen tazmin miktarı hüküm tarihinden itibaren kanuni faize tabi tutularak tahsil olunmaktadır. Bu hüküm gereği de meslek mensuplarının sorumluluğu Sayıştay Başkanlığının ilam tarihinden itibaren gündeme gelmektedir. (Sayıştay 6'ncı

⁶ 6085 sayılı Kanundan önce yürürlükte olan 832 sayılı Sayıştay Kanununun 1'nci maddesi gereği bu görevi yine Sayıştay Başkanlığı yürütmekteydi.

⁷ www.sayistay.gov.tr internet adresinde “Yargı Kararları” sekmesinden “Daire Kararları” sekmesinde “müteselsilen” anahtar kelimesinin aratılması sonucu 2006-2020 yılları arasında 4682 karara ulaşılabilmektedir. (Erişim Tarihi: 25/07/2020)

Daire Kararı, Karar No: 749, Tutanak Tarihi: 25.06.2020 (<https://sayistay.gov.tr/tr/kararlar/dk/> Erişim tarihi: 23.12.2020))

Sorumluluktan Kurtulma

5018 sayılı Kanuna tabi meslek mensupları için sorumluluktan kurtulma durumu evrakları şerh kaydıyla imzalamaları veya yazılı bir rapor (ön mali kontrol raporu) sunmaları durumunda karşımıza çıkmaktadır. Bu durumda, oluşan kamu zararından şerhli olarak imzalayan görevli dışında kalan görevliler sorumlu tutulmaktadırlar. (Sayıştay 3'üncü Daire Kararı, Karar No: 298, Tutanak Tarihi: 24.11.2016 (<https://sayistay.gov.tr/tr/kararlar/dk/> Erişim tarihi: 23.12.2020); Sayıştay Temyiz Kurulu Kararı, Dosya No: 42895, Tutanak Tarihi : 02.01.2019 (<https://sayistay.gov.tr/tr/kararlar/tkk/> Erişim tarihi: 23.12.2020))

Sorumluluğa İlişkin Yargı Kararları

5018 sayılı Kanuna tabi meslek mensuplarının sorumluluğuna ilişkin yargı kararları incelenirken;

9. T.C. Anayasasının 160'ncü maddesinin 1'inci fıkrasında “Sayıştay, merkezî yönetim bütçesi kapsamındaki kamu idareleri ile sosyal güvenlik kurumlarının bütün gelir ve giderleri ile mallarını Türkiye Büyük Millet Meclisi adına denetlemek ve sorumluların hesap ve işlemlerini kesin hükme bağlamak ve kanunlarla verilen inceleme, denetleme ve hükme bağlama işlerini yapmakla görevlidir. Sayıştayın kesin hükümleri hakkında ilgililer yazılı bildirim tarihinden itibaren on beş gün içinde bir kereye mahsus olmak üzere karar düzeltilmesi isteminde bulunabilirler. Bu kararlar dolayısıyla idari yargı yoluna başvurulamaz.”,
- 10.6085 sayılı Kanunun 3'üncü maddesinde “Sayıştay; bu Kanun ve diğer kanunlarla verilen inceleme, denetleme ve kesin hükme bağlama işlerini yaparken işlevsel ve kurumsal bağımsızlığı olan bir kurumdur.”,
- 11.6085 sayılı Kanunun 26'ncü maddesinin 3'üncü fıkrası hükmü “Temyiz Kurulu Sayıştay dairelerince verilen ilamların son hüküm merciidir.” hükümlerinin yer almasından dolayı Sayıştay Başkanlığı Temyiz Kurulu kararları esas alınmıştır.

Bu kapsamda, Sayıştay Temyiz Kurulu tarafından; ⁸

- 12.“...giderin gerçekleştirilmesiyle ilgili ödeme emri belgesi ve eklerinin incelenmesinde görüldüğü üzere, mevzuata uygun olmayan söz konusu ödemenin yapılmasında harcama yetkilisiyle birlikte gerçekleştirme görevlisi de sorumludur...” vurgusu yapılarak, kamu zararının harcama yetkilisi ve gerçekleştirme görevlisine müştereken ve müteselsilen ödettirilmesine karar verilmiştir. (Sayıştay Temyiz Kurulu Kararı, Dosya No: 45156, Tutanak Tarihi : 05.02.2020 (<https://sayistay.gov.tr/tr/kararlar/tkk/> Erişim tarihi: 23.12.2020))
- 13.“...ödeme emri belgesini düzenlemekle görevlendirilen gerçekleştirme görevlileri de, ödeme emri belgesi ve eki belgeler üzerinde ön mali kontrol yaparak, ödeme emri belgesi üzerine “Kontrol edilmiş ve uygun görülmüştür” şerhi düşüp imzalayacaklardır. Bu nedenle ödeme emri belgesini

⁸ www.sayistay.gov.tr internet adresinde “Yargı Kararları” sekmesinden “Temyiz Kurulu Kararları” sekmesinde “müteselsilen” anahtar kelimesinin aratılması sonucu 2006-2020 yılları arasında 1241 karara ulaşılabilmektedir. (Erişim Tarihi : 22/12/2020) Bu nedenle yakın tarihteki birkaç karar örnek olarak verilecektir. Ayrıca 1241 karar incelendiğinde de “kamu zararı”na sebebiyet veren meslek mensuplarının müştereken ve müteselsilen sorumluluklarına karar verilirken 5018 sayılı Kanun’un yürürlüğe girmesini müteakip Sayıştay Genel Kurulu tarafından verilen 14/06/2007 tarihli ve 5189 sayılı kararında belirtilen gerekçelere dayandırıldığı görülmektedir.

düzenleyen görevli, gerçekleştirme belgelerinin ödeme emri belgesine doğru aktarılması yanında, düzenlediği belge ile birlikte harcama sürecindeki diğer belgelerin doğruluğundan ve mevzuata uygunluğundan da sorumludur...” vurgusu yapılarak, yapılması taahhüt edilen ve bugüne kadar yapılmayan tadilatlar için peşinen ödeme yapılması sonucu oluşan kamu zararının harcama yetkilisi ve gerçekleştirme görevlisine müştereken ve müteselsilen ödetirilmesine karar verilmiştir. (Sayıştay Temyiz Kurulu Kararı, Dosya No: 45095, Tutanak Tarihi : 05.02.2020 (<https://sayistay.gov.tr/tr/kararlar/tkk/> Erişim tarihi: 24.12.2020))

- 14.“...yönetim kurulu, icra komitesi, encümen gibi adlarla teşkil edilen yönetim organlarının kararlarının, harcama sürecinde yer alması dahi harcama talimatının taşınması gereken unsurları taşıyor ise veya bir giderin yapılması için harcama yetkilisine izin verme şeklinde düzenlenmiş ise, bu yönetim kurulu, icra komitesi, komisyon ve benzeri kurul veya komitenin kararının, kanun, tüzük ve yönetmeliklere uygun olmasından sorumlu olacağı hükme bağlanmıştır... encümen kararında imzası bulunan encümen üyelerinin sorumluluğu bulunmaktadır...bahsi geçen encümen kararı, söz konusu yere ilişkin herhangi bir taşınmaz devri ya da tahsisi olmamasına rağmen, adı geçen kişi tarafından imzalanmış yazı üzerine alındığından sorumluluğu vardır... aslı bir gerçekleştirme belgesi olan ödeme emri belgesini düzenleyen sıfatıyla imzalayan gerçekleştirme görevlisi, düzenlediği belge ile birlikte harcama sürecindeki diğer belgelerin doğruluğundan ve mevzuata uygunluğundan harcama yetkilisi ile birlikte sorumludur. Konunun teknik ve uzmanlık gerektiren bir konu olması, kendilerinin söz konusu işlemleri diğer birimlerin talebi, üst yöneticinin onayı ve Encümen Kararı doğrultusunda, görevlerinin bir gereği olarak yapmaları, Kanunda açıkça belirtilen sorumluluklarını ortadan kaldırmamaktadır...” vurgusu yapılarak, Belediyenin görev ve sorumluluk alanı içerisinde yer almayan mahalde yaptırılan ve ilgili mevzuat uyarınca yıkımı gereken büfelerin inşası için belediye bütçesinden ödenen tutara yönelik kamu zararının, encümen üyeleri, başkan yardımcısı, harcama yetkilisi ve gerçekleştirme görevlisine müştereken ve müteselsilen ödetirilmesine karar verilmiştir. (Sayıştay Temyiz Kurulu Kararı, Dosya No: 44679, Tutanak Tarihi : 29.01.2020 (<https://sayistay.gov.tr/tr/kararlar/tkk/> Erişim tarihi: 24.12.2020))
- 15.“...harcama yetkililerinin ve gerçekleştirme görevlilerinin ihtisas komisyonlarına yasal süresinde tamamlanamayan işler için huzur hakkı ödenmesi sebebiyle sorumlulukları bulunmaktadır...” vurgusu yapılarak, harcama yetkilileri ve gerçekleştirme görevlileri için verilen tazmin hükmü tasdik edilmiştir. (Sayıştay Temyiz Kurulu Kararı, Dosya No: 44175, Tutanak Tarihi : 16.10.2019 (<https://sayistay.gov.tr/tr/kararlar/tkk/> Erişim tarihi: 24.12.2020))
- 16.Belediyenin görev ve faaliyet alanı ile ilgisi olmayan film ekibinin konaklama bedelinin bütçeden karşılanması sonucu oluşan kamu zararına yönelik Daire tarafından verilen tanzim kararını “Belediye Bütçesinden Yapılacak Temsil Ağırlama ve Tören Giderleri Yönergesi'nin “Ağırlama Giderleri” başlıklı 5. maddesinin (f) bendi uyarınca belediye bütçesinden karşılanmasında mevzuata aykırılık bulunmamaktadır.” vurgusu yapılarak, harcama yetkilileri ve gerçekleştirme görevlileri için verilen tazmin bozulmuştur. (Sayıştay Temyiz Kurulu Kararı, Dosya No: 44446, Tutanak Tarihi : 25.09.2019 (<https://sayistay.gov.tr/tr/kararlar/tkk/> Erişim tarihi: 24.12.2020))
- 17.“...hakkediş raporunda imzası yer almayan fakat ödeme emrine ekli belgeler arasında bulunan ”OLUR” ve “ONAY BELGESİ”İNDE isim ve imzaları bulunan kişilerin, ilama konu edilen şartnamede belirtilen şartları taşımayan personele ödeme yapılmak suretiyle kamu zararına sebebiyet verilmesi işlemi ile arasında illiyet bağı kurulamadığı için...” vurgusu yapılarak, kamu zararıyla illiyet bağı kurulamayan gerçekleştirme görevlileri için verilen tazmin hükmü bozulmuştur. (Sayıştay Temyiz Kurulu Kararı, Dosya No: 44395, Tutanak Tarihi : 25.09.2019 (<https://sayistay.gov.tr/tr/kararlar/tkk/> Erişim tarihi: 24.12.2020)).

5. SONUÇ

3568 ve 5018 sayılı Kanuna tabi meslek mensuplarının sorumluluklarının kaynağını değerlendirecek olursak;

6. 3568 sayılı Kanuna tabi meslek mensuplarının sorumluluklarının hem 3568 sayılı meslek Kanununda hem de 213 sayılı Vergi Usul Kanununda düzenlenerek yasal bir zemine oturtulduğu,
7. 5018 sayılı Kanuna tabi meslek mensuplarının sorumluluklarının ise herhangi bir kanunda hüküm altına (6085 sayılı Kanun'un 7'nci maddesinde genel ifadelerle yer verilerek meslek mensuplarından hangilerinin ne şekilde sorumlu tutulacağı hüküm altına alınmamıştır.) alınmadığından, sorumlu tutulacak meslek mensuplarının belirlenmesi Sayıştay Genel Kurulu tarafından karara bağlanmıştır. Böylelikle, sorumluluk müessesinin yasal bir zemine bağlanmadığı görülmektedir.

Eğitim, bilgi birikimi ve tecrübe konularında ise;

8. 3568 sayılı Kanuna tabi meslek mensuplarının, meslek yasası gereği eğitim ve tecrübeye sahip oldukları ve böylelikle kamunun gelir kaybına sebebiyet vermemek için gerekli bilgi birikimine sahip oldukları,
9. 5018 sayılı Kanuna tabi meslek mensuplarının ise kamunun her kademesinde/alanında görevli kamu personeli olabileceğinden kamu zararına sebebiyet vermemek için mali mevzuata ilişkin gerekli bilgi birikimine sahip olmadıkları/olamayabilecekleri değerlendirilmektedir.

Sonuç olarak; yaptıkları iş ve işlemler nedeniyle,

- 10.3568 sayılı Kanuna tabi meslek mensuplarının kanuni düzenleme gereği, kamu gelirinin eksilmesine sebep olmaları durumunda mükellef ile birlikte,
- 11.5018 sayılı Kanuna tabi meslek mensuplarının idari düzenleme⁹ gereği, kamu zararına sebep olmaları durumunda süreçte görevli personel ile, müştereken ve müteselsilen sorumludurlar.

Her iki meslek grubunun mali sorumluluklarının mukayese edildiği bir tablo aşağıda sunulmuştur.

⁹ Sayıştay Genel Kurulu Karar Tarihi : 14/6/2007, Karar Sayısı : 5189. (Sayıştay Başkanlığının yargı kimliği bakımından doktrin ve yargı kararlarında farklı görüşler yer almaktadır. Örneğin Yargıtay, Sayıştay Başkanlığı yargı organı olarak nitelendirmemektedir. (Yargıtay Hukuk Genel Kurulunun 29.06.2011 tarihli, Esas No: 2011/4-206 sayılı kararı (<https://karararama.yargitay.gov.tr/> Erişim tarihi: 30.12.2020) Uz tarafından da aynı görüş benimsenmiştir. (Uz, 2005: 371) Bu doğrultuda Sayıştay Genel Kurulu tarafından alınan karar "idari düzenleme" olarak nitelendirilmiştir.

Tablo 1. Her İki Meslek Grubunun Mali Sorumluluklarının Mukayesesi

Konu	3568 Sayılı Kanun Mensupları	5018 Sayılı Kanun Mensupları
Sorumluluk Konuları	Kanun ve tebliğ esaslarına göre yaptıkları işlemlerin vergi mevzuatı karşısında doğruluğundan	Devletin giderini mevzuatına uygun olarak gerçekleştirmekten
Sorumluluğun Tespitinde Görevli Şahıslar	Vergi incelemesi yapmaya yetkili olanlar	Sayıştay denetçisi
Sorumluluğun Ne Zaman Gündeme Geleceği	“18 Seri No’lu SM, SMM ve YMM Kanunu Genel Tebliği” nin II.B.2 maddesi gereği, vergi idaresince yapılacak takibatın, vergi ve ceza tahakkukunun kesinleşmesinden sonra	6085 sayılı Kanunun “İlamların infazı” başlıklı 53’üncü maddesinin ikinci fıkrası gereği; meslek mensuplarının sorumluluğu Sayıştay Başkanlığının ilam tarihinden itibaren
Sorumluluğun Ne Zaman Giderileceği	Vergi ve cezanın tahakkuk ve kesinleşmesinden sonra	Sayıştayca ilama bağlandıktan sonra
Meslek Odalarınca Uygulanan Müeyyideler	Disiplin cezası ve ilgili yönetmelik gereğince verilecek cezalar	Meslek odası mevcut değildir.
Sorumluluktan Kurtulma Durumu	Meslek mensubu kanuna aykırı durumu yazılı olarak beyanname verme süresinin sonuna kadar ilgili vergi dairesine bildirerek sorumluluktan kurtulabilecektir.	Evrakları şerh kaydıyla imzalamaları veya yazılı bir rapor (ön mali kontrol raporu) sunmaları durumunda sorumluluktan kurtulabilecektir.

KAYNAKÇA

- Aksoyoğlu V. (2008). “Yeminli Mali Müşavirlerin Vergi İncelemeleri Karşısındaki 3568 ve 231 sayılı Kanunlar Çerçevesinde Doğan Mütessesil Sorumlulukları” Vergi Raporu Dergisi, 110: 33-43.
- Arat A. (2018). “Mütessesil Borçlarda Alacaklı ile Borçlular Arasındaki İlişkinin Hüküm ve Sonuçları” Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 26(2): 325-366.
- Bal B. (2003). “Vergi Beyannamelerinin İmzalanması ve Sorumluluk” Vergi Denetmenleri Derneği Dergisi, 63: 65-78.
- Bayar D. (2008). “Mali Sorumluluk Nedir” Maliye Dergisi, 154: 12-28.
- Çetinoğlu T. (2015). “Dünya’da ve Türkiye’de Yeminli Mali Müşavirlik Mesleği: Sorumlulukları, Sorunları ve Çözüm Önerileri” Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 45: 73-85.
- Çitil B. (2013). “Vergi Hukukunda Mali Müşavirlerin Sorumluluğu” Türkiye Barolar Birliği Dergisi, 106: 345-356.
- Çürük T. – Tüm K. (2011). “Yeminli Mali Müşavirlerin Mesleki Sorumluluğuna İlişkin Sorunların Tespitine Yönelik Uygulamalı Bir Araştırma” Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 20(3): 59-76.
- Demiroğlu M. (1999). “Serbest Muhasebeci ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin Mali Sorumlulukları”, Vergi Dünyası, 211: 75-80.
- Duman F. - Topaloğlu T. (2013). “Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirlerin Sorumlulukları ve Yargı Kararları Karşısındaki Durumu” Vergi Raporu Dergisi, 166: 139-165.

- Hepaksaz E. (2018). “Vergi Mükellefi - Mali Müşavir İlişkilerinde Yetki - Sorumluluk Sorunsalı (Genel Sorunlar ve Bazı Yargı Kararları Işığında Değerlendirmeler)” Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 20(1): 233-251.
- Gündoğdu B. (2005). “Serbest Muhasebeci, Serbest Muhasebeci Mali Müşavir ve Yeminli Mali Müşavirlerin Mesleki Sorumlulukları” TÜRMOB Yayınları-273, Ankara.
- Karaca C. – Demirgil B.(2014). “Vergilemede Mükellef Hakları ve Vergi İnceleme Elemanlarının Mali Sorumlulukları” Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi 15(1): 365-381.
- Kurnaz Ş. (2017). “Yeminli Mali Müşavirlerin Disiplin ve Mali Sorumlulukları” Vergi Raporu Dergisi, 215: 72-80.
- Küçük M. (1997). “Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirlerin VUK Uyarınca Müşterek ve Mütessesil Sorumluluğu” Vergi Dünyası, 187: 81-91.
- Önen M. S. / Özmen B. (2011). “Kamu Mali Yönetiminde Kontrol ve Sorumluluk” Sayıştay Dergisi, 81: 91-110.
- Örmeci M. (1997). “Yeminli Mali Müşavirlik Mesleğinde Yetki ve Sorumluluk Sınırı” Vergi Dünyası, 195: 23-32.
- Taytak M. / Aydın M.(2019). “Kamu Zararı Uygulamalarının Kamu Görevlileri Üzerine Yansımaları”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 21(1): 127-146.
- Taytak M. / Bahtiyar E.(2015). “Hesap Verme Sorumluluğu Çerçevesinde Türk Sayıştay’ının Rolü” Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 20(4): 261-284.
- Uz A. (2005). “Hesapları Kesin Hükme Bağlamakla Görevli Sayıştay’ın Yargısal Kimliği” Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 54(4): 361-374.
- Üstün Ü. S. / Hepaksaz E. / Kılıç R. / Kuluçlu E. (2011). “Kamu Mali Yönetimi ve Sayıştay Hesap Yargısında Mali Sorumluluk” Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 16(2): 379-397.
- Yargıtay Başkanlığı, <https://karararama.yargitay.gov.tr/>
- Sayıştay Başkanlığı, <https://sayistay.gov.tr/tr/kararlar/tkk/>
- Danıştay Başkanlığı, <http://emsal.danistay.uyap.gov.tr/>
- Türk Dil Kurumu, <https://sozluk.gov.tr/>



İş Yerlerinde Verimlilik Düzeyinin Arttırılmasında Davranışsal İktisat Yaklaşımları: Eksiklik ve Tamamlayıcılık

Behavioral Economics Approaches on Increasing Productivity in the Workplace: Incompleteness and Complementarity

Mustafa Şeref AKIN¹

Öz

Bu makalede çalışanların veriminin arttırılmasına yönelik literatürdeki davranışsal iktisat yöntemleri derlenmiş ve sentezlenmiştir. Davranışsal iktisat literatür taraması, 1990-2020 yılları baz alınarak Web of Science ortamında SSCI ağırlıklı dergilerden ve Türkçe terim kaynak araştırması Dergipark'taki 2015-2021 yılları arasındaki makalelerden oluşmuştur. Teşvik sisteminin kurgulanmasında davranışsal iktisat yaklaşımlardan 6 yöntem örnekleriyle tanıtılmaktadır: sosyal onay, sahip olma etkisi, yönlendirilmiş hayal, ödül ikamesi, ilerleme ilkesi ve planlanmış davranış modeli. Klasik iktisatın önerdiği maddi teşvike dayalı motivasyon yöntemlerine karşı davranışsal iktisatta kişinin bulunduğu sosyal ve psikolojik durumuna göre motivasyonu tasarlanmaktadır. Yöntemler temelde iki ana unsuru barındırmaktadır: Eksiklik ve tamamlayıcılık. Bireydeki eksikliği ortaya çıkarma üzerine bir değişim ihtiyacını dürtme esastır. Mevcut durumdaki eksiklik kişiyi değişime teşvik etmemişse o vakit tamamlayıcılık kavramından hareket edilir. Sosyal onay ihtiyacını kullanarak motivasyon sağlanmaktadır. Çalışanların birbirleriyle performans kıyaslanmasının açıktan yapılması ve özellikle de gruplar arasında rekabete dönüştürülmesi verimliliği ciddi şekilde arttırmaktadır. Sahip olma etkisinde (ve kayıptan kaçınma) teşvik ödeme sisteminde primi satış sonrasında vermek yerine önceden verilmesi önerilmektedir. Çalışanlar sahiplendikleri primi kaybetmemek için var güçleri çalışmaktadırlar. Yönlendirilmiş hayal çalışanlara başarıya giden yolu sürekli hayal etmeleri teşvik edilmektedir. Ödül ikamesinde, uzun vadede çok sonra elde edebileceği bir ödülün, kısa vadede başka bir ödülle ikame edilmesiyle motive edilmektedir. İlerleme ilkesinde küçük adımlarla çalışan başarılı kılınarak, netice ulaşmasına teşvik edilmektedir. Planlanmış davranış modelinde çalışanlar hedeflerini eyleme dönüştürmede sorunlarla karşılaştıklarında (örneğin, başlayamama, dikkati dağılma, stres), hedefe ulaşmayı güvence altına almak için stratejik olarak otomatik süreçler tasarlanmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Davranışsal İktisat, verimlilik, sosyal onay, sahip olma etkisi, yönlendirilmiş hayal, ödül ikamesi, ilerleme ilkesinde, planlanmış davranış modeli

Abstract

Using behavioral economics methods has an impact on employees' productivity, which is positively related to motivation. Motivation proposed by classical economics on the material incentive. In the literature review, based on the years 1990-2020, the studies published in the journals indexed in Web of Science focused mostly on SSCI are examined. In the construction of the incentive system, five behavioral approaches are introduced with examples: social approval, endowment effect, guided imagery, reward substitution, progress principle and planned behavior model. Against the motivation methods based on classical economics' financial incentives, behavioralist designs motivation according to the social and psychological state of the person. It is essential to nudge the need for change upon revealing the deficiency in the individual. If the deficiency in the current situation does not encourage the person to change, then the concept of complementarity is used. Motivation is provided by using the need for approval from the social environment. Performance comparison of employees with each other and turning them into a competition between groups increases productivity significantly. In the endowment-effect, the premium is paid in advance rather than after the sale. Employees work hard to avoid losing their bonuses. In the guided imagery, workers are indulged in thinking about success, and concrete icons stimulate. In reward substitution, the employee is motivated by substituting a reward he can earn much later in the long run for another in the short term. In the progress principle, the employee is made continuously successful through small steps to encouraged to achieve results. In planned behavior model, when employees encounter problems in translating their goals into action (failure to start, distraction, stress), automated processes are strategically designed to ensure that the goal is achieved.

Keywords: Behavioral economics, productivity, social approval, endowment effect, imagery, reward substitute, progress principle, planned behavior model

Atıf (to cite): Akın, M.Ş. (2021). İş Yerlerinde Verimlilik Düzeyinin Arttırılmasında Davranışsal İktisat Yaklaşımları: Eksiklik ve Tamamlayıcılık. *Toros Üniversitesi İİSBF Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(14), 18-35.

1. GİRİŞ

Davranışsal iktisatta verimliliği teşvik üzerine metotları derlenip, analizi yapıldığında bireyi yüksek verimliliğe dönüştürmek eksiklik kavramı ile sağlandığı görülmektedir. Çalışanda bu eksiklik hissi güdülendikten sonra başarıya doğru hamle yapması beklenmektedir. Davranışsal iktisat müdahaleden önce bu eksiklik hissi hakimse ve bu gerilemesine sebep olmaktaysa, o vakit tam tersi tamamlayıcılık kavramıyla destek olunmaktadır. Bu makalede akademik literatürdeki çalışanlardaki motivasyon sistemlerinden eksiklik ve tamamlayıcılık davranışsal iktisat yaklaşımlarla hangi yöntemin nasıl kurgulandığı incelenmektedir. Makaledeki örnekleriyle tanıtılacak yöntemler (ilk üçü eksiklik ve diğer üçü tamamlayıcılık): sosyal onay, sahip olma etkisi, yönlendirilmiş hayal, ödül ikamesi, ilerleme ilkesi ve planlanmış davranış modelidir (Thaler ve Sunstein, 2008; Kahneman, 2011).

Kişilerdeki davranış değişimleri için dört farklı strateji uygulanabilir: i) hukuki (otorite -devlet, şirket tarafından sınırlamalar getirilerek vatandaşların/çalışanların arzu edilen davranışları sergilemelerinin beklenmesi), ii) Pazarlama (insanlara bilgi verilerek ikna edilmesi), iii) İktisadi (insanları maddi olarak ödüllendirici ve cezalandırıcı teşviklerin uygulanması), iv) Davranışsal iktisat (seçenek mimarisini değiştirerek kişilerin arzu edilenleri yapmalarının kolaylaştırılması ve alışkanlık haline getirilmesi) (Thaler ve Sunstein, 2008, Ariely, 2011).

Klasik ekonominin insani duygulardan ve sosyal ortamlarından ayrı düşünerek matematiksel hesaplarla ödül-ceza mekanizmasıyla hareket etmesi sonuca ulaşılmasına engellemektedir (Katona, 1951). Örneğin, yeterince kazandığını düşündüğünü inanan bir çalışan ek prim teşvik etmemektedir (Friedman, 2000). Zamanını daha çok kazanmak yerine serbest olmanın keyfini çıkarmaktadır. İşte değişim için bulunduğu statükodan (mevcut kazanç, pozisyon) çalışanın rahatsız olması gerekmektedir. Rahatsızlık temelde yetersizlik duygusuyla sağlanmaktadır. Davranışsal iktisat eksiklik duygusunu takım arkadaşlarıyla kıyaslayarak (sosyal onay), primi önceden ödeyerek (sahip olma etkisi) ve sahip olmadığı bir nesnenin hayalini kurdurarak (yönlendirilmiş hayal) dürtmektedir. İktisatta temel motivasyonlar maaş, stok opsiyonlar, parasal olan veya olmayan ödüllendirmelerle sağlanmaktadır. Davranışsal iktisat yaklaşımlarında ise kişinin sosyal onay ihtiyacı kullanılarak motivasyon sağlanmaktadır. Ayrıca teşvik ödeme sisteminde prim satış sonrasında verilmesi yerine önceden verilmektedir. Teşvik ödeme bir iktisadi stratejisiyse, önceden ödeme davranışsal iktisat bir stratejidir (Ariely, 2011; Thaler ve Sunstein, 2008).

Davranışsal iktisat, klasik iktisadın rasyonellikle ilgili varsayımlarını reddetmektedir (Kahneman, 2011). İnsanın her türlü unsuru hesap edebileceğinin varsayımına karşılık, insanın sınırlı rasyonellik olduğunu kabul eder ve davranışlarının duygular tarafından belirlendiği vurgulanır (Simon, 1955; Tozlu, 2016). İnsanların karar vermeden önce tüm bilgilere sahip olabilmesi, duygulardan bağımsız düşünebilmesi, her riski hesaplayabilmesi ve tüm hareketlerinde tutarlı olabilmesi mümkün değildir. Davranışsal iktisat insanların bu zaafalarını kullanarak stratejisini kurgulamaktadır. Risk altında verilen kararların rasyonellikten uzak olduğu görülmektedir (Kahneman ve Tversky, 1974, 1979). Belirsizliğin yanında, kaybın ve kazancın ön planda tutulan aynı durumda farklı kararlar alınabilmektedir (Tversky ve Kahneman, 1981).

Davranışsal iktisatta pazarlamada olduğu gibi yoğun ikna yaklaşımı yoktur. Seçenekleri ve ortamı yeniden düzenlemek esastır. Bunun ardında yatan iki temel sebepten birincisi kişinin davranış değişikliği konusunda önceden ikna olduğunun varsayılması ve ikincisi eğilimi değiştirmeyi hedeflemek yerine davranışı değiştirmektir. Yani kişilerin bir değişim yapmaya niyetleri var ama türlü engellerden dolayı eyleme geçememektedirler.

Davranışsal iktisadın amacı kişi, toplum ve şirket bazında refahı ve verimliliği arttırmak için seçenek mimarisi kurgulayarak bir uyarı sistemi geliştirmektir. Seçim mimarisi veya dürtme bir uyarı mekanizmasıyla çözüme giden yolu kolaylaştırmaktadır. Seçim mimarları organizasyonların ve

bireylerin en verimli kararları almalarında destek olmak için “dürtüler” oluşturmaktadır (Thaler vd, 2009). Seçim mimarisini oluştururken kişinin kazanılması istenen alışkanlığın dürtüsünün doğru kurgulanması önemlidir. Dürtü, arzu edilen işi aklına getirecek, otomatik davranış haline dönüştürecek, yapmadığı takdirde rahatsızlık hissettirecek bir tetikleyici olmalıdır. Bundan dolayı eylemden öncesi geçen tüm sürecin gözlenmesi ve engelleyen/teşvik eden unsurların belirlenmesi gerekmektedir. Sağlıklı atıştırmaları kolay ulaşılabilir bir yere koyma örnek olarak gösterilmektedir. Eğer bir işin olmamasını istenmekteyse, seçim mimarisin de bu defa da çözüme giden yolu zor ve karmaşık yapılmaktadır (Thaler ve Sunstein, 2008).

Verim artmasında kurgulanacak sistemde psikoloji ve sosyoloji rol oynamaktadır. Bu durumda kişinin duygusal ve sosyal durumlarına hitap etmeyen bir teşvik sistemi çalışmayacaktır. Bu makalede bireyin yoğun tepki vereceği duygusal ve sosyal eksiklik yöntemleri gösterilmektedir. Örneğin kişiyi ülke ortalaması yerine çevresindeki bulunan takım arkadaşlarıyla karşılaştırılmaktadır. Sosyal onay ihtiyacından ve nasıl görüldüğü endişesinden faydalanılmaktadır.

Farklılıklarına rağmen davranış değişikliğini hedefleyen bu dört stratejinin birbirlerinden ayrı olduğu varsayılmaz. Burada davranışsal iktisadın tercih edilmesi ve diğerlerinin ihmal edilmesi vurgulanmamaktadır. Hepsinin doğru bileşimiyle en iyi faydalanma şekli ortaya çıkmaktadır. Bu stratejileri kaynaştırarak olağanüstü verimlilik artışlarıyla başarılı sonuçlar elde edilebilmektedir. Davranışsal iktisat ve diğer ikna etme yaklaşımları birbirinin tamamlayıcısıdır. Örneğin bir kişiyi bilgilendirme ile (pazarlama) bilinçlendirilmedikçe uzun vadede otomatik (davranışsal iktisat) davranış tarzına geçilemez. Beyin inanmadığı bir şeye karşı uzun vadede alternatif bir davranış geliştirmektedir. Kişinin, toplumun veya şirket çalışanlarının iyi bir şey yaptıklarına kendilerini inandırmaları gerekmektedir (Thaler ve Sunstein, 2008).

2. YÖNTEMLER: EKSİKLİK ve TAMAMLAYICILIK

Davranışsal iktisat yaklaşımlarında teşvik sistemi kurgulamasında grup ve bireysel psikolojilerde eksiklik ve tamamlayıcılık kavramları üzerinden üretilmektedir. Sosyal, onay, sahip olma etkisi ve yönlendirilmiş hayalde bireye eksiklik güdülenirken, ödül ikamesi, ilerleme ilkesi ve planlanmış davranış modeli eksiklik tamamlanmaktadır (Tablo 1).

Sosyal onayda amaç çalışanı diğer kişilere göre (sosyal) eksik hissettirerek olması gereken hale erişmesi için büyük gayret göstermesini sağlamaktır (Banarjee, 1992). Kişi statüsünden memnunsu (statüko etkisi), daha iyiye ulaşmak için çaba sarf etmemektedir (Samuelson ve Zeckhauser, 1988). Halbuki, halinden memnun olmaması ve çok yüksek verimliliğe doğru bir değişime dürtmek (seçim mimarisi) gerekmektedir (Thaler ve Sunstein, 2008). Sosyal onayda çalışan kendine ait olduğunu düşündüğü grupla karşılaştırılmaktadır. Kimse grup dışında kalmak istememektedir. Uygulamada bir firmadaki çalışanların almış oldukları maaş ve primler şeffaf olarak gösterilmektedir. Çalışanlar arasındaki rekabet kızıştırılmaktadır. Burada takım üyelerinin birbirine yıkıcı etki yapmaması alınması gereken önlemler mevcuttur. Daha da etkin geliştirilmiş versiyonu gruplar arasında kıyaslanmayı kurgulamaktır.

Sahip olma etkisinde, kişiye önceden ödeme yapılmaktadır (Kahneman vd., 1991). Primi kaybetmemek için (sahip olduğu servette eksilme) çok çalışmaktadır (kayıptan kaçınma) (Kahneman ve Tversky, 1979a). Sahip olunana karşı kaybetmeme hassasiyeti çok yüksektir.

Yönlendirilmiş hayalde bir eksik ihtiyacın hayali kurulmaktadır (Cheema ve Bagchi, 2011). Sonrasında beyin hayalin gerçekleşmesi için yol göstermeye başlamaktadır. Başarma motivasyonun yükseltilmesi için kişilere sık sık ve hissedilir şekilde amaçları hatırlatılırsa verim daha da yükselmektedir. Burada sahip olunmak istenen motivasyon faktörü (ev, araba,..) resimleri konması bir hatırlatıcıdır. Nasıl başaracağı konusunda hayal etmesi istenmektedir.

Uzun vadeli işlerde getiri hemen gelmemektedir (Milkman vd., 2013). Ödülün eksikliği başka bir ödül ile tamamlanmaktadır. Ödül ikamesinde cezbedici faaliyet çok arzu edilmeyen başka bir faaliyete bağlanarak çekilen olumsuzluklar (acılar, cefalar) azaltılmaktadır. Ödül önceden alınmaya başlanmaktadır.

Uzun vadeli işlerde odaklanma gittikçe azalmaktadır (eksilmektedir). Gelişmeleri ifade ederken sadece başarılı olan adımlar vurgulanmaktadır Burada çalışana ne kadar iş kaldığını hatırlatmak yerine -eksiklik- ne kadarlık işi başardığı -tamamlayıcılık- algılamasına yardımcı olunmaktadır. İzlenecek önemli bir strateji iş yükünü çok küçük parçalara bölerek fazla iş bitirdiğini çalışana hissettirmektir. Büyük tek bir ödül yerine, her bitirilen safha için ödüller konabilir.

Planlanmış davranış modelinde çalışanın karşılaşacağı bir zorluğa karşı önceden alacağı tavır kurgulanmaktadır. Kendisini yetersiz (eksik) hissedeceği an belirlenmektedir (örneğin uçak korkusu yaşayan kişi için uçağa binmeden önce). Engeller otomatik davranışları tasarlayarak önüne geçilmektedir.

Tablo 1. Davranışsal Modeller: Eksiklik ve Tamamlayıcılık

Yöntemin Adı	Yöntemin Tanımı	Eksiklik -/ Tamamlayıcılık +	Kaynak (Temel)
Sosyal Onay,	Sosyal onay kendisini benzerliği olduğunu inanan kişiler tarafından yapılanın taklit edilmesidir.	Sosyal -	Banerjee, A. (1992). A simple model of herd behavior. Quarterly Journal of Economics, 107, 797-817.
Sahip olma etkisi/Kayıptan kaçınma	Sahip olduklarına biçtikleri değer, sahip olmadıklarına göre daha fazladır. Sahip olduklarının zararına karşı olan tepki kazanca göre çok daha fazladır.	Maddi -	Kahneman, D., Knetsch, J. L., & Thaler, R. H. (1991). Anomalies: The endowment effect, loss aversion, and status quo bias. Journal of Economic Perspectives, 5(1), 193-206.
Yönlendirilmiş hayal	Amaç odaklı çalışmalarda hedef görünürde belirginleştirildiğinde daha sıkı çalışılmaktadır.	İhtiyaç -	Cheema, A., & Bagchi, R. (2011). The Effect of Goal Visualization on Goal Pursuit: Implications for Individuals and Managers. Journal of Marketing, 75(2), 109-123.
Ödül İkamesi	Kişileri cazibeli gelen bir faaliyeti faydalı olan başka bir faaliyeti bağlandığında daha fazla tüketime sebep olur.	Ödül +	Milkman, K., Minson, J., & Volpp, K. (2013). Holding the Hunger Games Hostage at the Gym: An Evaluation of Temptation Bundling. The Wharton School Research Paper No. 45. Available at SSRN: http://ssrn.com/abstract=2183859
İlerleme ilkesi	Bir işin gerçekleştiren kişilere sürekli gelişmeleri yönünden geri bildirimde bulunulursa işin başarıyla gerçekleşmesi yükselmektedir.	Odak +	Bandura, Albert (1986). Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall

Planlanmış davranış modeli	Hedef niyetlerinin eyleme dönüştürülmesini geliştirmek amacıyla uygulama niyetleri oluşturulur.	Şartlandırma +	Gollwitzer, P. M. (1999). Implementation intentions: strong effects of simple plans. American Psychologist, 54(7), 493-503.
----------------------------	---	----------------	---

2.1. Davranışsal İktisat Yöntemi I: Sosyal Onay

Sosyal onay grup içinde kıyaslanmayı içerecek şekilde gelişmektedir. İnsanlar ne karar vereceklerini bilemediklerinde çevrelerinden aldıkları onaya göre davranmaktalar (Kalaman ve Becerikli, 2021). Bireyin tam bilmediği bir konuyu değerlendirmesi çok güçtür. Birey bağlamdaki (çevre, ortam, statü gibi) bilgiyi kullanarak bir yargıya varmaktalar. Örneğin bir restoran seçerken, en kalabalık olan seçilmektedir. Çünkü çoğunluk bu restorana tercih etmiştir. Sosyal onay alabilmek için kişi kendisini aynı grupta olduğunu inandıklarının yaptıklarının taklit etmektedir. Kişiler nasıl davranacaklarını bilmediklerinde en etkin çözüm yolu kendilerine benzedikleri inandıkları sosyal grupların nasıl davrandıklarını gözlemlemek olmaktadır. Kişiler sıfırdan öğrenmenin zahmetine girmek yerine başka kişilerin tecrübelerinden efor harcamadan faydalanmış olmaktadır (Banerjee, 1992). Bağlamdan ve bağlamdakilerin verdikleri kararlardan etkilenecek karar vermekteler (tablo 2).

Tablo 2. Sosyal Onay Örnekleri

Yöntemin Örnekleri	Ana nokta	Kaynaklar
Çalışanları kıyaslama	Adil ve açık	Cullen ve Perez-Truglia, 2018
Sosyal onay gücü	Maddi teşvik kadar etkili	Pan ve Houser, 2017
Pozitif Akran Basınçlı Üretkenlik	Görülme başarıyı teşvik etmekte	Pitt vd., 2017
Yazarlar çemberi	Ortak akıl	Brandon vd., 2015
Zarfa yerleştirme	Ortak çalışma daha verimlidir	Falk ve Ichino, 2006
Kozmetikte satış artması	Akran temelli öğrenme	Chan vd., 2014

2.1.1. Çalışanların Kıyaslanması

Davranışsal iktisatların teşvik sistemini tasarlarlarken uygulamasından biri çalışanın kendisini bir başka çalışanla veya gruba karşılaştırmasıdır (Cullen ve Perez-Truglia, 2018). Kendisindeki eksiklik sosyal grup içinde şeffaf şekilde gösterilmelidir. Örneğin, Asya'daki bir banka tüm çalışanların aldıkları maaşları ve primleri açıklamaktadır. Yönetimde bunun ters tepki yapabileceği düşünenler çalışanlar arası çekememezlik, haksız rekabet ve tartışmaları tetikleyeceğini savunmaktalar. Ama doğru kurgulandığında, maaş artışı ve primlerde şeffaflık ve adalet gözetildiğinde etkisi olumlu olmaktadır. Çalışanların motivasyonları arttırmaktadır.

Çalışanların kıyaslanmasına göre daha etkin yöntem, grupların kıyaslanmasıdır. Birimin gruplara ayrılması, her gruba ve gruptaki kişilere hedefler verilmektedir. Bu hedeflerin yakalanma oranları güncel olarak şeffaflıkla (duvardaki tabloya asılması gibi) gösterilmektedir. Bir süre sonra rekabet kızışmaktadır. Grupta çalışma saatleri şiddetli şekilde artmakta ve grup içi yardımlaşmalar hızlanmaktadır. Ancak hedefler ulaşıldığında ve kıyaslanma yapılması kesildiğinde eski verimlilik oranlarına dönüş başlamaktadır (Ariely, 2011).

Sosyal onay ve kıyaslanmada adil ve şeffaf olma ana noktalarıdır. Müdürünün kendisinden çok daha iyi kazanması çalışanı motive ederken, kendisiyle aynı statüdeki kişilerle daha düşük kazanması motivasyonunu kırmaktadır (Cullen ve Perez-Truglia, 2018). Burada dikkat edilmesi gereken üç husus vardır. Birincisi kendi maaşını diğer kişilerin maaşlarını karşılaştırdığında adil bir açıklama yapılmalıdır. İkincisi gruplar/kişiler arası adil rekabet kurallarının konmasıdır. Üçüncüsü, grup karşılaştırmalarında kişilere ortalamadan iyi yaptıkları söylendiğinde tam tersi etki yapmaktadır. Gevşemekteler ve daha fazla çalışmamaktalar (Schultz vd., 2007). Kendilerini eksik hissedecekleri daha verimli çalışanlarla kıyaslanması gerekmektedir.

2.1.2. Sosyal Onayın Gücü

Sosyal onayın gücünü ölçmek için grubun onayladığı işi gönüllüce ve para karşılığı yapması karşılaştırılmıştır. Aynı etkide olduğu saptanmıştır. Grup içinde takdir edilme, desteklenme ve görülme ihtiyacı maddi ödüller kadar güçlüdür (Pan ve Houser, 2017)

2.1.3. Pozitif Akran Basınçlı Üretkenlik

Minnesota Üniversitesi Çocuk Hastanesi Pediatrik Hastane Tıp Bölümü öğretim üyeleri için çift teşvikli bir akran mentorluk modeli olan pozitif akran basınçlı üretkenlik sistemi geliştirildi (Pitt vd., 2017). Bu model, farklı bilimsel faaliyetlere atanan puanlarla göreceli değere dayalı teşvikler sağladı. Örneğin özet gönderme için 1 puan, poster sunumu için 2 puan, sözlü sunum için 3 puan vb. Bu puanlar, para ödülleri için altı ayda bir çekiliş için piyango biletlerine çevrildi.

Verimlilik pozitif akran basınçlı üretkenlik ile önceki yıl karşılaştırıldı. Akademik çalışmalarda ciddi yükselme gözlenmiştir. Akranların akademik üretkenliğine ilişkin artan farkındalık ve mali teşvikin birleşimi olarak yararlı bir model gibi görünmektedir.

2.1.4. Yazarlar Çemberi

Yayında verimlilik akademik kariyerinin ilerlemesi için çok önemlidir. Yazıların reddedilmesi moral bozucu olabilir. Öğretim üyelerinin karşılaştığı engeller arasında zaman eksikliği, güven ve optimal yazma uygulamaları olabilir. Bu örnek, fakülte gelişimi ve yazma üzerine teori ve araştırmalarla bilgilendirilmiş bir akran yazma grubunun gelişimini ve değerlendirmesini açıklamaktadır (Brandon vd., 2015).

Beş klinik radyoloji öğretim üyesi, bilimsel üretkenliği ve yazma uygulamaları üzerine düşünmeyi teşvik etmek için bir "yazarlar çemberi" oluşturuldu. Üyeler daha önce reddedilen makalelere odaklanmaya karar verdiler. Üyelerin etkileşimleri yüz yüze ve çevrimiçi idi. İlk 6 aydan sonra, isimsiz bir anket üyelerine makalelerin durumu ve yazarlar çemberinin değerlendirmeleri hakkında sorular soruldu.

Her üyeden en az bir tane olmak üzere, daha önce reddedilmiş on makale yazarlar çemberine gönderilmişti. 6 ay içinde dört makale yayına kabul edilmişti, beşi aktif revizyona alınmıştı ve biri geri çekilmişti. Tüm katılımcılar programa katılma açısından zamanlarına değer olarak nitelendirdiler. Yazma motivasyonlarını ve meslektaşlarının bilimsel üretkenliğini destekleme fırsatlarını ve çalışmalara maddi destek oluşturmadaki güvenlerini artırdılar (Brandon vd., 2015).

2.1.5. Zarfa Yerleştirme

Mektupları zarfları yerleştirmenin çıktısı olarak kabul edilen çalışmada, kişiler teker teker veya çiftler işlemi yapmaktalar. İki denek aynı odada aynı anda çalıştığında akran etkileri gözlenmektedir. Tek denekler yalnız çalışmakta ve akran etkileri göz ardı edilmektedir. İkili işlemde akran etkileri görülmektedir. Hem hata oranları düşmekte ve hem de çıktılar yükselmektedir (Falk ve Ichino, 2006). İş bölümü ile uzmanlaşmaya dahi yönelmeden sadece yan yana çalışmak üretkenliği arttırmaktadır.

2.1.6. Kozmetikte Satış Artması

Bir mağazanın kozmetik bölümündeki yeni satış görevlilerinin deneyimli çalışanlarda olan etkileşiminin verimliliği artışının etkisi gözlenmektedir. *Akran temelli öğrenmenin* bireyler için *yaparak öğrenmekten* bile daha etkin olduğu görülmektedir. Yetenekli meslektaşlarla çalışmak, yeni satış görevlilerinin uzun vadeli verimliliği önemli ölçüde artırmaktadır. Akranların başarılı satış tekniklerini gözleme ve doğrudan öğretim imkânı sağlanmaktadır.

Çalışma işyerinde birbirinden öğrenmenin önemi vurgulanırken ve bireysel akran temelli öğrenmenin hem kurumsal öğrenme eğrilerinin hem de şirketler arasındaki bilgi yayılmalarının temeli olduğunu öne sürülmektedir (Chan vd., 2014).

2.2. Davranışsal İktisat Yöntemi II: Sahip Olma Etkisi ve Kayıptan Kaçınma (Kayıp Karşıtlığı)

İnsanda maddi varlığa sahip olma duygusu çok kuvvetlidir (Kahneman, Knetsch & Thaler, 1991). Sahip olma (mülkiyet) etkisinin altında riskten kaçınma ve statükoyu muhafaza duygusu yatmaktadır (Ericson ve Fuster, 2014; Kamilçelebi, 2019). Bir ekonomik varlığa (servete) sahip olduğunda, artık yeni kazançlar elde etmek yerine nelerden fedakârlık edileceği düşünülmektedir. Servetteki bir azalmaya olan kaçınma tepkisi servetteki artışa göre memnuniyetten daha fazladır (Kanlıoğlu, 2019). Teşvik sistemi kurgulanırken aynı çıktının elde edilmemesini zarar olarak gösterilmesi kazanç olarak gösterilmesinden çok daha etkilidir (Tablo 3).

Tablo 3. Sahip Olma Etkisi ve Kayıptan Kaçınma (Kayıp Karşıtlığı)

Yöntemin Örnekleri	Ana nokta	Kaynaklar
Primin önceden verilmesi	Kaybedilenin etkisi kazançtan kuvvetlidir.	Ariely, 2011
Öğretmen başarısı	Şirketler dışında okullarda da uygulanabilir.	Fryer vd., 2012
Yüksek teknoloji firmasında	Sadece bonusu kaybedeceklerini ifade etmek dahi satışları artırıyor	Hossain and List 2009
Girişimciler ve startupların değeri	Girişimciler firmalarının değerini olduğundan fazla görmekteler.	Peñón ve Ortega (2018)

2.2.1. Prim Ödemeleri

Şirketlerde performansa dayalı olarak prim ödemeleri dönem sonunda gerçekleştirilmektedir. Henüz sahip olunmamış primi kazanmak için fazla gayret gösterilmemektedir. Şirket çalışanlara ön ödeme yaparak prim vermek çok daha gayretkeş olmalarını sağlamaktadır. Bu durumda sahip olma etkisi mekanizması devreye girmektedir. Primi alan çalışan aynı sahip olma etkisindeymişçesine, kaybetmemek için daha fazla gayret göstermektedir. Maddi eksikliği önlemek maddi kazancı elde etmekten daha kuvvetli tepki vermesini sağlamaktadır. Baştan primi alan çalışan, bunu geri vermemek için elinden geleni yapacaktır (Ariely, 2011).

2.2.2. Önden Prim Ödeyerek Öğretmenlerin Başarısı

Bir sınıfta öğretmen kalitesindeki bir standart sapma artışı öğrencinin kazancını yılda %1 artırdığını tahmin etmektedir. Ayrıca öğrencilerin üniversiteye gitme, emeklilik için para biriktirme olasılıkları daha yükselmekte ve gençken çocuk sahibi olma olasılıkları daha düşmektedir (Chetty vd., 2012).

Öğrenci başarısını artırmak için öğretmenler için mali teşvikleri kullanmaya yönelik girişimler etkisiz kalmıştır. Bu programda, sahip olma etkisi ve kayıptan kaçınma gücünden yararlanılmaktadır. İki grup öğretmene aynı miktarda (maaşlarının %8'i) ama farklı şartlarda prim teklif edilmiştir. Birinci gruba öğrenciler notları başarılı olursa prim verilmektedir. İkinci gruba ise öğretmenlere peşin ödeme yapılır ve öğrencileri yeterince gelişmezse parayı geri vermeleri istenir. İki grup karşılaştırılmıştır. İkinci grubun matematik testi puanlarının ciddi artış görülmektedir. Bu, öğretmen kalitesinin yüksek şekilde artırılmasına eşdeğerdir.

2.2.3. Çerçeveleme Etkisi ve Kayıp Bonus

Bir Çin yüksek teknoloji üretim tesisindeki işçi verimliliğini artırmak amacıyla davranışsal iktisat kullanılmıştır. Çerçeveleme etkisi (Mola, 2021) yapılarak iki gruba aynı bonus miktarı ama kayıp ve kazanç olarak ifade edilerek bildirilmektedir. Sadece kayıp olarak çerçeveleme bile verimliliği %1 arttırmaktadır (Hossain and List, 2009).

2.2.4. Girişimciler ve Startupların Değeri

Kolombiya 466 girişimci ile sahip olmanın etkisi üzerine deneysel bir tasarım kullanılmıştır. Ortalama olarak firmalarının değerini %36,5 daha fazla görmektedirler. Bu, birçok girişimcinin neden düşük performans gösteren şirketlerini işletmeye devam etmeyi tercih ettiğini ve neden birçok girişimcinin yatırım süreçlerinde firmalarına aşırı değer verdiğini açıklayabilir Peñón ve Ortega (2018). Düşük performanslı şirketler yüzdürülmeye çalışılırken, yüksek performanslı şirketlerde gereken yatırımları (yatırımcılarda şirket değeri üzerinden anlayamamaktan) alamamaktalar.

2.3. Davranışsal İktisat Yöntemi III: Yönlendirilmiş Hayal (Hedefi Görselleştirme)

Gelecekte olması istenen durumlar beyinde canlandırılması yönlendirilmiş hayal yöntemidir (Owen, 2010; Doğaner vd., 2020). Arzu edilen amacın görünür kılınması ve sürekli hatırlatılması yapılarak dürtü oluşturulur. Hatırlatmada verimliliğin arttırılması için kat edilecek aşamalar tasarlanmalıdır.

Mevcut durum yerine, zihninde yeni bir seçenek, bir olasılık veya gerçeklik kurgulamak gerekmektedir. Hayalini kurup zihinde bir hedef ve vizyon yaratılan şeylere sahip olunmaya çalışılmaktadır (Cheema ve Bagchi, 2011; Bikhchandi, et.al., 1992).

Motivasyonun yükseltilmesi için kişilere sık sık ve hissedilir şekilde amaçları hatırlatılırsa başarı şansı yükselmektedir. Hedef görünürde belirginleştirildiğinde kişiler daha fazla gayret göstermektedirler. Örneğin atletizm yarışlarında, yarışmacılar bitiş noktasına yaklaştıkça daha hızlanırlar çünkü bitiş noktası artık görülebilir olmuştur. Bitiş noktasından uzakta olduklarında ise daha yavaş kalmaktalar (Cheema ve Bagchi, 2011; Banerjee, 1992; Bikhchandi, et.al., 1992) (Tablo 4).

Tablo 4. Zihinsel İmaj

Yöntemin Örnekleri	Ana nokta	Kaynaklar
Çocukların fotoğrafları	Önem verilenlerle arzu edileni gerçekleştirme	Cheema, A., & Bagchi, R. (2011).
Ders çalışmayı hayal etme	Yüksek not yerine sıkı çalışmayı hayal et	Pham ve Taylor, 1999
Sağlıklı yemeyi hayal etme	Tatlı sırasında ne tepki verileceği hayal et	Oettingen vd., 2010 Oettingen vd., 2009

2.3.1. Çocuk Fotoğrafları

Bu araştırma, insanlar bir hedefe yaklaştıkça, hedefi görselleştirme kolaylığını artıran dış temsillerin hedef arayışını geliştirdiğini göstermektedir (Cheema & Bagchi, 2011).

Tasarruf konusunda kişiler yavaş davranmaktalar. Mevcut tüketimlerini kısmamak için bahaneler bulmaktalar. Bunu aşmak ve tasarrufu daha görünür kılmak için, seçilen gruba tasarruf için zarfa para koymaları istenmekte ve zarfın üstüne çocuklarının fotoğraflarını yapıştırılmaları söylenmektedir. Etkisini göstermekte ve tasarruf oranlarında artış yaşanmaktadır. Fotoğraf amaçlarını belirginleştirmektedir.

Aynı şekilde kişiler için önemli olan bir başka amacın da fotoğrafının konması da (ev, araba, vs) kişilerin tasarruf etmelerini arttırmaktadır (Cheema ve Bagchi, 2011).

2.3.2. Süreci Hayal etmek

Zihinsel simülasyonlar düşünce ve eylem arasındaki bağı güçlendirir. Bir hedefe ulaşmak için gerekli olan sürecin etkisi araştırılmaktadır (Pham ve Taylor, 1999). Üniversite öğrencilerini iki deney grubuna ayırdı. Bir gruptan, final sınavındaki notlarının listeleneceği bir tahtaya doğru yürürken görselleştirmeleri istendi. Sınava giden haftalarda bu prosedürü birkaç kez tekrarlayarak isimleriyle bir "A" notu görselleştirmeleri istendi.

Diğer gruptan farklı bir zihinsel simülasyon oluşturmaları istendi. Sınava çalışma sürecini hayal etmeleri istendi. Yurt odalarına gitmeyi, kapıyı kapatmayı ve dikkat dağınıcı şeyleri engellemeyi hayal etmeleri söylendi. Ardından, sınava çalışmak için zaman ayırdıklarını hayal etmeleri istendi.

Hedefin sonucunu görselleştirmek yerine çalışma sürecini görselleştiren grup daha yüksek not aldılar. Araştırmacılar, zihnin görselleştirdiği şeyleri takip etmeye hazır hale geldiğinin sonucuna vardılar. Zihin gelecekteki davranışları zihinsel olarak prova edebilir. Bir eylemi görselleştirmek, o eylemi takip etmeye götürür (Pham ve Taylor, 1999).

2.3.3. Sağlıklı Yemeyi Hayal Etme

Gelecekteki davranışları etkilemek için görselleştirmeyi kullanırken püf noktası şudur: Seçim noktaları görselleştirilmelidir.

Kişiyi yoldan çıkararak herhangi bir şey (dikkat dağınıklığı, tereddüt) esnasında yapılması gereken seçimi görselleştirerek, zamanı geldiğinde doğru seçimi yapmaya hazırlanmış olunmaktadır.

Daha sağlıklı yemeye mi çalışılmaktadır? Coşkulu bir salata yiyen olduğu hayal edilmemelidir. Bunun yerine, ev sahibinin tatlı ikram edebileceği yarın akşamki bir akşam yemeğinde karşılaşacağınız seçim noktasını göz önünde canlandırılmalıdır. Ne yapılacağı ve ne söyleneceği önceden karar vererek tatlıyı kibarca reddetme eylemini zihinsel olarak prova edilmelidir.

Bu "zihinsel zıtlık" olarıktan adlandırılır (Oettingen vd., 2010). Karar verme sürecini görselleştirmenin, kişinin gerçek hayatta doğru seçimleri gerçekleştirmesine ve kendilerini nihai hedefe yaklaştırmasına izin veren kendi kendini düzenleyen bir fenomen yarattığı sonucu görüldü.

Odak noktası, **istenen hedefi gerçeğe dönüştürmek için yapılacak eylemleri görselleştirmek olmalıdır. Sonuç canlandırılmamalıdır.** Bunun yerine, bireyi oraya götüreceği yolu ve bu yolda atması gereken adımlar görselleştirilmelidir.

Zihinsel zıtlıkla ilgili bir meta-analizde, sağlık sonuçları üzerindeki etkilerinin dört hafta içinde görülebildiğini ve bu etkilerin zamanla daha da güçlendiğini buldu. Sürdürülebilir değişim yaratma söz konusu olduğunda, çoğu davranışsal müdahalenin yüksek başarısızlık oranı göz önüne alındığında, bu etkileyici bir yöntemdir. (Cross ve Sheffield, 2019).

2.3.4. Olumlu Bakış Açısı

Karamsarlara olumlu bakış açısı kazandırmak için üç haftalık aktif katılımlı bir program hazırlanıyor. Üç hafta boyunca her gün bir hedefi adım adım görselleştirme ve olumsuz bir hadisenin olumlu etkisini düşünmeleri istenir. Karamsar katılımcılarda zamanla işlevsiz düşüncelerden (örneğin, küçük başarısızlıkların kişiyi başarısız kıldığına inanmak) azalma ve kendilerini daha mutlu kılacak işleri yapma (spor yapmak gibi) artmıştır. Ancak, bu etkilerin iki ay sonra azaldığı görüldü, bu da bu uygulamanın periyodik olarak tekrarlanması gerektiği önerildi (Sergeant ve Mongrain, 2014).

2.4. Davranışsal İktisat Yöntemi IV: Ödül İkamesi

Zaman/mekân/durum/varsayımda uzak ve yakın olarak gerçekleşecek bir duruma kişi daha farklı yaklaşılmaktadır. Örneğin, kişi finansman kararlarını verirken vade arası yerine yakın ile uzun vadeye bakmaktadır. Şimdiki zaman ön yargısına düşerek kişiler yakın vadeli kazançları uzak vadeli kazanca tercih etmektedir (Kamilçelebi, 2019). Tüketici gelecekte elde edeceği faydayı bugüne indirgemektedir. Ancak her hafta için doğrusal (aynı oranı uygulama) yerine hiperbolik iskonto oranı kullanılmaktadır. İlk hafta için oranlar çok yüksekken, ileri haftalarda neredeyse yassı hale gelmesi ve haftalar arasında indirgemenin farkının uzun vadeye gelindiğinde çok azalmaktadır (Milkman, vd., 2013; Trope ve Liberman, 2003). Örneğin, bugünün 10 TL'si mi yoksa gelecek haftanın 11 TL'si mi tercihi sorulduğunda kişiler ağırlıklı olarak bugünün 10 TL'sini tercih etmektedir. Aynı miktarları 50. ile 51. hafta arasında teklif edildiğinde, kişiler zaman açısından aradaki farkı anlayamadıklarından 51. haftayı tercih etmektedir.

Kısa vadede bir şeyin sahibi olabileceken vazgeçmek kayıp etkisi yaratmaktadır. Ama vadesi uzun iki tarih arasında fark anlaşılmadığı için bir şeyi kaybetmiş gibi algılanmamakta ve kararlar daha rasyonel alınmaktadır.

Tasarruf, ar&ge, zayıflamak gibi toplumun ve bireyin refahını arttıracak unsurlar genelde uzun vadede gerçekleşebilmektedir. Uzun vadeyi teşvik etmek için ödül ikamesinden faydalanılmaktadır.

Ödül ikamesinde, kullanıcılara cazibeli gelen bir faaliyet bir başka faaliyete bağlandığında daha fazla tüketime sebep olmaktadır (Milkman, vd., 2013). İlerde kazanabilecek bir ödülü hemen kazanılabilecek bir ödülle değiştirilmektedir. Gelecekteki faydalara yüksek indirgeme oranlarından dolayı zahmete girilmek istenmemektedir. Bundan dolayı hemen elde edebilecek bir ödül verilmelidir. Alışkanlığın oluşturulmasında elde edilecek ödül çabayı teşvik etmektedir. Ödül her defasında sunulmalıdır.

Gelecekte tasarruf et örneğinde acıyı uzun vadeye itmenin tasarrufu arttırıcı etkisi görülecektir. Spor yapmanın, ilaç içmenin, küresel ısınma, oyunlaştırma örneklerinde ödül ikamesiyle kolaylaştırıcı etkisi incelenmektedir (Tablo 5).

Tablo 5. Ödül İkamesi

Yöntemin Örnekleri	Ana nokta	Kaynaklar
Uzun Vadede Zahmet: Yarın Daha Fazla Biriktirin	Acıyı öteleme	Benartzi ve Thaler, 2004
Sporda İkame Ödül	Spor yaparken televizyon seyretme	Ariely, 2011
Acı İlaçta İkame Ödül	Acı ilaç içilecek günlerde sevilen filmleri seyretme	Ariely ve Kreisler, 2017
Küresel ısınma	Hareketi destekleyenleri ilerici gösterme	Ariely, 2015
Oyunlaştırma	Arzu edileni gerçekleştirenleri statü ile ödüllendirme	(Ariely, 2015)

2.4.1. Uzun Vadede Zahmet: Yarın Daha Fazla Biriktirin

Tüketimi kısmak gibi zahmetli durumlarda acının bugün değil ama gelecekte gerçekleşmesi acıyı azaltmaktadır. Bundan dolayı acıyı geciktirme bir dürtüdür. Benartzi ve Thaler (2004)'ın ortaya koydukları “yarın daha fazla biriktirin” programında bunu savunmaktalar. Çalışanlar gelecekteki maaş artışlarına bağlı olarak tasarruf oranlarını yükseltmeyi kabul etmeleri zahmet olarak görmemekteler. Kişiler gelecekte tasarruf etmeyi kabul etmeleri acıyı gelecekte taşıyacak olmalarıdır. Bu acıyı bugüne indirgediklerinde acının miktarı ciddi şekilde azalmaktadır.

2.4.2. Sporda İkame Ödül

Deney grubu ikiye ayrılmaktadır. Birinci grup spor yaparken favori televizyon programlarını seyretmekteler. Diğer grup herhangi bir televizyon programı seyretmeden spor yapmaktadır. Birinci grup günün sonunda daha fazla egzersiz sayısına ulaşmaktadır. Burada spordan elde edilecek bir fayda hemen elde edilecek bir faydaya (televizyon seyretme) ikame edilmektedir (Ariely, 2011).

2.4.3. Acı İlaçta İkame Ödül

Hastalığını yenmek için tanınmış davranışsal iktisatçının Dan Ariely'nin acı bir ilacı uzunca bir süre alması gerekmektedir (Ariely ve Kreisler, 2017). İlaç alındığında kusma ve kendinden geçme gibi birçok yan etkisi baş göstermektedir. İlaç almak için hoşuna giden bir erken ödül sistemi oluşturmaktadır. Onun durumunda acı ilaç içmeyi, en sevdiği hobisi sinema seyretmekle ilişkilendirmektedir. İlaç almadan önce (tercih edilen bir faaliyet) filmi seyretmeye başlamaktadır. Hastalığı yenme motivasyonunu başka bir motivasyon (sevdiği filmi) ile ikame etmektedir.

2.4.4. Küresel Isınma

Küresel ısınmada vade sorunu yaşanmaktadır. Gelecekte yaşanacak bir problemin bugünden önemi anlaşılarmamaktadır. Sorun ancak ciddi tabiat değişimleri gerçekleştiğinde anlaşılır olacaktır. Çevreye duyarlı insanların bugün elde edebilecekleri bir fayda sunulmalıdır. Çevreci olmanın kişinin önem verdiği bir statü göstergesi olarak örneğin ilericilik, şöhret, prestij hatta havalı görünme olarak ödül ikamesi kurgulanabilir (Ariely, 2015).

2.4.5. Oyunlaştırma

Oyunlaştırma oyun ile ilgili olmayan bir alanda oyun dinamiklerinden faydalanarak uygulama geliştirme olarak tanımlanmaktadır. Oyunları çoğu zaman gerçek dünyadan daha cazip kılan puan ve rozet toplamak, oyunun bir sonraki seviyesine geçmek, gerçek zamanlı geri dönüş ve ödüller almak, rütbe yükseltmek gibi unsurlar oyunun ödülleri. Sadece çocuklar değil; yetişkin insanlar da yarışmayı, eğlenmeyi ve ödüllendirilmeyi sevmekteler. Dolayısıyla markalar, sadakat programları oluştururken ve halkla ilişkiler çalışmaları yürütürken oyunlaştırmanın önemini göz ardı etmemelidir (Ariely, 2015).

Oyunlaştırmayı en sık uygulayan sektörlerin başında; havayolu şirketleri, turizm firmaları ve perakende sektöründe faaliyet gösteren markalar gelmektedir. Her bir uçuşta, konaklamada ya da alışverişte puan toplayarak gümüş, altın, platin vb. rütbelere atlanmaktadır. Böylelikle markanın rütbenize göre sunulan ayrıcalıklardan faydalanılmaktadır. Oyunlaştırma uygulamaları sadece somut ödüllere dayalı bir sistem değildir. İnsanlar rozetler kazanmak ve puan toplamaktan hoşlanmaktadır. Oyunlaştırma uygulamaları, müşterilerinizle aranızda duygusal bir etkileşim yaratmaktadır.

2.5. Davranışsal İktisat Yöntemi V: İlerleme İlkesi

İnsanların yapacaklarına adım adım odaklandıklarında verimlilik artmaktadır. Her gün hedefe doğru ilerlenmesi yeni adımı teşvik etmektedir (Amabile ve Kramer, 2014). Ancak süreç ilerledikçe odaklanma azalmaktadır. Algılanan gelişmenin kuvvetlendirilmesi gereklidir. Amaç kat edilen

mesafenin üzerinde durmak ve başarılı olduğunu hissettirmektir. Daha önce bitirdiği işler hatırlatılarak işe başlatılabilir (bitirilen işler). Başarı için çalışmayı küçük adımlara bölüp, hepsine ayrı prim vermek yerinde olur (küçük adımlar). Algıyı sonuca değil sürece kaydırılabilir (değerlendirme endişesi) (Bandura, 1986) (Tablo 6).

Tablo 6. İlerleme İlkesi

Yöntemin Örnekleri	Ana nokta	Kaynaklar
Bitirilen işler	Kişilere geçmişteki başarılarının hatırlatılması	Gollwitzer, 1999.
Küçük adımlar	Komplike amaçlara ulaşmada küçük adımlar faydalı	Amir ve Ariely 2008
Yükselterek başlamak	İlerleme yanılsaması performansı arttırmaktadır.	Kivetz vd., 2006.
Değerlendirme endişesi	Sürece odaklanma sonuca odaklanmaktan daha etkilidir.	Bandura, 1986
Satır okuma	Küçük başarılar bitirme endişesini azaltmaktadır.	Zhou ve Soman, 2003

2.5.1. Bitirilen İşler

Bir deneyde, A ile B kişilerine üç hafta içinde bitmesi gereken bir iş verilmekte ve kişilere ne zaman başlayacakları sorulmaktadır. Bu sorudan önce A kişisine daha önce yapmış olduğu 5 işin değerlendirilmesi istenmektedir. B'ye ise daha önce yapmış olduğu 5 işi nasıl bitirdiği sorulmaktadır. B kişisi yeni işi A kişisine göre çok daha önce işe koyulmakta ve daha hızlı bitirmektedir (Gollwitzer, 1999).

2.5.2. Küçük Adımlar

Hedefe olan mesafe belirsiz olduğunda, küçük adımlar belirsizliği azaltmaya ve böylece performansı iyileştirmeye yardımcı olabilir. Bununla birlikte, hedefe olan mesafe kesin olduğunda, küçük adımlar kayıtsızlık yaratabilir, nihai hedeften uzaklaştırabilir ve cazibesini azaltabilir. Bu nedenle, daha fazla bilgi, geri bildirim veya ilerleme göstergesinin eklenmesi her zaman görev performansını ve görev tercihini iyileştirmeyebilir (Amir ve Ariely 2008)

2.5.3. Yükselterek Başlatmak

İşe alınan kişiler yönetici adayı, uzman yardımcısı gibi sınırlamalar yerine genel müdüre olan sınırı azaltılmasa bile daha üst titre başlatmak motive etmektedir. Her yükselmenin çalışana katacağı faydaların gösterilmesi, kariyer hızında sebatla ilerlemesine sebep olmaktadır.

Bir kafenin sadakat müşteri programının üyeleri (örneğin, “on kahve alın, biri bedava”) bedava kahve kazanmaya yaklaştıkça daha sık kahve satın aldıkları gözlenmiştir (Kivetz vd., 2006). Hedefe doğru ilerleme yanılsaması satın alma hızlanmasına neden oluyor. Örneğin, önceden var olan iki “bonus” damgası olan 12 pullu bir kahve kartı alan müşteriler, “normal” 10 pullu kart alan müşterilerden daha hızlı satın alma işlemlerini tamamlamaktalar. Süreç deneyleri, yanıtıcı hedef ilerleme etkisinin, batık

maliyet gibi rakip hesaplar tarafından açıklanamayacağını göstermektedir. İnsanların ilk ödülleri aldıktan sonra hızlanma eğilimleri artmaktadır.

2.5.4. Değerlendirme Endişesi

İşte veya okulda sene sonu değerlendirmeleri yaklaştıkça kişiler strese girmektedirler. Belirsizlikten dolayı tedirginlik yaşanması doğaldır. Değerlendirmelerden başarıyla geçemeyenler işten ayrılmakta veya dersten kalmaktalar. Davranışsal iktisat yaklaşımıyla kişilerin sonuca değil sürece odaklanması sağlanırsa, bu stresli süreç atlatılacaktır. Sürece odaklanmakta yapılması gereken şudur: Değerlendirme gününe kadar hangi konuda hangi zamanda faaliyette bulunacağı görünür bir yerde listelenmekte ve sadece programa odaklanılmakla stres baskısı gün geçtikçe azalacaktır (Bandura, 1986).

2.5.5. Satır okuma

Amacın görünür kılma konusunda bir başka deneyde, iki gruba 40'er satırlık editörlük görevi verilmektedir. Birinci gruba 20 sayfadan 20 satır, ikinci gruba ise 40 sayfadan 10 satır verilmektedir. İkinci grubun işi başarı oranı artmakta çünkü daha fazla sayfayı çevirdikçe kendilerinin daha fazla iş yaptıklarını zannetmektedirler (Zhou ve Soman, 2003).

2.6. Davranışsal iktisat Yöntemi VI: Planlanmış davranış modeli

Planlanmış davranış modeli (uygulama niyetleri, çıpa düşünce) durumsal ipuçlarını birbirine bağlayan planlardır (Gollwitzer, 1993, 1996; 1999; Erten, 2002; Atik, 2020). Önceden hazırlıklı olarak, harekete geçmek için iyi fırsatlar yakalama ve kritik anlarda doğru kararları verme hedeflere ulaşmada etkili çözümlerdir. Genel formül şu şekildedir: “Y durumuyla karşılaşılırsa, X hedefine ulaşmak için Z davranışını başlatacağım.” Hedef niyetlerinin eyleme dönüştürülmesini geliştirmek amacıyla uygulama niyetleri oluşturulur (Gollwitzer, Bayer ve McCulloch, 2007; Gollwitzer ve Sheeran, 2006; Sheeran, Milne, Webb ve Gollwitzer, 2006).

İnsanlar hedeflerini eyleme dönüştürmede sorunlarla karşılaştıklarında (örneğin, başlayamama, dikkati dağılma veya kötü alışkanlıklara düşme), hedefe ulaşmayı güvence altına almak için stratejik olarak otomatik süreçlere başvurabilirler. Bu, beklenen kritik durumları hedefe yönelik yanıtlara bağlayan uygulama niyetleri şeklindeki planlarla elde edilebilir ("x durumu ortaya çıktığında, hedefe yönelik yanıtı y başlatacağım") (Gollwitzer, 1999) (Tablo 7).

Tablo 7. Uygulama Niyeti ve Şartlandırma

Yöntemin Örnekleri	Ana nokta	Kaynaklar
Fiziksel Faaliyetler	Yapılacak fiziksel faaliyeti daha öncesinde şartlandırmak	Koestner vd., 2002
Başlamada tereddüt	Başarısızlıktan ve başkalarının yargılarından kurtulmak için öncesinde şartlandırmak	Brändstatter, vd., 2001 Bayer ve Gollwitzer, 2007).
Oy verme	Oy verme süreci adım adım üstünden geçilmiştir.	Nickerson ve Rogers (2010)
Diyet yapma	Ne zaman nerede ve ne yiyeceğini bir hafta önceden grup toplantısında planlanmaktadır.	(Luszczynska vd., 2007).

2.6.1. Fiziksel Faaliyetler

Kişinin kendini disipline etmesinde zorlandığı noktada planlanmış davranış modeli çalışmaları faydalı olmaktadır (Gollwitzer, 1999). Olası bir sorunlu duruma karşı kişinin kendisini şartlandırmakta ve davranışını değiştirmektedir.

Spor yapmadaki zayıflık bir örnek teşkil etmektedir. Çalışanları günlük hareketliliklerini arttırmak için fırsat yaratıp hareketlendirmek gerekmektedir. Spor yapmanın ve sağlıklı yiyeceğin faydalı olduğu herkes tarafından bilinen bir gerçektir. Ama uygulamaya konmasında birçok eksiklik olmaktadır. Bunun aşmanın yolu saat, yer, aktivite türünü şartlandırmaktır (Koestner vd., 2002). Şartlandırma şu yönde olabilir:

İşten ofise veya ofiste öğle saatlerinde hareket etmelerini sağlamak için: Hareket için salı ve perşembe günleri iş çıkışı evime yürüyerek gideceğim.

Atıştırmaya karşı: Eğer aklıma atıştırma gelirse, hemen masamın çekmecesindeki kayısı ve bademi yerim.

Merdiven çıkmada: Bir kat merdiven çıkıp asansörü görürsem, o zaman kendime 'Yapabilirim! Merdivenleri ofisime kadar çıkabilirim! "

2.6.2. Başlamada Tereddüt

Kişilerde faaliyete geçmede en önemli engellerden biri başlamaktır. Kişilerin birçok tereddütleri vardır Brändstatter, vd., 2001). Başarısız olacağından, başkalarının kendisini yargılayacaklarından kaygılanmaktadır (Bayer and Gollwitzer, 2007).

Hedef güvenlik eğitimi almayı arzulamaktadır: Kursların listesini alır almaz, ilk kursta yerimi ayırtmak için hemen telefon görüşmesi yapacağım.

Hedef sağlıklı beslenmektir: Cumartesi 10: 00 ise, yemek kitabımdan hafta boyunca hazırlamak için 5 az yağlı yemek seçeceğim.

Hedef kaygı uyandıran bir durumda sakin kalmaktır: Eğer kalbim çarpmaya başlarsa, o zaman nefes egzersizime başlayacağım.

2.6.3. Oy Verme

Planlanmış davranış modeli oy verme oranını yükseltebilir (Nickerson ve Rogers; 2010). Oy vermeyi teşvik edilmesi için seçmenlerle telefon görüşmesi yapılmaktadır. Üç adımda süreç aydınlatılmıştır: Oy verecekleri zamanı, mekânı ve işlemi anlatılmıştır. Telefonla görüşen seçmenler diğer seçmenlere göre çok daha fazla oy vermişlerdir.

2.6.4. Diyet Yapma

18-76 yaşında şişmanlarla uygulama niyeti çalışmasında, iki ay boyunca ne zaman, nerede ve ne yiyeceğini bir hafta önceden grup toplantısında planlanmaktadır. Sadece grup toplantısına katılanlar 2.1 kilo verirlerken planlamayı içerecek şekilde katılanlar 4.2 kg. vermişlerdir (Luszczynska vd., 2007).

3. SONUÇ ve TARTIŞMA

Verimliliğe ulaşmak için davranışsal iktisat yöntemler geliştirilmiştir. Bu yöntemlerde ana amaç psikoloji ve sosyal psikolojiden faydalanıp, kişilerin olayı farklı şekilde algılamasını ve düşünmeden yapmasını sağlamaktır. Temelde insanların zaaflarından (çocuklarının fotoğrafı gibi) faydalanmak vardır. Seçim mimarisinde kişiler tercihte bulunurken kendilerini sunulanlar arasında seçmekteler. Eğer sunulanlar değiştirilirse, tercihler de değişmektedir (Thaler and Sunstein, 2008). Psikolojik olarak ve toplumsal konumlandırmayla seçilen kimliklerin varlığı veya eksikliği kişinin ekonomik davranışlarını etkilemektedir (Akerloff ve Kranton, 2001).

Davranışsal iktisat yöntemlerle verimliliğin artırılmasının 6 yöntemi irdelendi:

Sosyal onayda insanın sınırlı kapasitesi karşısında kişinin hızlı karar almasına yardımcı olacak sosyal ortamdan faydalanılmaktadır. Çalışanlar gruplara bölünerek çıktılar açık ortamda paylaşılmakta ve aralarındaki rekabet kızıştırılmaktadır. Sosyal psikolojiyle grup birbirine kilitlemekte, çok destekçi olmakta ve grup içinde bir oto kontrol sağlanmaktadır.

Sahip olma etkisinde, kişi davranışlarına sahip olduklarına göre karar vermektedir. Kaybetme korkusu yaşamaktadır. Çalışanın sene sonunda kazanacağı prim etkisi çalışmasına motivasyonda zayıf kalmaktadır. Halbuki sene başında primi aldığı anda artık kaybetme korkusu yaşamakta ve primi geri vermemek için büyük bir çabanın içine girmektedir.

Yönlendirilmiş hayalde başarılmak istenen hedefleri (tasarrufu yükseltmek gibi) canlı tutan ve onlar için anlam ifade eden imgeler (çocukları, hobileri, tatilleri, prim ödemeleri) kullanılmaktadır. Tasarruf zarflarına çocuk resimleri yapıştırılmaktadır. Bu sayede hem tasarruflar yükseltmekte hem de bir ihtiyaç halinde zarftan para almamaktadırlar. Sene sonunda ödenecek prim ödemelerin fotokopileri masalarda bırakılması hedefleri canlı tutmaktadır.

Uzun vadede kazanılacak ödülleri kısa vadeli bir ödülle değiş-tokuşa ödül ikamesi olarak ifade edilmektedir. Faaliyetin ödülü kısa vadede alınabilir olması kişileri teşvik etmektedir.

İlerleme ilkesinde kişilere büyük hedeften dolayı meydana gelen gerginlikten uzaklaşması sağlanmaktadır. Burada faaliyet küçük adımlara bölünerek küçük başarılar kutlanmaktadır. Daha önceki bitirmiş olduğu faaliyetler vurgulanarak kişiye cesaret aşılanır. Kişilere süreçte yapılması gerekenlerin listesi ve zamanlaması yaptırılarak kişilerin sadece buna odaklanması sağlanmaktadır.

Planlanmış davranış metodunda kişiyi önceden karşılaşacağı durumda nasıl davranacağı konusunda güdülendi. Genel formül şu şekildedir: “Y durumuyla karşılaşırsa, X hedefine ulaşmak için Z davranışını başlatacağım”. Kişinin bu yolla statükoyu tercih etmesi ve pasif davranışa yönelmesi önlenir.

KAYNAKÇA

- Akerlof, G., A., & Kranton R., E., (2000). Economics and Identity. *The Quarterly Journal of Economics*, 115(3), 717-749.
- Amabile, T. & Kramer, S. (2014). *The Progress Principle: Using Small Wins to Ignite Joy, Engagement, and Creativity at Work*. Brilliance Corp
- Amir O., & Ariely, D. (2008). Resting on Laurels: The Effects of Discrete Progress Markers as Subgoals on Task Performance and Preferences. *Journal of Experimental Psychology Learning Memory and Cognition* 34(5):1158-71
- Ariely, D. (2011). *Predictably Irrational*, Harper Perennial, New York.
- Ariely, D. (2012). *The (Honest) Truth About Dishonesty: How We Lie to Everyone---Especially Ourselves*. Harper: New Jersey.
- Ariely, D. (2015). *Irrationally Yours: On Missing Socks, Pickup Lines, and Other Existential Puzzles* Harper Perennial: New York.
- Ariely, D & Kreisler, J. (2017). *Tamamen Duygusal*. İstanbul: Optimist Yayınları.
- Atik, G. (2020). *Strateji Belirleme ve Müdahale Seçme: Bilişsel Müdahale*. [https://acikders.ankara.edu.tr > resource > view](https://acikders.ankara.edu.tr/resource/view)

- Bandura, A. (1986). *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall
- Banerjee, A. (1992). "A simple model of herd behavior". *Quarterly Journal of Economics*, 107, 797-817.
- Bayer, C., & Gollwitzer, P. M. (2007). Boosting scholastic test scores by willpower: The role of implementation intentions. *Self and Identity*, 6, 1-19.
- Benartzi, S. & Thaler, R. H. (2004). Save More Tomorrow: Using Behavioral Economics to Increase Employee Saving. *Journal of Political Economy*, 112(1), 164–186.
- Bikhchandi, S., Hirschleifer, D., & Welch, I. A Theory Of Fads, Fashion, Custom And Cultural Change As Informational Cascades. *Journal of Political Economy*. 1992,100, 992-1026.
- Brandon, C., Jamadar, D., Girish, G., Dong, Q, Morag, Y., Mullan, P. (2015). Peer Support of a Faculty "Writers' Circle" Increases Confidence and Productivity in Generating Scholarship. *Academic Radiology*, 22, 4, 534-538.
- Chan T. Y. Li, J. Pierce, L Learning from Peers: Knowledge Transfer and Sales Force Productivity Growth *Marketing Science*, 33, 4, 463-620.
- Cheema, A., & Bagchi, R. (2011). The Effect of Goal Visualization on Goal Pursuit : Implications for Individuals and Managers. *Journal of Marketing*, 75(2), 109–123.
- Chetty, Raj, John N. Friedman, and Jonah E. Rockoff (2012). The Long-Term Impacts of Teachers: Teacher Value-Added and Student Outcomes in Adulthood, NBER Working Paper 17699.
- Cross, A. & Sheffield, D. (2019). Mental contrasting for health behaviour change: a systematic review and meta-analysis of effects and moderator variables. *Health Psychol Rev*, 13, 2,209-225.
- Doğaner, S , Akoğlu, H , Türkeş, M . (2020). Çocuklarda Hayal Etme Algısının Sportif Etkinlikler Açısından İncelenmesi . *Journal of Global Sport and Education Research* , 3 (1) , 11-21
- Ericson, K. M. M., & Fuster, A. (2014). The endowment effects. *Annual Review of Economics*, 6(1), 555-579.
- Erten, S . (2002). Planlanmış davranış teorisi ile uygulamalı öğretim metodu . *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi* , 19 (2).
- Falk, A. Ichino, A. (2006). Clean Evidence on Peer Effects. *Journal of Labor Economics*, 24, 1
- Friedman, Jack P. (2000-05-01). *Dictionary of Business Terms*. Barron's Educational Series.
- Gollwitzer, P. M. (1993). Goal achievement: The role of intentions. In W. Stroebe & M. Hewstone (Eds.), *European Review of Social Psychology* (Vol. 4, pp. 141-185). Chicester: Wiley.
- Gollwitzer, P. M. (1996). The volitional benefits of planning. In P. M. Gollwitzer & J. A. Bargh (Eds.), *The psychology of action: Linking cognition and motivation to behavior* (pp. 287 - 312). New York: Guilford.
- Gollwitzer, P. M. (1999). Implementation intentions: Strong effects of simple plans. *American Psychologist*, 54, 493-503.
- Gollwitzer, P. M., & Sheeran, P. (2006). Implementation intentions and goal achievement: A meta-analysis of effects and processes. *Advances in Experimental Social Psychology*, 38, 69-119.
- Hossain, T & List, J.A. (2009). The Behavioralist Visits the Factory: Increasing Productivity Using Simple Framing Manipulations." NBER Working Paper 15623.
- Kahneman, D. & Tversky, A., (1974). Judgment under uncertainty: Heuristics and biases. *science*, 185(4157), 1124–1131.
- Kahneman, T. & Tversky, A. (1979a). Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk *Econometrica*, 47, 2, 263-291.
- Kahneman, T. & Tversky, A. (1979b). Intuitive Prediction: Biases and Corrective Procedures.

- Kahneman, D. & Tversky, A., (1981). The Framing of Decisions and The Psychology of Choice, *Science.*, 211(4481), 453-458.
- Kahneman, D. (2011). *Thinking, fast and slow*. London: Allen Lane.
- Kahneman, D., Knetsch, J. L., & Thaler, R. H. (1990). Experimental tests of the endowment effect and the Coase theorem. *Journal of Political Economy*, 98(6), 1325-1348.
- Kalamani, S., Becerikli, R. (2021). The Use of Social Networks and the Need for Social Approval of People in the Fields of Law, Medicine, and Academia in Turkey . *Connectist: Istanbul University Journal of Communication Sciences* , (59) , 219-235
- Kamilçelebi, H. (2019). *Davranışsal İktisat*. London: IJOPEC Publication Limited
- Kanlıoğlu, M. (2019). İktisatta Yeni Bir Yaklaşım: Davranışsal İktisat. *Uluslararası Bankacılık Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 2 (1) , 103-116 .
- Katona, G. (1951). *Psychological Analysis of Economic Behavior*, New York: McGraw-Hill,
- Kivetz, R Urminsky, O., Zheng, Y. (2006). The Goal-Gradient Hypothesis Resurrected: Purchase Acceleration, Illusionary Goal Progress, and Customer Retention. *Journal of Marketing Research* 43(1):39-58.
- Koestner, R., Lekes, N., Powers, T. A., & Chicoine, E. (2002). Attaining personal goals: Self-concordance plus implementation intentions equals success. *Journal of Personality and Social Psychology*, 83, 231-244.
- Luszczynska, A., Sobczyk, A., & Abraham, C. (2007). Planning to lose weight: Randomized controlled trial of an implementation intention prompt to enhance weight reduction among overweight and obese women. *Health Psychology*, 26(4), 507–512.
- Milkman, K., Minson, J., & Volpp, K. (2013). Holding the Hunger Games Hostage at the Gym: An Evaluation of Temptation Bundling. *The Wharton School Research Paper No. 45*. Available at SSRN: <http://ssrn.com/abstract=2183859>
- Mola, H. (2021). Davranışsal İktisat Perspektifinden İktisadi Karar Alma Sürecinde Gizli Tuzaklar ve Dürtmeler . *Oltu Beşeri ve Sosyal Bilimler Fakültesi Dergisi* , 2 (1) , 20-35 .
- Nickerson, D. W., & Rogers, T. (2010). Do You Have a Voting Plan?: Implementation Intentions, Voter Turnout, and Organic Plan Making. *Psychological Science* , 21 (2), 194-199
- Oettingen, G., Stephens, E. J., Mayer, D., & Brinkmann, B. (2010). Mental contrasting and the self-regulation of helping relations. *Social Cognition*, 28(4), 490-508.
- Oettingen, G., Mayer, D., Sevincer, A. T., Stephens, E. J., Pak, H. J., & Hagenah, M. (2009). Mental contrasting and goal commitment: The mediating role of energization. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 35(5), 608-622.
- Owen, D. (2010). Psikolojik Danışmada Spontan ve Yönlendirilmiş Hayal: Hayal Etmeyi İşe Koşmak . *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi* , 4 (33) , 71-80 .
- Pan, X., Houser, D. (2017). Social approval, competition and cooperation. *Exp Econ* 20, 309–332.
- Peñón, E. I. ve Ortega, R. S. (2018). The endowment effect on entrepreneurs: A risky attachment, *Estudios de Economía*, 45, 2, 231-249.
- Pham, L.B. Taylor, S, E. (1999). From Thought to Action: Effects of Process-Versus Outcome-Based Mental Simulations on Performance. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 25,2, 250-260.
- Pitt, M. B., Furnival, R. A., Zhang, L., Weber-Main, A. W., Raymond, N.C., Jacob, A. (2017).
- Positive Peer-Pressured Productivity (P-QUAD): Novel Use of Increased Transparency and a Weighted Lottery to Increase a Division's Academic Output, *Academic Pediatrics*, 17, I2, 218-221,
- Samuelson, W, Zeckhauser, R. (1998). Status Quo Bias in Decision Making. *Journal of Risk and Uncertainty* 1, 7-59

- Schultz, P. Wesley, Jessica M. Nolan, Robert B. Cialdini, Noah J. Goldstein, and Vladas Griskevicius. (2007). The Constructive, Destructive, and Reconstructive Power of Social Norms. *Psychological Science*, 8, 5.
- Sergeant, S., & Mongrain, M. (2014). An online optimism intervention reduces depression in pessimistic individuals. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 82(2), 263-274.
- Sheeran, P., Milne, S. E., Webb, T. L., & Gollwitzer, P. M. (2005). Implementation intentions. In M. Conner & P. Norman (Eds.), *Predicting health behavior* (2nd ed., pp. 276-323) Buckingham, UK: Open University Press.
- Thaler, R. H. and Sunstein. C. R. (2008). *Nudge: Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness*, Yale University Press.
- Trope, Y., & Liberman, N. (2003). Temporal construal. *Psychological Review*, 110(3), 403–421.
- Tozlu, A. (2016). Karar verme Yaklaşımları Üzerinde Herbert Simon Hegemonyası. *Sayıştay Dergisi*, 102, 27-45.
- Tversky, A. ve Kahneman. D. (1991). Loss Aversion in Riskless Choice: A Reference-Dependent Model. *Q. J. Econ.* 1991. 106(4), 1039.
- Zhou, R., ve Soman, D. (2003). Looking back: Exploring the psychology of queuing and the effect of the number of people behind. *Journal of Consumer Research*, 29(4), 517–530.



Mersin Şehir Hastanesi Sağlık Çalışanlarının İşe Tutulma Düzeylerinin İş Performansı ve Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: Görgül Bir Araştırma*

An Empirical Research on The Effect of Health Workers' Job Engagement on Their Job Performance and Burnout Levels

Esra ASAR¹
Metin OCAK²

Öz

Bu araştırmada, Mersin Şehir Eğitim ve Araştırma Hastanesinde görev yapan sağlık çalışanlarının işe tutulma düzeylerinin iş performansları ve tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisi ilişkisel tarama yöntemiyle incelenmiştir. Bu amaçla Mersin Şehir Eğitim ve Araştırma Hastanesinde çalışan 325 sağlık çalışanından anket yöntemiyle kesitsel olarak elde edilen veriler analize tabi tutulmuştur. Söz konusu araştırma için Bilimsel Araştırma ve Etik Kurul Onayı Toros Üniversitesinden ve gerekli izin Mersin İl Sağlık Müdürlüğünden alınmıştır. Araştırma için toplanan verilere yapılan regresyon analizi sonucunda sağlık çalışanlarının işe tutulma düzeylerinin iş performanslarını istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde, tükenmişliklerini ise negatif yönde yordadığı belirlenmiştir. Elde edilen bu sonuçlara göre sağlık çalışanlarının işe tutulma düzeylerinin artırılarak iş performanslarının olumlu yönde geliştirilebileceği, tükenmişlik düzeylerinin ise azaltılabileceği değerlendirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: İşe Tutulma, İş Performansı, Tükenmişlik.

Abstract

In this study, the effect of job engagement of healthcare professionals working at Mersin City Training and Research Hospital on employees' job performance and burnout was investigated using relational survey method. For this purpose, cross-sectional data was obtained from 325 healthcare workers working in various levels in Mersin City Training and Research Hospital were analysed. Scientific Research and Ethics Committee Approval was obtained from Toros University and required official permission for the research was taken from Mersin Provincial Health Directorate. As a result of the regression analysis, it was seen that job engagement of healthcare employees predicted their performance in a statistically significant and positive direction, and their burnout level negatively. According to these findings, it can be said that increasing job engagement of healthcare employees will increase their employees' job performance and decrease their burnout level.

Keywords: Job Engagement, Job Performance, Burnout.

Atıf (to cite): Asar, E. & Ocak, M. (2021). Mersin Şehir Hastanesi Sağlık Çalışanlarının İşe Tutulma Düzeylerinin İş Performansı ve Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: Görgül Bir Araştırma. *Toros Üniversitesi İİSBF Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(14), 36-50

Makale Geliş Tarihi (Received Date): 10.05.2021

Makale Kabul Tarihi (Accepted Date): 21.06.2021

* Çalışma birinci yazarın yüksek lisans tez çalışmasından türetilmiştir.

¹Toros Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, esra_asar@hotmail.com ORCID: 0000-0003-1899-5694

² Doç. Dr., Toros Üniversitesi İİSBF, İşletme Bölümü, metin.ocak@toros.edu.tr ORCID: 0000-0002-1142-3661

1. GİRİŞ

Ülkelerin sosyo-ekonomik yönden gelişmiş olduklarını gösteren en önemli göstergelerinden birisi de sağlık hizmetlerindeki düzeyidir. Sağlık kurumlarının 24 saat kesintisiz hizmet sunmaları, kârdan ziyade hizmet odaklı olmaları, yüksek düzeyde uzmanlaşmaya dayanmaları ve örgütsel yapılarının matriks yapıda olması gibi özellikler sağlık sektörünü diğer hizmet sektörlerinden ayırmaktadır (Tarım, 2009: 65-90). Sağlık ve sağlıklı yaşam mutlu bir toplumun yapı taşıdır.

Sağlık sektörü ülkemiz ve diğer ülkeler açısından öncelikli sektörlerden birisidir. Sağlık kurumları ve özellikle de hastaneler başta olmak üzere emek-yoğun endüstriler içinde yer almaktadırlar. Sağlık kurumlarının temel misyonu, kişilerin ve toplumların sağlık düzeyini yükseltmektir. Sağlık kurumları amaçlarını farklı eğitim ve donanımına sahip sağlık profesyonelleri aracılığıyla gerçekleştirmektedir (Georgopoulos ve Mann, 1972:304-11).

Sağlık sektörünün 7 gün 24 saat kesintisiz hizmet veren bir yapısı olması sağlık çalışanlarının rolü ve sorumluluğunu arttırmaktadır. Sağlık çalışanlarının ise çalışma ve sağlık koşullarının iyileştirilmesinin, verilen hizmetin kalitesini artıracak gibi sağlık kurumlarına başvuran hastaların memnuniyetini de oldukça olumlu yönde etkilediği bilinmektedir. Hastalara iyi hizmet sunmak yalnızca uygulanan tedavi yöntemleriyle değil, aynı zamanda sağlık çalışanlarının fiziksel, bilişsel ve duygusal olarak kendilerini işlerine vermesi ve işine sarılması ile mümkündür. Bu nedenle, sağlık yöneticileri, çalışanlarının mesleki gelecek kaygılarını ve mesleki sorunlarını belirleyerek bunları minimum seviye indirmeyi amaçlamalıdır (Akyurt, 2018).

Sağlık kurumları hizmet sektörünün bir parçasıdır ve hizmetin kalitesini belirleyen en önemli faktör de sağlık çalışanlarıdır. Ayrıca sağlık sektörü hata götürmeyen bir sektör olduğundan sağlık çalışanlarının fiziksel, bilişsel ve duygusal olarak kendilerini işe vermeleri, işlerine sarılmaları ve yüksek bir iş performansı göstermeleri beklenmektedir. Beklentiler ve sorumluluklarının yüksek olması ise sağlık kurumlarında çalışanlarda iş stresine bağlı olarak ortaya çıkan, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarının azalması unsurlarından oluşan tükenmişlik sendromuna neden olmaktadır.

Literatürde işe tutulma, iş performansı ve tükenmişliğin birbiriyle ve ayrı ayrı etkileşimini ortaya koyan birçok araştırma (Yin, 2017; Mijakoski, Karadzinska-Bislimovska, Basarovska, Minov, Stoleski, Angeleska ve Atanasovska, 2015; Laurențiu, Coralia ve Alina, 2017) yapılmıştır. Ancak araştırmamızın örneklemini oluşturan sağlık çalışanları üzerinde üç değişkeni de ele alan bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Üç değişken arasında öngörülen ilişkilerin sağlık kurumlarında çalışılmasının önemli katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Geliştirilecek hipotezlere kuramsal gerekçe oluşturmak amacıyla çalışmada ele alınan işe tutulma, iş performansı ve tükenmişlik arasındaki ilişkiler incelenmiştir.

a. İşe Tutulma

Kavramın temellerinin atılmasına katkı sağlayan Kanungo (1982), işe tutulmayı “çalışanların işlerini, yaşamlarını ifade etme derecesi” olarak açıklamaktadır. Bu kapsamda, güçlü oranda işine tutulan çalışanların işi ile kuvvetli bir biçimde özdeşleşeceğini ve iş dışında dahi devamlı olarak işini düşüneceğini öne sürmektedir (Kanungo, 1982: 341-349). Kahn (1990) ise işe tutulmayı, “çalışanın fiziksel, bilişsel ve duygusal olarak kendini işe vermesi ve işine sarılması” olarak tanımlamaktadır. Çalışanların işe tutulma düzeyleri; işlerini içselleştirme dereceleri, işlerinde karar verme yetkisinin ne kadar olduğu ve iş arkadaşları ile olan münasebetinin niteliği gibi faktörlerden etkilenmektedir. Bu bağlamda, bireyin rolüne önem vermesi, bu rolün imajına, çalıştığı pozisyona zarar vermeyeceğine

inanması ve rolü başarmak için gerekli fiziksel, duygusal, örgütsel ve sosyal kaynaklara sahip olmasının gerekliliğinden söz edilmektedir. Kahn (1990: 700), çalışan bireylerin iş yerinde bazı rollere büründüğünü öne sürmekte ve “çalışanlar, rollerinin onlara sağladığı evlerin sakinleridir” benzetmesini yapmaktadır. Ayrıca daha yüksek iş performansı elde etmenin çalışanların duygusal yatırımını gerektirdiğini ifade etmektedir. Rich, Lepine ve Crawford (2010: 621) çalışanların fiziksel, bilişsel ve duygusal olarak kendilerini işlerine veren çalışanların pozitif sonuçlara neden olacağını belirtmektedirler. Hodgetts (1997:451-452) çalışanlarla iş birliği, iletişim, vizyonun paylaşılması, güven, önemli görevler verilmesi, ödüllendirme mekanizmalarının kullanılması yollarıyla çalışanların işe tutulma düzeylerinin yükseltilebileceğini öne sürmektedir. Schaufeli, Bakker ve Salanova (2006) işe tutulmanın üç boyutu olduğunu ifade etmektedir. Bunlar; dinçlik, adanmışlık ve yoğunlaşmadır. Dinçlik; çalışanların yüksek enerjili, çalışmaya karşı istekli ve psikolojik olarak güçlü olmaları anlamına gelmektedir (Hakanen, Bakker ve Schaufeli, 2006). Dinçlik boyutuna sahip çalışanlar kendilerini enerjik hissetme, güçlü bir tavır gösterme, işe gitme arzusu, uzun müddet çalışabilme, zihinsel yönden güçlü olma ve olumsuz tavırlara karşı kararlı hareket etmek gibi bir duygu durumu göstermektedirler (Güzel, 2020). Adanmışlık ise çalışanların kendilerini görevlerini yerini getirirken önemli bir gayeye hizmet ediyor olarak görmeleri, işleriyle gurur duymaları anlamına gelmektedir (Hakanen, Bakker ve Schaufeli, 2006). Yoğunlaşma boyutu ise çalışanların işlerine konsantre olmaları, çalıştıkları zaman diliminde kendilerini mutlu hissetmelerini ifade etmektedir (Hakanen, Bakker ve Schaufeli, 2006). Sonuç olarak işlerine yoğunlaşan çalışanlar işte vakitlerinin nasıl geçtiğinin farkına varamazlar ve çalışırken çevrelerinin farkında olmazlar.

b. İş Performansı

Bir işi önceden belirlenmiş standartlar dahilinde gerçekleştirme potansiyeli performansı göstermektedir (Yıldız, Dağdeviren ve Çetinyokuş, 2008: 240). Baş ve Artar’a (1990: 13) göre ise performans, birey, grup veya örgütlerin amaçları doğrultusunda hedeflerine ne derecede ulaşabildiğinin nicel veya nitel olarak belirlenmesini ifade etmektedir. Örgütler, ancak çalışanlarının gösterdiği performans derecesinde başarı sağlayabilmektedirler (Benligiray, 2004: 141). İş performansı genellikle insan ilişkileri hareketiyle ilişkilendirilen bir bakış açısidir. Mutlu bir işgörenin üretken bir işçi olması, yani memnuniyetin performansa yol açması olarak açıklanabilmektedir (Blumberg ve Pringle, 1982: 560). İş performansı, örgütlerin hedeflerine ulaşmasına katkı sağlayan çalışanların ölçülebilir iş sonuçları, eylemleri ve davranışlarıdır (Viswesvaran ve Ones, 2000).

Örgütler, kurumsal hedeflerini gerçekleştirmek ve rekabet avantajı elde etmek için yüksek iş performansına sahip çalışanlara ihtiyaç duyarlar. Bu bağlamda, Smith ve Goddard (2002) yüksek iş performansını iş yüklerinin, çalışma süresinin ve maliyet etkinliğinin incelenmesi olarak tanımlamaktadır. İş performansı literatürü çalışanlar tarafından yüksek iş performansının sürdürülmesinin önemi ve iş performansını en üst düzeye çıkarmanın en iyi yollarını bulmak üzerine yoğunlaşmıştır. Yüksek iş performansı çalışanların rekabet kapasitesini artırır, hedeflenen hedeflere ulaşmalarına yardımcı olur, özgüvenlerini ve iş doyumlarını artırır (Sonntag ve Frese, 2002: 5-6). Bununla birlikte, bir iş ile verimli bir şekilde başa çıkmak ve yüksek bir iş performansı seviyesine ulaşmak, çeşitli bireysel özelliklerin ve durumsal faktörlerin etkileşimine bağlıdır. Bu nedenle, belirli bir işin ihtiyaçları için çalışanların dikkatli bir şekilde seçilmesi, gerekli iş performansı seviyelerine ulaşmalarını kolaylaştırabilmektedir (Yperen, 2003:1875). Ayrıca iş performansının iyileştirilmesi için örgütün psikolojisi, çalışanların eğitimi ve çalışma ortamının yeniden tasarlanması gibi temel ihtiyaçların uygulanması gerekmektedir (Borman, 2004: 238). İş performansının ölçülmesinde literatürde birçok boyut ele alınmıştır. Bu çalışmada ise Goodman ve Svyantek’in (1999) tarafından ortaya konulan görev ve bağlamsal iş performansı ele alınmıştır. Görev performansı, örgütlerde çalışanlar ve yöneticilerin iş yükümlülüklerine yönelik gösterdikleri performanstır (Borman ve

Motowidlo, 1997). Bağlamsal performans ise; teknik işleri destekleyen daha geniş anlamda organizasyonun teknik merkezi işlevini yerine getirmesini sağlayan faaliyetlere ek olarak; çalışanların görev tanımına girmemekle birlikte çalışma ortamının organizasyonel, sosyal ve psikolojik havasını zenginleştiren çalışmalara işaret etmektedir (Van Scotter ve Motowidlo, 1996: 528).

c. Tükenmişlik

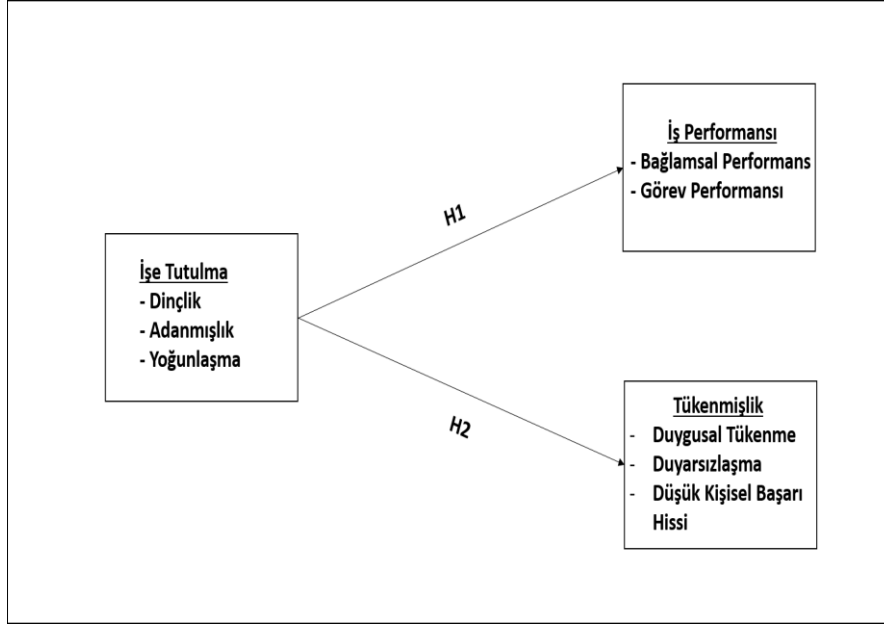
Tükenmişliği kavram olarak ilk defa Alman Psikolog Freudenberger incelemiş ve çalışma hayatına bağlı olarak ortaya çıkan yıpranma, başarısızlık, istek ve enerjide düşüş yaşama ve karşılanamayan beklentilerin yükü sebebiyle kişilerin içsel kaynaklarındaki tükenme olarak ifade etmiştir (Freudenberger, 1977:26-27). Tükenmişliğin en yaygın ve kabul gören tanımı, aynı zamanda kendi adıyla anılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MBI)'ni de geliştirmiş olan Maslach ve Jackson (1981) tarafından tanımlanmıştır. Maslach ve Jackson'e (1981:99-113) göre tükenmişlik "iş gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer bireylerle yüz yüze çalışmak durumunda olan şahıslarda görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansması ile oluşan bir sendrom"dur. Tükenmişliğin üç alt boyutu bulunmaktadır. Bunlar duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissidir. Duygusal tükenme; bireylerin tükenmişlik serüveninin ilk adımudur. Kolaylıkla fark edilebilen bu aşamada bireyler kendilerini zihinsel olarak çok yoğun ve aşırı yüklenmiş hissetmektedir (Maslach, 1982). Sosyal mübadele kuramının (Blau, 1964), bir sonucu olarak bireyler duygusal olarak bitkin hissettiklerinde organizasyonla olan ilişkileri dengesiz ve düzensiz bir hal alır. Bu durum performansı olumsuz etkilerken bireyin de yetersiz destek ve kaynakların kaybı sebebiyle yüksek stres altında tükenmelerine sebep olabilmektedir (Halbesleben ve Buckley, 2004). Duyarsızlaşma; tükenmişliğin bireyler arasında gerçekleşen boyutun temsilidir. Bu aşama duygusal tükenmişlikten sonraki aşamadır ve bireyin ideallerinden kopuşunun başladığını göstermektedir (Maslach, 1976). Bireyler, bu evrede işlerinden uzaklaşırlar ve hizmet ettiklerine karşı kayıtsızlaşmaya başlarlar. Başka bir ifadeyle iş yaşamından kaynaklanan aşırı iş yükü ve yıpratıcı insan ilişkilerinden kaynaklanan tüm olumsuzluklardan kaçınma yöntemidir (Leiter ve Maslach, 1988; Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001). Düşük Kişisel başarı hissi üçüncü boyuttur. Bu aşama öz değerlendirme yapılan aşamadır ve olumsuz duyguların tepe yaptığı benlik saygısının dip yaptığı aşamadır (Maslach, 1976). İşin gereklilikleri ve bireyin yetkinlikleri arasındaki boşluk bireyin aleyhine ve büyükse, birey kendini yetersiz ve başarısız hissedecektir (Hakanen, Bakker ve Schaufeli, 2006).

Sosyal mübadele teorisi, (Blau, 1964) ve işaret teorisine (Connelly, Certo, Ireland, ve Reutzel, 2011; Bergh, Connelly, Ketchen, ve Shannon, 2014) göre çalışanlar örgütlerinin örgütsel politika ve uygulamalarını olumlu olarak algıladıklarında örgütlerin hedeflerine ulaşmasını sağlayacak tutum ve davranışlarda bulunarak karşılık vermektedir. Örgütsel politika ve uygulamaların çalışanlar tarafından olumsuz olarak algılanması ise çalışanların fiziksel, duygusal ve bilişsel durumlarını olumsuz etkileyerek çalışanların ve örgütlerin performansı için potansiyel bir ters etki yaratabilmektedir. Bu kapsamda, çalışanların yaptıkları işi tutkuyla yapmaları ile sergiledikleri yüksek performans artmaktadır (Halbesleben ve Wheeler, 2008; Bakker ve Bal, 2010; Armstrong ve Taylor, 2014).

González-Romá, Schaufeli, Bakker ve Lloret (2006) işe tutulma kavramının tükenmişlik kavramının zıttı bir durumu ifade ettiğini belirtmektedirler. Kaynakların korunması kuramına göre, günümüzün modern çalışma ortamı insanların kaynakları elde etmek, korumak ve artırmak için çaba sarf etmelerini gerektirmektedir (Hobföll, 1989: 513). Söz konusu bu çabalar yoğun ve sürekli strese maruz kalınmasına neden olabilmekte, başarısızlık durumunda ise genişleyerek aile ile iş yaşantısını olumsuz etkileyebilmektedir (Avey, Luthans, Smith, Palmer 2010: 19). Çalışanların elde ettikleri kaynakların tehdit altında olduğunu algılaması, bu kaynakların kaybedilmesi veya harcanan kaynaklar yerine yeterli kaynakların elde edilememesi durumunda ise çalışanlar stres ve tükenmişlik yaşamaktadırlar (Hobföll,

2001: 347). Diğer bir deyişle iş gerekleri bazı fiziksel ve psikolojik kaynakları zorunlu kılmaktadır. Dolayısıyla bu kaynakların varlığı işe tutulmayı, yokluğu ise tükenmişliği ifade etmektedir.

Yukarıda sunulan kuramsal gerekçeler ışığında oluşturulan araştırma modeli Şekil 1’de sunulmuştur.



Şekil 1. Araştırma Modeli

Model temel olarak üç ana değişkenden oluşmaktadır. Bunlar; modelin bağımsız değişkenini oluşturan çalışanların işe tutulma düzeyleri ve bağımlı değişkenlerini oluşturan çalışanların iş performansı ve tükenmişlik düzeyleridir. Model çerçevesinde iki adet ana hipotez geliştirilmiştir:

H1: Sağlık çalışanlarının işe tutulmalarının iş performansları üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi vardır.

H1a=Dinçlik bağlamsal performansını anlamlı ve pozitif yönde etkiler.

H1b=Adanmışlık bağlamsal performansını anlamlı ve pozitif yönde etkiler.

H1c=Yoğunlaşma bağlamsal performansını anlamlı ve pozitif yönde etkiler.

H1ç=Dinçlik görev performansını anlamlı ve pozitif yönde etkiler.

H1d=Adanmışlık görev performansını anlamlı ve pozitif yönde etkiler.

H1e=Yoğunlaşma görev performansını anlamlı ve pozitif yönde etkiler.

H2: Sağlık çalışanlarının işe tutulmalarının tükenmişlik düzeyleri üzerinde anlamlı ve negatif yönde bir etkisi vardır.

H2a=Dinçlik duygusal tükenmeyi anlamlı ve negatif yönde etkiler.

H2b=Adanmışlık duygusal tükenmeyi anlamlı ve negatif yönde etkiler.

H2c=Yoğunlaşma duygusal tükenmeyi anlamlı ve negatif yönde etkiler.

H1ç=Dinçlik duyarsızlaşmayı anlamlı ve negatif yönde etkiler.

H1d=Adanmışlık duyarsızlaşmayı anlamlı ve negatif yönde etkiler.

H1e=Yoğunlaşma duyarsızlaşmayı anlamlı ve negatif yönde etkiler.

H1f=Dinçlik düşük kişisel başarı hissini anlamlı ve negatif yönde etkiler.

H1g=Adanmışlık düşük kişisel başarı hissini anlamlı ve negatif yönde etkiler.

H1ğ=Yoğunlaşma düşük kişisel başarı hissini anlamlı ve negatif yönde etkiler.

3. YÖNTEM

Araştırmanın evreni ve örnekleme yöntemi, veri toplama araçları ile bu araçların geçerlilik ve güvenilirliği ile yapılan istatistiksel analizler çalışmanın bu bölümünde açıklanmıştır. Söz konusu araştırma için gerekli izin 05.12.2019 tarihinde Mersin İl Sağlık Müdürlüğünden, Bilimsel Araştırma ve Etik Kurul Onayı ise 10.01.2020 tarihinde Toros Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulundan alınmıştır.

a. Evren ve Örneklem

Araştırma evreni Mersin Şehir Eğitim ve Araştırma Hastanesi çalışanlarıdır. Araştırma için toplamda 400 sağlık personeline kolayda örnekleme yöntemi ile anket dağıtılmış, 325 sağlık personelinden geri bildirim sağlanmıştır. Araştırmaya katılan sağlık personellerinin betimleyici istatistikleri (cinsiyet, medeni durum, yaş, öğrenim durumu, kadro, hizmet süresi) Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1. Çalışanların Betimleyici İstatistikleri

Cinsiyet	N	%
Erkek	92	28,3
Kadın	233	71,7
Toplam	325	100,0
Medeni Durum	N	%
Evli	196	60,3
Bekar	129	39,7
Toplam	325	100,0
Yaş Durumu	N	%
18-24 Yaş Arası	37	11,4
25-31 Yaş Arası	115	35,4
32-38 Yaş Arası	81	24,9
39-45 Yaş Arası	61	18,8
46 Yaş ve Üstü	31	9,5
Toplam	325	100,0
Öğrenim Durumu	N	%
Lise	51	15,7
Yüksekokul	131	40,3
Fakülte	109	33,5
Yüksek Lisans	18	5,5
Doktora	16	4,9
Toplam	325	100,0
Kadro	N	%
Doktor	17	5,2
Hemşire	76	23,4
Memur	37	11,4
Teknisyen	63	19,4
Diğer	132	40,6
Toplam	325	100,0

Hizmet Süresi	N	%
1-3 Yıl Arası	69	21,2
3-6 Yıl Arası	91	28,0
7-10 Yıl Arası	43	13,2
10-15 Yıl Arası	49	15,1
15 Yıl ve Üstü	73	22,5
Toplam	325	100,0

Tablo 1’de sağlık çalışanlarının cinsiyet durumu dağılımı incelendiğinde; % 28,3’ünün erkek ve %71,7’sinin kadın olduğu görülmektedir. Katılımcıların % 60,3’ü evli iken % 39,7’sinin bekarıdır. Yaş durumu dağılımı incelendiğinde, çalışanların % 11,4’ü 18-24, % 35,4’ü 25-31, % 24,9’unun 32-38, % 18,8’inin 39-45 ve % 9,5’inin 46 yaş ve üzerinde olduğu görülmektedir. Sağlık çalışanlarının öğrenim durumu dağılımı incelendiğinde, lise mezunları % 15,7 iken yüksekokul mezunları % 40,3 ve fakülte mezunları % 33,5’tir. Lisansüstü öğrenim görenlerin oranı ise % 10,4’tür. Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %5,2’si (17 kişi) doktor, % 23,4’ü (76 kişi) hemşire, % 11,4’ü (37 kişi) memur, % 19,4’ü (63 kişi) teknisyen, % 40,6’sı (132 kişi) diğer sağlık çalışanlarıdır. Hizmet sürelerine göre ise sağlık çalışanlarının %21,2’si (69 kişi) 1-3 yıl, % 28’i (91 kişi) 3-6 yıl, % 13,2’si (43 kişi) 7-10 yıl, % 15,1’i (49 kişi) 10-15 yıl, % 22,5’i (73 kişi) 15 ve üstü yıl arası çalışanlar kategorisinde yer almaktadır.

b. Veri Toplama Araçları

Araştırmada yüz yüze anket tekniği kullanılmıştır. Sağlık çalışanlarının işe tutulma tutumlarını ölçmek için Schaufeli, Salanova, Gozales-Roma ve Bakker (2002) tarafından geliştirilen ve Turgut (2011) tarafından Türkçeye uyarlanan İşe Tutulma Ölçeği (UWES) kullanılmıştır. Bu ölçek dinçlik (6 ifade), adanmışlık (5 ifade) ve yoğunlaşma (6 ifade) boyutlarını ölçen toplam 17 ifadeden meydana gelmektedir. Orijinal ölçeğin Cronbach Alfa tutarlılık katsayısı 0,91 olarak bildirilmiştir. Çalışanların görev ve bağlamsal performans algılarını ölçmek amacıyla, Goodman ve Svyantek’in (1999) geliştirdiği, Yürür ve Ünlü (2011) tarafından Türkçe’ye uyarlanan iş performansı ölçeği kullanılmıştır. 25 maddeden oluşan ölçekte ilk 16 ifade bağlamsal performansı, son 9 ifadesi ise görev performansına yöneliktir. Orijinal ölçeğin Cronbach Alfa tutarlılık katsayısı değerleri bağlamsal performans alt boyutu için 0,71 ve görev performansı için 0,65 olarak bildirilmiştir. Çalışanların tükenmişlik düzeylerini ölçmek için kullanılan 22 maddelik tükenmişlik ölçeği Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilmiş, Ergin (1992) tarafından Türkçe’ye uyarlanmıştır. Ölçek duygusal tükenme (8 ifade), duyarsızlaşma (5 ifade) ve düşük kişisel başarı hissi (9 ifade) olarak 3 alt boyuttan meydana gelmektedir. Orijinal ölçeğin Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayısı 0,83 olarak bildirilmiştir.

Ölçeklerin geçerliliğini test etmek üzere AMOS 26 programında Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) yapılmıştır. Üç ölçekte de birinci düzey çok faktörlü modeller diğer modellerden daha yüksek uyum göstermiştir. Birinci düzey çok faktörlü modellerin DFA sonuçları Tablo-2’de sunulmuştur.

Tablo 2. Ölçeklerin Birinci Düzey Çok Faktörlü Model DFA Sonuçları

Ölçekler	Model	CMIN (χ^2) / df	GFI	CFI	NFI	RMSEA
İşe Tutulma Ölçeği	Birinci Düzey Çok Faktörlü Model	3,241	,903	,934	,908	0,08
İş Performansı Ölçeği	Birinci Düzey Çok Faktörlü Model	2,682	,947	,921	,912	0,07
Tükenmişlik ölçeği	Birinci Düzey Çok Faktörlü Model	3,334	,938	,920	,922	0,06

Ana değişkenler ve alt boyutlar kapsamında yapılan güvenilirlik analizi sonuçları Tablo-3'de sunulmuştur.

Tablo 3. Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçekler	Cronbach Alfa	N
İşe Tutulma Ölçeği	,898	17
Dinçlik	,890	6
Adanmışlık	,897	5
Yoğunlaşma	,891	6
İş Performansı Ölçeği	,966	25
Bağlamsal Performans	,964	16
Görev Performansı	,964	9
Tükenmişlik	,744	22
Duygusal Tükenme	,731	9
Duyarsızlaşma	,731	5
Düşük Kişisel Başarı Hissi	,740	8

Özdamar'ın (1999) Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayılarının eşik değerleri göz önüne alındığında tüm ölçeklerin ana değişkenler ve alt boyutlar kapsamında güvenilirliğinin yeterli olduğu değerlendirilmiştir.

c. Kullanılan İstatistiksel Yöntemler

Tüm istatistiksel analizler IBM SPSS 25.0 ve AMOS 26.0 programları ile yapılmıştır. Analizlerde tanımlayıcı istatistikler ortalama, standart sapma, minimum ve maksimum değerler hesaplanmıştır. Ölçeklerin normal dağılıma uygunlukları çarpıklık ve basıklık katsayılarına bakılarak değerlendirilmiştir. Araştırma değişkenleri arasındaki ilişkiler Pearson Korelasyon analizi ile incelenmiştir. Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerindeki etkilerini belirlemek için ise Basit Regresyon analizi kullanılmıştır.

Yapılan korelasyon analizi neticesinde;

- İşe tutulmanın dinçlik boyutu ile iş performansının bağlamsal performans ($r=0,29$ ve $p<0,01$) ve görev performansı ($r=0,30$ ve $p<0,01$) alt boyutları ile arasında düşük düzeyli ve aynı yönlü ilişki bulunduğu,
- İşe tutulmanın dinçlik boyutu ile tükenmişlik alt boyutlarından olan duygusal tükenme ($r=-0,33$ ve $p<0,01$) ile orta düzeyli ve zıt yönlü, duyarsızlaşma ($r=-0,22$ ve $p<0,01$) ile düşük düzeyli ve zıt yönlü ve düşük kişisel başarı hissi ile ($r=-0,26$ ve $p<0,05$) arasında düşük düzeyli ve zıt yönlü bir ilişki bulunduğu,
- İşe tutulmanın adanmışlık boyutu ile iş performansı alt boyutlarından bağlamsal performans ($r=0,41$ ve $p<0,01$) ve görev performansı ($r=0,40$ ve $p<0,01$) ile arasında orta düzeyli ve aynı yönlü bir ilişki bulunduğu.
- İşe tutulmanın adanmışlık boyutu ile tükenmişlik alt boyutlarından olan duygusal tükenme ($r=-0,33$ ve $p<0,01$) ile orta düzeyli ve zıt yönlü, düşük kişisel başarı hissi ile ($r=-0,32$ ve $p<0,05$) arasında orta düzeyli ve zıt yönlü, duyarsızlaşma ($r=-0,23$ ve $p<0,01$) ile düşük düzeyli ve zıt yönlü bir ilişki bulunduğu,
- İşe tutulmanın yoğunlaşma boyutu ile iş performansı alt boyutlarından bağlamsal performans ($r=0,31$ ve $p<0,01$) ile orta düzeyli ve görev performansı ($r=0,29$ ve $p<0,01$) ile arasında düşük düzeyli ve aynı yönlü bir ilişki bulunduğu,
- İşe tutulmanın yoğunlaşma boyutu ile tükenmişlik alt boyutlarından olan duygusal tükenme ($r=-0,27$ ve $p<0,01$), duyarsızlaşma ($r=-0,18$ ve $p<0,01$) ve düşük kişisel başarı hissi ile ($r=-0,20$ ve $p<0,01$) düşük düzeyli ve zıt yönlü bir ilişki bulunduğu görülmüştür.

Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerindeki etkisini görmek için basit regresyon analizleri yapılmıştır. Sağlık çalışanlarının işe tutulma düzeylerinin görev ve bağlamsal performans üzerindeki etkilerini gösteren basit regresyon analizi bulguları Tablo-6'da sunulmuştur.

Tablo 6. Bağlamsal ve Görev Performansını Yordayan İşe Tutulma Boyutlarının Basit Regresyon Analizi Bulguları

Bağımsız Değişkenler	Bağlamsal Performans	Görev Performansı
	β	β
Dinçlik	0,29**	0,30**
Adanmışlık	0,41**	0,40**
Yoğunlaşma	0,31**	0,29**
* $p<0,05$ ** $p<0,01$		

Yapılan basit regresyon analizleri neticesinde sağlık çalışanlarının işe tutulma boyutlarının her birinin sağlık çalışanlarının bağlamsal ve görev performansları üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda sağlık çalışanlarının işe tutulmalarının dinçlik ($\beta=0,29$; $p<0,01$), adanmışlık ($\beta=0,41$; $p<0,01$) ve yoğunlaşma ($\beta=0,31$; $p<0,01$) boyutlarının bağlamsal performansları üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi belirlenmiştir. Benzer şekilde sağlık çalışanlarının işe tutulmalarının dinçlik ($\beta=0,30$; $p<0,01$), adanmışlık ($\beta=0,40$; $p<0,01$) ve yoğunlaşma ($\beta=0,29$; $p<0,01$) boyutlarının görev performansları üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi belirlenmiştir.

Sağlık çalışanlarının işe tutulma düzeylerinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi üzerindeki etkilerini gösteren basit regresyon analizi bulguları Tablo-7'de sunulmuştur.

Tablo 7. Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Düşük Kişisel Başarı Hissini Yordayan İşe Tutulma Boyutlarının Basit Regresyon Analizi Bulguları

Bağımsız Değişkenler	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Düşük Kişisel Başarı Hissi
	β	β	β
Dinçlik	-0,33**	-0,22**	-0,26**
Adanmışlık	-0,33**	-0,23**	-0,32**
Yoğunlaşma	-0,27**	-0,18**	-0,20**
*p<0,05 **p<0,01			

Bu kapsamda sağlık çalışanlarının işe tutulmalarının dinçlik ($\beta=-0,33$; $p<0,01$), adanmışlık ($\beta=-0,33$; $p<0,01$) ve yoğunlaşma ($\beta=-0,27$; $p<0,01$) boyutlarının duygusal tükenme üzerinde anlamlı ve negatif yönde bir etkisi belirlenmiştir. Benzer şekilde sağlık çalışanlarının işe tutulmalarının dinçlik ($\beta=-0,22$; $p<0,01$), adanmışlık ($\beta=-0,23$; $p<0,01$) ve yoğunlaşma ($\beta=-0,18$; $p<0,01$) boyutlarının duyarsızlaşma üzerinde anlamlı ve negatif yönde bir etkisi tespit edilmiştir. Sağlık çalışanlarının işe tutulmalarının dinçlik ($\beta=-0,26$; $p<0,01$), adanmışlık ($\beta=-0,32$; $p<0,01$) ve yoğunlaşma ($\beta=-0,20$; $p<0,01$) boyutlarının düşük başarı hissi üzerinde anlamlı ve negatif yönde bir etkisi görülmüştür. Elde edilen bu bulgular kapsamında H1 ve H2 hipotezleri kabul edilmiştir.

5. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bu çalışma ile, Mersin ili, Mersin Şehir Eğitim ve Araştırma Hastanesi çalışanlarına uygulanarak çalışanların işe tutulma düzeylerinin iş performansı ve tükenmişlik düzeyine etkisi test edilmiştir. Elde edilen bulgulardan birincisi işe tutulma alt boyutları ile iş performansı alt boyutları arasında anlamlı bir ilişkinin bulunmasıdır. Elde edilen bu bulgu birçok literatür çalışması ile uyumludur. Christian, Adela ve Slaughter (2011) işe tutulması yüksek olan bireylerin iş performansının da yüksek olacağını belirtmişlerdir. Rich ve arkadaşları (2010) ise gerçekleştirilen bazı ampirik çalışmalarda işe tutulmanın performans gelişimine etkisi olduğunu ifade etmişlerdir. Robledo, Zappala ve Topa (2019) çalışma sonuçlarına göre görev becerikliliği ve işe tutulmanın aynı yönde arttığı, işe tutulmanın görev becerikliliği ve çalışan performansı üzerinde dolaylı olarak etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Robledo vd., 2019). Ocak (2019) ise yaptığı çalışmada işe tutulmanın iş performansı ve örgüt performansını dolaylı ve kısmi olarak arttırdığı sonucuna varmıştır. Dolayısıyla elde edilen sonuçlar literatürde yapılan birçok çalışma ile uyumludur (Crawford, LePine ve Rich, 2010; Bakker ve Xanthopoulou, 2013; Bakker ve Demerouti, 2014; VilaVázquez, Castro-Casal, Álvarez-Perez ve Río., 2018).

Yapılan analizler neticesinde elde edilen diğer bir sonuç ise sağlık çalışanlarının işe tutulma alt boyutlarının tükenmişlik alt boyutları üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisinin olduğudur. Elde edilen bu bulgular Gonzalez-Roma, Schaufeli, Bakker ve Lloret (2006) ile Schaufeli, Taris, ve Rhenen (2008) bulguları ile uyumludur. Ulusal literatürde Satır (2019) yaptığı çalışmada işe tutulmanın tükenmişliği anlamlı ve negatif yönden etkilediği sonucuna varmıştır. Elde edilen bu sonuçlar değerlendirildiğinde çalışanların işe tutulma düzeylerinin artırılması oldukça önemlidir. Schaufeli ve Salanova (2010) çalışanlara örgütleri tarafından sunulan eğitim ve gelişim imkanları, kariyer gelişim programları yoluyla işe tutulma düzeylerinin artırılabilirliğini ifade etmektedirler. Lyubomirsky, King, ve Diener (2005) ise mutlu çalışanların işe tutulma düzeylerinin daha yüksek olduğunu ifade etmiştir. Mutluluk ve işe tutulma birbirine çok benzer iken mutluluk daha genel ve bağlam dışı psikolojik bir durumu ifade ederken işe tutulma daha öznel ve iş ilişkilidir. Mutluluk sevinç, memnuniyet, coşku gibi pozitif duyguları ifade etmektedir. İşyerinde çalışanların işe tutulma düzeylerini artırmak için onlara kibar davranmak, eğlenceli anlar yaratmak, kişisel hedefler geliştirmek ve takip etmek, psikolojik dayanıklılıklarını

artırmak, şükranlarını sunmak, iyi haberleri paylaşmak, affetmeyi bilmek, iyilikleri yeşertmek gibi davranışsal veya bilişsel stratejiler uygulanabilir (Schaufeli, ve Salanova, 2010)

Araştırmanın yalnızca Mersin Şehir Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde yapılması araştırmanın en önemli kısıtıdır. Araştırmadan elde edilen bulgular, araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının ölçeklere verdikleri yanıtlar ile sınırlıdır. Araştırma kapsamında tüm sağlık çalışanları (doktor, yardımcı sağlık personeli, idari personel gibi) ele alınmıştır. Yapılacak çalışmalarda örneklem yapısı küçültülebilir ve benzer çalışmalar farklı meslek gruplarıyla karşılaştırma yoluna gidilerek yapılabilir. Ayrıca, benzer çalışmalar özel hastanelerde, hastaneler dışındaki farklı kurumlarda ve hatta sağlık sektörü ile diğer sektörler karşılaştırılarak yapılabilir.

KAYNAKÇA

- Akyurt, N. (2018). İstanbul'daki kamu hastanelerinde görev yapan sağlık çalışanlarının genel profili. *Düzce Üniversitesi Bilim ve Teknoloji Dergisi*, 6 (2), 542-552.
- Armstrong, M. & Taylor, S. (2014). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*, Kogan Page Limited, ISBN:0749469641, 9780749469641.
- Avey, J.B., Luthans, F., Smith, R.M. & Palmer N.F. (2010). Impact of positive psychological capital on employee well-being over time. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(1), 17-28.
- Bakker A.B & Xanthopoulou, D. (2013). Creativity and charisma among female leaders: The role of resources and work engagement. *The International Journal of Human Resource Management*, 24, 14:2760–2779.
- Bakker, A.B., Demerouti E. & Verbeke W., (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43:83-104.
- Bakker A.B., Tims M. & Derks D. (2012). Proactive personality and job performance: the role of job crafting and work engagement. *Human Relations*, 65(10):1359-1378.
- Bakker, A. & Demerouti, E. (2014). Job demands-resources theory. *Work and Wellbeing*, 3, 1-28.
- Bakker, A.B. & Bal, P.M. (2010). Weekly Work Engagement and Performance: A Study among Starting Teachers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83, 189-206.
- Baş, M. İ. & Artar, A., (1990). İşletmelerde Verimlilik Denetimi: Ölçme ve Değerlendirme Modelleri, Yayın No: 435, MPM Verimlilik Ölçme ve İzleme Bölümü, Ankara.
- Benligiray, S. (2004). İnsan kaynakları yönetimi. Eskişehir, Anadolu Üniversitesi.
- Bergh, D. D., Connelly, B. L., Ketchen, D. J., Jr, & Shannon, L. M. (2014). Signalling theory and equilibrium in strategic management research: An assessment and a research agenda. *Journal of Management Studies*, 51(8), 1334–1360.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. New York, NY: Wiley.
- Blumberg, M., & Pringle, C. D. (1982). The missing opportunity in organizational research: Some implications for a theory of work performance. *Academy of management Review*, 7(4), 560-569.
- Borman, W. C. & Motowidlo, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. *Human Performance*, 10(2), 99–109.
- Borman, W.C. (2004). The concept of organizational citizenship, *Current Directions in Psychological Sciences*, 13, 6, 238-241.

- Christian, Michael S., Adela S. Garza, Slaughter & Jerel E. (2011). Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance, *Personnel Psychology*, 64, 2011, 89-136 & Reutzell, C. R. (2011). Signaling theory: A review and assessment. *Journal of Management*, 37(1), 39–67.
- Crawford, E., LePine, J. & Rich, B., (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: a theoretical extension and meta-analytic test. *Journal of Applied Psychology*, 95(5), p. 834–848.
- Ergin, Canan; (1992), “Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması”, iç. Rüveyde BAYRAKTAR ve İhsan DAĞ (Ed.) VII. Ulusal Psikolojik Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları, 143-154.
- Freudenberger, Herbert J. (1977), Speaking from Experience, *Training & Development Journal*, 31, 7, 26-27.
- Georgopoulos, B.F. & F.C. Mann (1972), The Hospital as an Organisation, iç E. Jaco (ed.), *Patients. Physicians and Illness*, New York, Macmillan, pp. 304-11.
- González-Romá, V., Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Lloret, S. (2006). Burnout and work engagement: Independent factors or opposite poles? *Journal of Vocational Behavior*, 68(1), 165–174.
- Goodman, S. A., & Svyantek, D. J. (1999). Person–organization fit and contextual performance: Do shared values matter. *Journal of Vocational Behavior*, 55(2), 254–275.
- Güzel, Ş. (2020). Sağlık Çalışanlarının İş Becerikliliği ile Çalışmaya Tutkunluk İlişkisinde, Örgütsel Erdemliliğin, Öz Yeterliliğin ve Duygusal Zekanın Aracılık Rolü, doktora tezi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Hakanen, J. J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology*, 43(6), 495–513. <https://doi.org/10.1016/j.jsp.2005.11.001>
- Halbesleben, J. R. B., & Buckley, M. R. (2004). Burnout in organizational life. *Journal of Management*, 30(6), 859–879. <https://doi.org/10.1016/j.jm.2004.06.004>
- Halbesleben, J. R. B., & Wheeler, A. R. (2008). The relative roles of engagement and embeddedness in predicting job performance and intention to leave. *Work & Stress*, 22(3), 242–256. <https://doi.org/10.1080/02678370802383962>
- Hobföll, E. S. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources. *Theory. Applied Psychology: An International Review*, 50 (3), 337-421. <https://doi.org/10.1111/1464-0597.00062>
- Hobföll, S. E. (1989). Conservation of Resources: A New Attempt at Conceptualizing Stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–524.
- Hodgetts, R.M. (1997). *Yönetim Teori, Süreç ve Uygulama*. İstanbul: Der Yayınları. Çev: Canan Çetin-Esin Can Mutlu. Kaya, Y.K. (1991).
- Kahn, M.F. (1990); “Factors of Production and Factor Markets in Islamic Framework”, *JKAU: Islamic Econ.*, 2.
- Kanungo, R. N. (1982). Measurement of job and work involvement. *Journal of Applied Psychology*, 67(3), 341–349.
- Laurențiu, P. M., Coralia S., Alina I. (2017). Work Engagement or Burnout: Which Comes First? A Meta-Analysis of Longitudinal Evidence, *Burnout Research*, 5, 35-43.
- Leiter, M. P. & C. Maslach (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment, *Journal of Organizational Behaviour*, 9, 297 – 308.
- Lyubomirsky, S., King, L. A., & Diener, E. (2005). The benefits of frequent positive affect. *Psychological Bulletin*, 131, 803-855.

- Maslach C, Jackson SE, (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. (1976) Burn-Out. *Human Behavior*, 5, 16-22.
- Maslach, C., Schaufeli, W. ve Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Maslach, Christina (1982). Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon. *Job Stress and Burnout*, 29-40.
- Mijakoski, D. Karadzinska-Bislimovska, J., Basarovska V., Minov J., Stoleski S., Angeleska, N., Atanasovska, A. (2015). Work demands-burnout and job engagement-job satisfaction relationships: teamwork as a mediator and moderator, *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 15; 3(1):176-183.
- Ocak, M. (2019). Liderlerin karizmatik davranışları işe tutulmalarını nasıl etkiler? Çalışanların işe tutulma düzeyinin aracılık rolü. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* ,5 (1):23-38.
- Rich, L. B., Lepine, J. A. & Crawford E. R. (2010). Job engagement: antecedents and effects on job performance, *Academy of Management Journal*, 53, 3, 617-635.
- Robledo, E., Zappala, S. & Topa, G., (2019). Job Crafting as a mediator between work engagement and wellbeing outcomes: A time-lagged study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16 (8), 1376.
- Satır, S. (2019). “Tükenmişlik Sendromu ve İşe Adanmışlık ve Bir Uygulama”, Yüksek lisans tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Schaufeli W., Salanova M., Gozales-Roma V., Bakker A., (2002). The measurement of engagement and burnout: A confirmative analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Schaufeli, W. B., & Salanova, M. (2010). How to improve work engagement? İç. S. L. Albrecht (Ed.), *New horizons in management. Handbook of employee engagement: Perspectives, issues, research and practice* (399–415). Edward Elgar.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: a cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, 66 (4).
- Schaufeli, W. B., Taris, T. W. & Rhenen, W. V. (2008). Workaholism, burnout, and work engagement: Three of a kind or three different kinds of employee well-being. *Applied Psychology*, 57(2), 173-203.
- Smith, P. & Goddard, M. (2002). Performance management and operational research: a marriage made in heaven? *Journal of the Operational Research Society*, 53(3): 247–255.
- Sonnentag, S. & Frese, M. (2002), “Performance concepts and performance theory”, İç. Sonnentag, S. (Ed.), *Psychological Management of Individual Performance* , John Wiley & Sons, NJ, 4-25.
- Tabachnick, B.G.& Fidell, L.S., (2013) *Using Multivariate Statistics* (sixth ed.) Pearson, Boston.
- Tarım, M. (2009), *Sağlık Hizmetlerinde Kalite Yönetimi, Sağlık İşletmeleri Yönelim Rehberi*, Editör: Ali Çoşkun, 65-90, Seçkin Yay., Ankara.
- Turgut T, (2011). Çalışmaya tutkunluk: iş yükü, esnek çalışma saatleri, yönetici desteği ve iş-aile çatışması ile ilişkileri, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(3-4), 155179.
- Van Scotter, J. R. & Motowidlo, S. J. (1996). Interpersonal facilitation and job dedication as separate facets of contextual performance, *Journal of Applied Psychology*, 81 : 525-531.
- VilaVázquez G., Castro-Casal, C., Álvarez-Perez, D.& Río, L.D. (2018). Promoting the sustainability of organizations: Contribution of transformational leadership to job engagement. *Sustainability*, 10, 4109, 1-17.

- Viswesvaran, C., & Ones, D. S. (2000). Perspectives on models of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 8(4), 216–226.
- Yıldız, O., Dağdeviren, M. & Çetinyokuş, T. (2008). İşgören performansının değerlendirilmesi için bir karar destek sistemi ve uygulaması, *Gazi Üniv. Müh. Mim. Fak. Dergisi*, 23,1, 239-248.
- Yin, Nan (2017). The effect of job engagement on job burnout and job performance: the moderating effect of organizational justice, *International Journal of Business and Management*, 12, 5.
- Yperen, M.W.V. (2003), On the link between different combinations of negative affectivity (na) and positive affectivity (pa) and job performance, *Personality and Individual Differences*, 35, 8, 1873-1881.
- Yürür, S., Ünlü, O. (2011). Duygusal emek, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti ilişkisi, *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13, 2, 81-104.



Adalet Bakanlığı Personelinin Yaşam Doymu, İş Doymu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi

Investigation of the Relationships between Life Satisfaction, Job Satisfaction and Burn out Among Ministry of Justice Staff

Bülent TANSEL¹

Öz

Araştırmanın amacını, Adalet Bakanlığı'na bağlı kurumlarda çalışan personelin yaşam ile iş doymu ve tükenmişlikleri arasındaki ilişkinin incelenmesi oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini 272'si (%53,9) kadın, 233'ü (% 46.1) erkek, 505 personelden oluşmaktadır. Araştırmada; kişisel bilgi formu, Maslach Tükenmişlik Envanteri (MTE), Minnesota İş Doymu (MİDÖ) ve Yaşam Doym Ölçekleri (YADÖ) kullanılmıştır. Mesleki tükenmişlik, iş doymu ve yaşam doymu arasındaki ilişkiler Pearson Korelasyon testi ile çalışanların iş doymu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin, yaşam doymu düzeylerini nasıl etkilediğini belirlemek amacıyla regresyon analizi uygulanmıştır. Duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasında pozitif, anlamlı ilişkinin olduğu, duygusal tükenme ile iş doymu arasında, duygusal tükenme ile yaşam doymu arasında negatif, anlamlı ilişki olduğu gözlenmiştir. Çalışanların duyarsızlaşma ile kişisel başarı arasında; duyarsızlaşma ile iş doymu arasında, duyarsızlaşma ile yaşam doymu arasında negatif, anlamlı ilişkiler olduğu incelenmiştir. Kişisel başarı- iş doymu, ile kişisel başarı-yaşam doymu arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Çalışan personelin yaşam doymu düzeylerini artırmada, stresin giderilmesi, mesleki doyumlarının sağlanmasına yönelik politikaların geliştirilmesi önemlidir.

Anahtar Kelimeler: Adalet Bakanlığı Personeli, İş Doymu, Yaşam Doymu, Tükenmişlik.

Abstract

This study investigates the relationships among life satisfaction, job satisfaction and burnout of personnel working for Ministry of Justice. The sample is consisting of 505 personnel (273 female (53,9%) and 233 male (46.1%) Maslach Burnout Inventory (MBI), Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) and Satisfaction with Life Scale (SWLS) were used. Analysis of data, the relationships among burnout, job satisfaction and life satisfaction are calculated through Pearson Product Moment Correlation, to determine how much burnout and job satisfaction can explain life satisfaction. Correlation tests indicate there is a positive, significant and strong relationship between emotional exhaustion and depersonalization while there are negative, significant and strong relationships between emotional exhaustion and job satisfaction and between depersonalization and life satisfaction. There are negative and significant relationships between depersonalization and personal success, between depersonalization and job satisfaction and between depersonalization and life satisfaction. Further studies may better explore the effects of other factors on life satisfaction, job satisfaction and burnout levels of personnel working.

Keywords: Ministry of Justice Staff, Job Satisfaction, Life Satisfaction, Burn-Out.

Atıf (to cite): Tansel, B. (2021). Adalet Bakanlığı Personelinin Yaşam Doymu, İş Doymu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. Toros Üniversitesi İİSBF Sosyal Bilimler Dergisi, 8(14), 51-66.

1. GİRİŞ

Toplumsal ve teknolojik gelişmelere bağlı olarak, bir taraftan şehirleşme ve sanayileşme alanlarındaki gelişmelerin yarattığı hızlı değişim içinde bireyler, her geçen gün daha çok yalnızlaşmaya ve yabancılaşmaya başlamıştır. Diğer taraftan da günlük yaşamını da sürdürebilmenin endişesini yaşamaktadır. Özellikle bu kişiler devamlı olarak diğer kişilerle yakın ilişkiyi gerektiren alanlarda çalışıyorlarsa hissettikleri endişe daha da fazlalaşabilmektedir (Baltaş ve Baltaş, 1993). Normal koşullarda bireyin, kendi mesleğine ve yaşam koşullarına karşı olumlu tutum içerisinde ise, kendisini daha mutlu ve hayattan daha zevk alır halde hissetmektedir. Bu durumun aksine birey, yapmakta olduğu mesleğe ve içinde bulunduğu yaşam koşullarına karşı olumsuz bir tutum içinde ise, ruhsal ve fiziksel açıdan birçok sıkıntıyla yüzleşebilmektedirler (Maslach ve Leiter, 1997). Meslek yaşamı içinde bireylerin karşılaştıkları sorunlar zamanla bireyi mutsuzlaştırırken, diğer taraftan bireyin kişisel gelişimine olumlu yönde katkı da sağlayabilir. Toplumla iç içe olan ve sürekli yüz yüze teması gerektiren mesleklerde; insanlarla yaşanan etkileşim ve buna bağlı olarak oluşan duygusal yoğunluk, kişilerin kendi iç dünyalarını da etkileyebilmektedir (Ergin, 1992:145). Çalışanların karşılaştıkları önemli sorun alanlarından olan tükenmişlik; bireylerin kişisel olarak kendilerini yetersiz hissetmeleri, zamanla duyarsızlaşma yaşamalarına ve yapmakta oldukları işe karşı beden ve ruhsal açıdan sorunlar yaşamalarına neden olabilmektedir. Freudenberger (1974:160) ile Maslach (1981:34) ayrıca Maslach ve Jackson (1981:104) tükenmişlik kavramını, kişilerin yapmakta oldukları mesleklerine bağlı olarak tutum ve davranışlarında meydana gelen değişimler olduğunu belirtirler. Bu değişim, duygusal açıdan tükenme, duyarsızlaşma ve bireysel olarak kendisini yetersiz hissetme olmak üzere üç kritere sahiptir. Bireyin devamlı şekilde kendisini yorgun, çaresiz ve umutsuz hissetmesi, zamanla benlik kavramında istenmedik şekilde bozulmalara neden olmaktadır. Bu aynı zamanda mesleğe, hayata ve diğer bireylere yönelik olumsuz tutumlarla görünür hale gelen bir tür yıpranmışlık sendromudur. Pines ve Aronson'a göre (1988) ise bireyin yaşam enerjisinin arzu ve isteklerinin köreltiği, zamanla amaç kaybına bağlı olarak, olumsuz stres yaşamasına, kendini umutsuz ve çaresiz hissetmesine neden olabilmektedir. Hatta öyle ki kendini kapana kısılmış başka çıkar yolu yokmuş gibi duygulanım içerisinde olmasına neden olabilmektedir. Yaşanan tüm bu olumsuzluklar, bireyin durumu genelleyerek kişilerarası ilişkilerinde de sorunlar yaşamasına sebebiyet vermektedir.

Artık birey yaşamının çoğunu geçirmekte olduğu iş yerinde de sorunlar yaşamasına ve daha da mutsuzlaşmasına neden olmaktadır. Özellikle, mesleki açıdan iş yerinde yaşanan olumsuzluklar bireylerin almakta oldukları kararları da etkilemekte ve genellikle yanlış kararların alındığı gözlenmektedir (Aydın, 2008:21). En sık karşılaşılan sektör olan hizmet sektöründe bu durum çok daha ciddi şekilde kendini göstermektedir. Yaptıkları işle ilgili yaşanan olumsuzluklar, mesleki iş ve yaşam doyumlarını olumsuz yönde etkilemektedir (Keser, 2005:80). Yapılan işten elde edilen mutluluk yaşamın tüm alanına olumlu olarak yansırken, aksi halde yaşanan tüm olumsuzluklar, yaşamın diğer alanlarına mutsuzluk, isteksizlik olarak yansiyabilmektedir (Sevimli ve İşcan, 2005:2). Burada ortaya çıkan yaşam doyumu kavramı, bireyin kişisel olarak belirlemiş olduğu yaşam kriterlerine uyumlu şekilde yaşama durumudur. Bir başka ifadeyle bireylerin hayattan beklentileriyle gerçekte yaşamakta oldukları durumların örtüşmesi hali yaşam doyumunu ifade etmektedir. İş doyumu kavramı dünyada endüstriyel psikoloji alanında en çok araştırma konusu haline getirilen kavramlardandır. İş doyumunu etkileyen nedenlerin belirlenmesi, hem iş sağlığı açısından çalışanlara uygun şartların sağlanması hem de işyerinde bütünüyle verimliliğin artırılması açısından büyük önem taşımaktadır (Avşaroğlu ve diğ., 2005:118; İlgün, 2010:14).

Çalışanların yaptıkları işe karşı, mesleğin asıl doğasını unutarak, amaçtan sapma ve kendini kaybetme şeklinde gösteren tükenmişlik, bireyin hizmet vermekte olduğu diğer insanlara karşı kendisini yorgun, bitkin ve halsiz hissetmektedir. Bu da bireyin kendisini çekmesine, içine kapanmasına, ruhsal açıdan

kendisini kötü hissetmesine neden olur. Sonuç olarak bu durum, yapılan işin verilen hizmetin kalitesinin düşmesine neden olur (Kaçmaz, 2005:29). Kişilerin yaptıkları işe karşı var olan motivasyon duygusu, tükenmişliğe bağlı olarak zamanla azalmaktadır. Bu durum, çalışma döneminin değişik dilimlerine ortaya çıkabilmektedir. Tükenmişlik olgusu bireylerde üç aşama şeklinde oluşmaktadır. Birinci aşama da yaşanan bireyin duygusal olarak kendisi örselenmiş hissetmesidir. Duygusal açıdan olumsuz anlamda yoğun yaşanan bu duygular, çalışanın artık hizmet verdiği kişilere karşı kendisini yetersiz hissetmeye başlamasıyla ikinci aşamaya geçilmiş olur. Yapılan mesleğe karşı, kendisini yabancı hissetmesi, diğer kişilerden kendisine yönelik her an bir kötülük gelecekmiş hissiyle çalışma şeklinde kendisini gösteren duyarsızlaşma tükenmişliğin ikinci aşamasını oluşturmaktadır (Tevrüz, 1996:46; Torun, 1996:13).

Literatür incelemelerinde, aktif iş yaşamında yer alanların tükenmişlik ve mesleki doyumları ile ilgili birçok araştırmanın yapıldığı gözlenmektedir. Özellikle yurtdışında yapılan çalışmalar incelendiğinde, hemen hemen her sektörde çalışanlarla ilgili tükenmişlik, meslek ve yaşam doyumları arasındaki ilişkileri inceleyen birçok araştırmanın olduğu incelenmektedir. Ülkemizde ise bu anlamda, tükenmişlik ve meslek doyumunu inceleyen araştırmalar daha çok eğitim ve sağlık sektörlerinde çalışanları (Avşaroğlu, 2005; Çam, 1992; Ergin, 1992; Helvacı ve Turhan, 2013; Kavlu, 2008; Kaya ve diğ., 2010; Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu, 2001; Kebapçı, 2010; Özyurt, Hayran ve Sur, 2006) farklı spor dallarında sporcu yetiştiren eğitmenleri (Tatlıcı, 2006) otomobil üretim sektöründe çalışanları (Sümer, 2005); iş yerlerinde operasyonel görevlerde yer almayan destek bölüm çalışanlarını (Özkanan, 2009; Akdoğan, 2009), çeşitli okullarda öğrenim görmekte olan öğrencileri (Kutsal, 2011; Çapulcuoğlu, 2012; Gündüz, Çapri ve Gökçakan, 2012), banka çalışanlarını (Gürbüz ve Karapınar, 2014; Yelboğa, 2007) muhasebecileri (Ay ve Avşaroğlu, 2010) ve güvenlik hizmeti sunan polisleri (Aksoy, 2012; Arslan, 2010; Gündüz, Erkan ve Gökçakan, 2007; Kaya, 2010; Okyay, 2009; Şanlı ve Akbaş, 2009; Şeker ve Zırhlıoğlu, 2009; Yiğit, 2012) içine alan geniş kapsamda alan araştırması şeklinde incelenmiştir. bu çalışmada üzerinde çalışılan Adalet Bakanlığı bünyesinde görevli ceza infaz koruma memurlarıyla (Yılmaz Boylu, 2012; İlgün, 2010; Nalbant ve Akman Karabeyoğlu, 2011), aile mahkemesi uzmanlarıyla (Atamtürk, 2010), hâkim ve cumhuriyet savcılarıyla (Baduroğlu, 2010) ve barolara bağlı avukatlarla (Demirkol, 2006; Gürses, 2006), tükenmişlik, yaşam ve meslek doyumları arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaç edinen çalışmalar bulunmaktadır. Yapılan bu çalışma, Adalet Bakanlığı bünyesinde görev yapmakta olan personele yönelik ilk araştırma olması nedeniyle, elde edilen araştırma sonuçları bakımından ve gerekse bu alanda ilerleyen süreçte gerçekleştirilecek diğer çalışmalara örnek olması bakımından önem taşımaktadır.

Araştırmaya konu edilen adliye çalışanlarının yaşamakta olduğu tükenmişlik durumu, temel olarak stresli çalışma koşullarından kaynaklanmaktadır. Adalet dağıtılan, suçluların ve kanuna muhalefet eden kişilerin cezaya çarptırıldığı adliyelerde doğal olarak son derece stresli ortamda çalışan personelin, bu kişilerle sürekli yüz yüze gelmeleri, onları daha da stresli hale getirebilmektedir. Diğer taraftan herhangi bir profesyonel destek almamaları halinde iş yerinde yaşadıkları günlük yaşam stresi zamanla çoğalarak personelin tükenmişlik yaşamalarına neden olmaktadır (Yıldırım, 2007:261). Çalışanların yaptıkları işe kendilerini verebilmeleri, işle bütünleşmeleri ve iş performansları yaşayacakları tükenmişlik duygusuyla doğrudan ilintilidir. Bu anlamda çalışanların yaşamış oldukları duygusal örselenme, yapmış oldukları işi de doğrudan etkileyerek, iş bakımından da olumsuzluk yaşamalarına sebebiyet vermektedir. Böylece, çalışanların iş doyumlarında da olumsuzluklar yaşanmaktadır (Kahraman ve vd., 2011:14). Buraya kadar bahsedilen tüm olumsuzluklar karşısında çalışanlar, iş yerinde çalışma koşullarının iyileştirilmesini, yaptıkları işe bağlı olarak kendilerine sağlanan olanakların artırılmasını, kendilerine destek olunmasını beklemektedirler. Her meslek dalında olduğu gibi adliye çalışanları da kurum yöneticileri tarafından kendilerini önemli hissetmelerini sağlayacak, duygusal ve psikolojik ihtiyaçlarının karşılayacak çalışma ikliminin oluşturulmasını beklemektedirler (Demirkol, 2006:8). Meslek sahipleri açısından iş yerinde çalışmaları karşılığında umduklarını bulamamış olmaları, bir

anlamda buna bağlı olarak yönetiminde personelden beklediği performansı alamadığı, iş veriminin sağlanamadığı anlamına gelmektedir. Bu durumda karşılıklı memnuniyetsizliği doğurmaktadır (Dalkılıç, 2014:1). Personelin hissetmiş olduğu yaşam doymu aslında mesleklerini yaparken kendilerini nasıl hissettikleriyle örtüşen bir durumdur. İçinde buldukları ekonomik zorluklar, bakmakla yükümlü oldukları aile bireyleri, çalıştıkları yer, çevre ve koşullar, mesleki anlamda beklentileri, statü ve rol kavramları gibi değişkenler bütün anlamda çalışanların yaşam doyumlarını etkileyen unsurlardır (Yılmaz Boylu, 2012:126).

Adalet çalışanlarının sürekli suça bulaşmış, suça eğilimi bulunan bir kitle ile çalışıyor olmaları yaşama bakış açılarını olumsuz etkilemektedir. Ciddi derecelerde suça bulaşmış kimselerle yaptıkları işin doğası gereği sürekli iç içe yaşıyor olmak, onların başkalarından sürekli olarak kötülük gelebileceğine dair bir düşünce geliştirmelerine neden olabilmektedir. İlerleyen süreçte bu durum, kendilerini daha da mutsuz hissetmelerine, hayata dair beklentilerinin körelmesine sebebiyet vermektedir.

Konusu itibarıyla alanda gerçekleştirilen ilk çalışma özelliğini taşıyan bu araştırmayla adliye çalışanlarının duygusal tükenme, meslek doymu ve yaşam doymu arasındaki ilişkilerin incelenmesi amaçlanmıştır. Bununla birlikte, toplumda en önemli çalışma alanında aktif rol alan adliye personelinin yapmış oldukları işten duygusal anlamda etkilenme düzeyleri, iş ve yaşam doyumları çeşitli değişkenler aracılığıyla bilimsel olarak incelenerek elde edilen bulgular ışığında yapılması gerekenler ele alınmıştır. Ayrıca adliye çalışanlarının yaşam doyumuna etki eden boyutlar tespit edilerek, yaşanan olumsuzluklara kaynaklık eden durumların değiştirilmesine yönelik tavsiyelerde bulunulacaktır. Genel olarak bu çalışmanın amacı, adliye personelinin yaşam doymu, meslek doymu ve tükenmişlik düzeylerinin nasıl karşılık bulduğunu incelenerek, üç boyutun birbirini nasıl etkilediğini ve nasıl bir ilişki biçimi oluşturduğunu tüm boyutlarıyla ortaya koymaktır.

2. YÖNTEM

Araştırmanın yöntem kısmını, araştırmada kullanılan desen, araştırmaya katılan katılımcılar, araştırmada kullanılan veri toplama araçları ve elde edilen veriler ile bu verilerin analizi oluşturmaktadır. Bu çalışmada, büyükşehir belediyesine sahip bir ilimizde faaliyet gösteren adalet sarayı ile aynı ilde faaliyet gösteren idare mahkemelerinde çalışan personelin yaşam doyumları ile iş doymu ve mesleki tükenmişlikleri arasındaki ilişkiler araştırılmıştır. Mevcut durumu saptamaya yönelik betimsel bir araştırma niteliğindedir. Yapılan bu çalışmada, tarama modellerinden genel tarama modeli kullanılmıştır (Karasar, 1999:58). Bu araştırmanın yapıldığı adliyelerde görevli yazı işleri müdürleri, zabıt katipleri ve mübaşirlerle ilgili Cumhuriyet Başsavcılığı'ndan alınan yazılı izin doğrultusunda çalışma yürütülmüştür. Araştırmaya gönüllülük esasına göre dahil olan katılımcıların, 272'si (% 53.9) kadın, 233'ü (% 46.1) erkektir.

2.1. Veri Toplama Araçları

Kişisel Bilgi Formu

Bu çalışmada kullanılan Kişisel Bilgi Formu araştırmacı tarafından oluşturulmuştur. Bu formda sırasıyla araştırmaya katılan katılımcıların cinsiyetleri, yaşları, medeni durumları, hizmet vermekte oldukları birimleri, görev unvanları, görev süreleri, aldıkları eğitim seviyelerini içeren demografik bilgiler yer almaktadır. Bunun yanında, kişisel bilgi formu katılımcıların görev yapmakta oldukları birime, görev saatlerine, daha önce psikolojik destek alıp almadıklarına, boş zamanlarını değerlendirme durumu, mesleği seçme nedenlerine ve mesleklerinde değiştirmek istedikleri durum değişkenlerine ilişkin verileri içermektedir.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği Genel Formu (MTE-GF)

Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Maslach Burnout Inventory), toplamda 22 maddeden oluşmaktadır. Bu maddelerin 9'u duygusal tükenmeyi, 5'i duyarsızlaşmayı, 8'i de kişisel başarı boyutunu yordayan 3 alt boyuttan oluşmaktadır. Maslach ve Jackson (1981:104) tarafından geliştirilmiş olup, alanda çalışan farklı araştırmacılar tarafından Türkçe'ye uyarlanan (Çam, 1992:158; Ergin, 1992:150) Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin bu araştırmada kullanılan formunun uyarlaması, Ergin (1992:150) tarafından gerçekleştirilmiştir. Uyarlanan ölçeğin Türkçe formunda orijinal halinden farklı olarak yanıtlar 7'li likert tipi yanıtlar yerine 5'li likert tarzına dönüştürülmüş olup, (0= Hiçbir zaman; 4= Her zaman) şeklinde değerlendirilmektedir. Ölçeğin, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarından alınabilecek en düşük puan 0 puandır. Belirtilen alt ölçeklerden alınabilecek en yüksek puanlar ise sırasıyla; 36,20 ve 32'dir. Ölçeğin Türkçe formunun faktör yapısının İngilizce orijinaline uygun olduğu saptanmış ve iç tutarlık katsayıları duygusal tükenme boyutu için .83, duyarsızlaşma boyutu için .65, kişisel başarı boyutu için .72 olarak hesaplanmıştır. Hesaplanan test tekrar test güvenilirlik katsayıları ise sırasıyla .83, .72, .67'dir. Ölçekten her biri bir boyut için olmak üzere üç ayrı toplam puan elde edilmekte, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında yüksek, kişisel başarı boyutunda düşük puan daha fazla tükenmişlik yaşandığını belirtmektedir.

Minnesota İş Doyum Ölçeği (MİDÖ)

Türkiye'de ilk kez Oran, tarafından Türkçe'ye çevrilen ve 20 maddeden oluşan ölçek (Oran, 1989), Weiss ve Arkadaşları tarafından iş doyumunu ölçmek amacıyla geliştirilmiştir. Çalışanların yaptıkları işten duyduğu memnuniyet derecesini tanımlayan her bir madde 5'li Likert tarzında (1=Hiç hoşnut değilim; 5=Çok hoşnudum) şeklinde değerlendirilmektedir. Ölçekten iç kaynaklı (intrinsic) doyumunu (1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 19, 20), dış kaynaklı (extrinsic) doyumunu (5, 6, 12, 13, 14, 16, 17, 18) ve genel doyumunu (tüm maddeler) ölçek puanları elde edilmektedir. Genel doyum puanı 20 maddeden elde edilen puanların toplamının 20'ye, içsel doyum puanı içsel faktörleri oluşturan maddelerden elde edilen puanların toplamının 12'ye, dışsal doyum puanı dışsal faktörleri oluşturan maddelerden elde edilen puanların toplamının 8'e bölünmesi ile elde edilmektedir. Ölçekten alınabilecek en yüksek puan 100, en düşük puan 20 olup, orta noktaya düşen 60 ise nötr doyumunu ifade etmektedir. Puanların 20'ye yaklaşması doyum düzeyinin düştüğünü, 100'e yaklaşması ise yükseldiğini göstermektedir. Yurt içinde yapılan araştırmada güvenilirlik katsayısının .90 (Yıldırım, 1996), yurt dışında yapılan araştırmada ise, güvenilirlik katsayısının .82 ile .92 arasında değiştiği bulunmuştur (Erdwins ve diğ., 2001:234).

Yaşam Alanlarındaki Doyum Ölçeği (YADÖ)

Uluslararası İyi Olma Grubu (International Wellbeing Group, 2013:4), Tarafından Cummins (2003)'in Kapsamlı Yaşam Kalitesi Ölçeği'ne (Comprehensive Quality of Life Scale) dayanarak geliştirilmiştir. Yaşam Alanlarındaki Doyum Ölçeği, 8 temel yaşam alanındaki doyumunu toplam 8 soru ile ölçmekte olup 0-10 derecelidir. Ayrıca genel yaşam doyumunu ölçen bir soru bulunmaktadır. Veriler toplam puan üzerinden değerlendirilir. Puanlar arttıkça yaşam doyumunu artmaktadır. Ölçekteki 8 faktör yaşam doyumunun bütününe ilişkin varyansın %30 ile %60'ını açıklamaktadır. Bu faktörlerden birisi olan ve ölçeğe sonradan eklenen "kutsallık anlayışınız ve dininizden ne kadar memnunsunuz" maddesi Avustralya örneğinde yaşam doyumunu açıklama varyansına etki etmediğinden ve örneklem açısından çekince yaratabileceğinden bu araştırmaya dâhil edilmemiştir. Toplam 8 soru ile ölçülen yaşam alanları; yaşam standartları, kişisel sağlık, yaşamdaki başarı, kişisel ilişkiler, kişisel güvenlik, toplumla bağlantılık ve gelecek güvenliğidir. Bu alanlar, genel bir doyum faktörü altında birleşebilmektedir. Avustralya'daki uygulamalarda ölçeğin güvenilirliğine ilişkin Cronbach Alpha katsayısı .70-.85 arasında, test-tekrar test güvenilirliği ise 1-2 haftalık sürede .84 olarak belirtilmektedir.

Diener, Emmons, Larsen ve Griffin (1985:73)'in Yaşam Doyumu Ölçeği'yle .78 paralel geçerliği vardır (International Wellbeing Group, 2013:6). Ölçeğin Türkçe'ye çevrilmesi ve uyarlaması Şimşek (2011), tarafından yapılmıştır. Bu çalışmada kullanılan Yaşam Alanlarındaki Doyum Ölçeği'nin Türkçe çevirisinin Cronbach Alpha katsayısı .87 ve yaşam doyumu ölçeği ile paralel geçerliği .75'dir.

Verilerin Toplanması ve Analizi

Bu araştırma, büyükşehir belediyesine sahip bir ilde adalet Bakanlığı'na bağlı olarak faaliyet göstermekte olan Adliye Sarayı ile İdare Mahkemelerinde görev yapmakta olan yazı işleri müdürleri, zabıt katipleri ve mübaşirlerle; gönüllülük esasına göre, görevli oldukları birim, görev süreleri, mesai saatleri göz önünde bulundurularak imkanlar dahilinde bizzat araştırmacı tarafından gerçekleştirilmiştir. Araştırmada elde edilen veriler, tek tek incelenerek hatalı ya da yönergelere uygun doldurulmayan formlar incelemeyen çıkarılmıştır. Yönergeye uygun olarak doldurulmuş olan 505 formdan elde edilen veriler SPSS 22.0 programına girilerek analize hazır hale getirilmiştir. Adliye çalışanlarının demografik verilerini analiz etmek için betimsel İstatistikler kullanılmıştır. Elde edilen verilerin analizinde, mesleki tükenmişlik, iş doyumu ve yaşam doyumu arasındaki ikili anlamlı ilişkiler önce Pearson Korelasyon testi ile elde edilmiş, çalışanların iş doyumu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin, yaşam doyumu düzeylerini ne ölçüde açıkladığını belirlemek amacıyla regresyon analizi uygulanmıştır. Edinilen tüm sonuçlar için anlamlılık değeri $p < 0,05$ istatistiksel olarak anlamlı olarak kabul edilmiştir.

3. BULGULAR

3.1. Betimleyici İstatistikler

Bu bölümde, araştırmaya katılan katılımcıların demografik özellikleri (cinsiyet, medeni hal, çocuk durumu, yaş, eğitim durumu, psikolojik destek alıp almadığı ve hobi durumu) ile mesleki özellikleri (görev unvanı, görev süresi, çalışılan birim, haftalık mesai saati, mesleği seçme nedeni ve meslekte değiştirmek istediği husus) betimleyici istatistiksel olarak sırasıyla Tablo 1 ve Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 1. Kişisel Demografik Faktörlerin Betimleyici İstatistikleri

Demografik Değişkenler		Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Cinsiyet	Kadın	272	53,9	53,9
	Erkek	233	46,1	100,0
Medeni Durum	Bekâr	167	33,1	33,1
	Evli	306	60,6	93,7
	Vefat Etmiş	8	1,6	95,2
	Boşanmış	22	4,4	99,6
	Diğer	2	,4	100,0
Çocuk	Yok	218	43,2	43,2
	Var	287	56,8	100,0
Yaş	24 yaş ve altı	54	10,7	10,7
	25-28 yaş	108	21,4	32,1
	29-32 yaş	104	20,6	52,7
	33-36 yaş	80	15,8	68,5
	37-40 yaş	43	8,5	77,0
	41-44 yaş	36	7,1	84,2

	45 yaş ve üzeri	80	15,8	100,0
Eğitim	Lise	110	21,8	21,8
	MYO	164	32,5	54,3
	Lisans	224	44,4	98,6
	Master	7	1,4	100,0
Psikolojik Destek	Hayır	442	87,5	87,5
	Evet	63	12,5	100,0
Hobi Durumu	Yok	259	51,3	51,3
	Var	246	48,7	100,0

Tablo 1'e göre çalışmaya katılan katılımcıların 272'sini (%53,9) kadınlar; 306'sını (%60,6) evli çalışanlar; 287'sini (%56,8) çocuk sahibi olanlar; 212'sini (%42) 25-32 yaş arasında olanlar; 231'ini (%45,8) lisans ve üzeri eğitime sahip olanlar; 442'sini (%87,5) psikolojik bir destek almayanlar ve 259'unu (%51,3) hobisi olmayanlar oluşturmaktadır.

Tablo 2. Mesleki Demografik Faktörlerin Betimleyici İstatistikleri

Demografik Değişkenler		Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Unvan	Yazı İşleri Müdürü	58	11,5	11,5
	Zabıt Kâtibi	352	69,7	81,2
	Mübaşir	47	9,3	90,5
	Bilgi İşlem Memuru	7	1,4	91,9
	Teknisyen	6	1,2	93,1
	Adli Sicil Personeli	10	2,0	95,0
	Seçim Personeli	7	1,4	96,4
	Hizmetli	12	2,4	98,8
	Şoför	6	1,2	100,0
Hizmet Süresi	0-2 yıl	110	21,8	21,8
	3-5 yıl	120	23,8	45,5
	6-8 yıl	71	14,1	59,6
	9-11 yıl	64	12,7	72,3
	12-14 yıl	21	4,2	76,4
	15-17 yıl	28	5,5	82,0
	18 yıl ve üzeri	91	18,0	100,0
Çalışılan Birim	Ceza Mahkemeleri	147	29,1	29,1
	Hukuk Mahkemeleri	120	23,8	52,9
	İcra Mahkemeleri	15	3,0	55,8
	İcra Müdürlükleri	45	8,9	64,8
	Savcılık Kalemi	108	21,4	86,1
	Adli Sicil Müdürlüğü	11	2,2	88,3
	Seçim Müdürlüğü	16	3,2	91,5
	İdari işler	14	2,8	94,3
	Komisyon	7	1,4	95,6
	Bilgi işlem	7	1,4	97,0
	Teknik Servis	4	,8	97,8
Vezne	2	,4	98,2	

	Tevzi	6	1,2	99,4
	Şoför	3	,6	100,0
Haftalık Mesai	40-49 saat	412	81,6	81,6
	50-59 saat	73	14,5	96,0
	60 saat ve üstü	20	4,0	100,0
Mesleği Seçme Nedeni	Kendi İsteği	183	36,2	36,2
	Aile İsteği	24	4,8	41,0
	Prestij	3	,6	41,6
	Başka Şans Yok	205	40,6	82,2
	Ekonomik	12	2,4	84,6
	Diğer	78	15,4	100,0
Meslekte Değiştirmek İstedığı Husus	Çalışma Saatleri	17	3,4	3,4
	Ekonomik Koşullar	210	41,6	45,0
	Arkadaşlık İlişkisi	8	1,6	46,5
	Toplumun Bakışı	12	2,4	48,9
	Yükselme Koşulları	42	8,3	57,2
	Amir-Memur İlişkisi	197	39,0	96,2
	Hiçbir şey	19	3,8	100,0

Tablo 2’de, araştırmaya katılanların mesleki özellikleri incelendiğinde: 352’sinin (%69,7) zabıt kâtabi olduğu; 147’sinin (%29,1) ceza mahkemelerinde, 120’sinin (%23,8) hukuk mahkemelerinde çalıştığı; 412’sinin (%81,6) haftalık 40-49 saat çalıştığı; 205’inin (%40,6) mesleği başka şansı olmadığı için, 183’ünün (%36,2) mesleği kendi isteğiyle seçtiği ve 210’nunun (%41,6) çalıştığı meslekte ekonomik koşulları, 197’sinin (39,0) amir-memur ilişkilerini değiştirmek istediği incelenmektedir.

3.2. Korelasyon Analizi

Bu çalışmaya konu olan adliye çalışanlarının yaşam doyumu ile mesleki iş doyumu ve mesleki tükenmişlikleri arasındaki ilişkiler Pearson korelasyon testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 3’te gösterilmiştir.

Tablo 3. Mesleki Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Arasındaki Korelasyon Analizi

	Korelasyon	Duyusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı	İş Doyumu	Yaşam Doyumu
Duyusal Tükenme	Sig. (2tailed)					
	N	505				
Duyarsızlaşma	Sig. (2tailed)	0,602				
	N	505	505			
Kişisel Başarı	Sig. (2tailed)	-0,064	-0,132			
	N	505	505	505		
İş Doyumu	Sig. (2tailed)	-0,522	-0,388	0,190		
	N	505	505	505	505	
Yaşam Doyumu	Sig. (2tailed)	-0,385	-0,294	0,197	0,411	
	N	505	505	505	505	505

Yapılan korelasyon analizinde, katılımcıların duygusal tükenme düzeyleri ile duyarsızlaşma düzeyleri arasında ($r = .60$) pozitif yönde anlamlı ve güçlü bir ilişkinin olduğu, duygusal tükenme düzeyleri ile iş doyumları arasında ($r = -.52$), duygusal tükenme ile yaşam doyumları arasında ($r = -.38$) negatif yönde, anlamlı ve güçlü bir ilişki olduğu incelenmektedir. Buna göre, katılımcıların duygusal tükenme düzeyleri arttıkça, iş doyumları ve yaşam doyumları buna bağlı olarak azalmakta ve duyarsızlaşma düzeyleri de artmaktadır.

Katılımcıların duyarsızlaşma düzeyleri ile kişisel başarı düzeyleri arasında ($r = -.13$); duyarsızlaşma düzeyleri ile iş doyumları arasında ($r = -.33$) ve duyarsızlaşma düzeyleri ile yaşam doyumları arasında ($r = -.29$) negatif yönde anlamlı ilişkiler olduğu incelenmiştir. Bu durum, çalışanların duyarsızlaşma düzeyleri arttıkça kişisel başarı düzeyleri düşmekte ve buna bağlı olarak iş doyumları ve yaşam doyumları düzeyleri azalmakta olduğunu göstermektedir.

Katılımcıların kişisel başarı düzeyleri ile iş doyumları arasında ($r = .190$) ve kişisel başarı düzeyleri ile yaşam doyumları arasında ($r = .197$) pozitif yönde anlamlı ilişkiler olduğu, çalışanların kişisel başarı düzeyleri arttıkça, iş doyumları ile yaşam doyumlarının buna bağlı olarak olumlu yönde artış göstermekte olduğu incelenmektedir.

Son olarak katılımcıların iş doyumları ile yaşam doyumları arasında ($r = .41$) pozitif yönde güçlü ve anlamlı ilişki bulunmaktadır. Buna göre, katılımcılarda iş doyumları arttıkça yaşam doyumları düzeylerinde de artış görülmektedir.

3.3. Regresyon Analizi

Araştırmaya katılan katılımcıların yaşam doyum düzeylerini açıklama da mesleki tükenmişlik düzeyleri ile iş doyumlarının etkisini tespit etmek üzere yaşam doyumunun bağımsız değişken, duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve iş doyumunun bağımlı değişken olduğu regresyon modeli kurulmuş olup, sonuçlar Tablo 4 ve Tablo 5'te gösterilmiştir.

Tablo 4. Yaşam Doyumunu Açıklamada Mesleki Tükenmişlik ve İş Doyumunun Etkisi Regresyon Modeli

Model	Kareler Toplamı	df	Ortalama	F	Sig.
Regresyon	37784,19	4	9446,04	37,070	,000
Kalan	127408,84	500	254,81		
Toplam	165193,03	504			

Bağımlı Değişken: Yaşam Doyumu

Belirleyiciler: (Constant), İş Doyumu, Kişisel Başarı, Duyarsızlaşma, Duygusal Tükenme

Tablo 4'e göre kurulan model anlamlı olup ($p < 0.05$) bağımsız değişkenlerin etkisi Tablo 5'te gösterilmektedir.

Tablo 5. Yaşam Doymunu Açıklamada Bağımsız Değişkenlerin Etkisi

Model	Katsayılar		Standart	t	Sig.
	B	Standart Hata	Katsayılar Beta		
(Sabit)	46,44	3,69		12,58	,000
Duygusal Tükenme	-,25	,07	-,198	-3,63	,000
Duyarsızlaşma	-,18	,12	-,070	-1,42	,156
Kişisel Başarı	,22	,07	,125	3,11	,002
İş Doymu	,29	,05	,261	5,56	,000

Bağımsız değişkenlerin etkisi incelendiğinde katılımcıların yaşam doymu düzeylerine duygusal tükenme olumsuz (negatif) yönde, kişisel başarı ve iş doymunu ise olumlu (pozitif) yönde etkide bulunurken ($p<0.05$), duyarsızlaşmanın herhangi bir etkisinin olmadığı incelenmektedir ($p>0.05$). Etkili faktörlerle regresyon modeli yeniden uygulandığında sonuçlar Tablo 6 ve Tablo 7’de görüldüğü gibidir.

Tablo 6. Yaşam Doymunu Açıklamada Yenilenmiş Regresyon Modeli

Model	Kareler Toplamı	df	Ortalama	F	Sig.
Regresyon	37270,30	3	12423,43	48,655	,000
Kalan	127922,73	501	255,33		
Toplam	165193,03	504			

Bağımlı Değişken: Yaşam Doymu

Belirleyiciler: (Constant), İş Doymu, Kişisel Başarı, Duygusal Tükenme

Tablo 6’da yeni kurulan regresyon modelinin de anlamlı olduğu incelenmektedir ($p<0.05$). Bağımsız değişkenlerin etkisi Tablo 7’de belirtilmektedir.

Tablo 7. Yaşam Doyumunu Açıklamada Bağımsız Değişkenlerin Etkisi

Model	Katsayılar		Standart	t	Sig
	B	Standart Hata	Katsayılar Beta		
(Sabit)	45,76	3,66		12,49	,000
Duygusal Tükenme	-,30	,059	-,240	-5,19	,000
Kişisel Başarı	,23	,072	,132	3,28	,001
İş Doyumu	,30	,054	,261	5,57	,000

Yeni kurulan regresyon modelinde bağımsız değişkenlerin hepsinin anlamlı olarak yaşam doyumunu açıklamada etkili oldukları görülmektedir ($p < 0.05$).

Yapılan regresyon analizleri sonucunda, adliye personelinin yaşam doyum düzeylerini açıklamada duygusal tükenme düzeylerinin negatif yönde, kişisel başarı düzeyleri ile iş doyum düzeylerinin pozitif yönde etkili oldukları; duyarsızlaşma düzeylerinin ise açıklayıcı bir faktör olarak etkili olmadığı görülmektedir. Buna göre, yaşam doyum düzeyinde düşüş olan personelin iş doyumunu da azalmakta ve buna bağlı olarak da duygusal tükenme yaşanmaktadır.

4. TARTIŞMA VE SONUÇ

Yapılan bu araştırmada adliye sarayında çalışan personelinin mesleki tükenme, iş doyum ve yaşam doyum arasındaki ilişkiler incelenmiş olup, yaşam doyum düzeyleri üzerinde iş doyum ve mesleki tükenmiş düzeylerinin ne derece etkili olduğu incelenmiştir.

Buna göre, adliye çalışanlarının yaşam doyum düzeylerine, duygusal tükenme düzeyleri negatif olarak etki ederken, kişisel başarı ve iş doyum düzeyleri pozitif olarak etki etmektedir. Korelasyon analizinde elde edilen bu bulgular, Yılmaz Boylu, A. (2012) tarafından mevcut çalışmaya paralel doğrultuda ancak adliye dışında ki yine Adalet Bakanlığı'na bağlı diğer kurumlarda çalışan personelin yaşam doyumunu, iş doyum ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin cinsiyet ve hizmet süresi değişkenlerine göre incelenmesini konu edinen araştırmada elde edilen bulgularla tutarlılık göstermektedir. Farklı popülasyonlarla benzer amaçlar doğrultusunda gerçekleştirilen çalışmalar incelendiğinde; Şeker ve Zırhlioğlu (2009); Yiğit ve Arkadaşları (2011) tarafından polis popülasyonu ile yapılan çalışmada elde edilen yaşam doyum ile iş doyum arasındaki pozitif ilişkiler elde edildiği bulgularıyla, Karlıdağ ve Arkadaşları (2000) tarafından hekimlerle yapılan çalışmada elde edilen bulgularla ve Keser (2005) ile Sevimli ve İşcan, (2005) tarafından yapılan çalışmalarda elde edilen bulgularla tutarlılık göstermektedir. Farklı meslek gruplarıyla gerçekleştirilmiş olan, yaşam doyum ve meslek doyum arasındaki bağıntının araştırma bulguları arasında yer aldığı bu çalışmalarda, meslek doyumunu arttıkça yaşam doyumunun arttığı bulgulanmıştır. Yaşam doyumunu oluşturan en önemli unsurlardan biri de meslek doyumudur. Bireyin yaşam doyumunu, iş yaşamındaki memnuniyet derecesinin etkilediği elde edilen bulgular arasında yer almaktadır. Bu iki değişken arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişkinin bulunması, yaşamdan elde edilecek doyum derecesinde iş doyumunun önemli bir yere sahip olduğu anlaşılmaktadır. Araştırmada elde edilen bir başka bulguya göre, korelasyon analizinde saptanan iş doyum ile duygusal tükenme alt boyutu arasında negatif yönlü anlamlı ilişki, Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman (2005) tarafından öğretmenlerle ve Şeker ve Zırhlioğlu (2009) tarafından polislerle yapılan çalışmada elde edilen bulgularla tutarlılık göstermektedir. Buna göre, bu araştırmaya katılan adliye çalışanlarının iş

doyum düzeyleri arttıkça duygusal tükenme düzeylerinde de azalma olduğu incelenmektedir. Bir başka ifadeyle, duygusal tükenmeyi daha az yaşayan adliye çalışanlarının iş doyumlarının buna bağlı olarak olumlu anlamda artış gösterdiği ve tükenmişliğin olumsuz etkilerini daha az yaşadıkları söylenebilir.

Genel olarak bakıldığında bu çalışmada elde edilen bulgulara göre, meslek doymu ile yaşam doymu arasındaki ilişkiyi test etmek amacıyla yapılan korelasyon analizinde, olumlu yönde anlamlı bir bağlantı olduğu incelenmiştir. Elde edilen bu bulgu, Yılmaz Boylu, A. (2012) tarafından yapılan çalışmada elde edilen bulgular üzerinde gerçekleştirilen regresyon analizi sonuçlarıyla, Yiğit, Dilmaç ve Deniz (2011) tarafından polislerle yapılan çalışmada elde edilen bulgulara uygulanan regresyon analizi sonuçlarıyla, Öcal (2008) tarafından pamuklu dokuma işletmelerinde çalışanların meslek ve yaşam doyumları arasındaki bağlantıyı araştıran çalışmada elde edilen bulgularla ve Maden-Turgut (2010) tarafından hemşirelerle gerçekleştirilen yaşam doymu ile iş doymu arasında ki bağlantıyı inceleyen çalışmada elde edilen bulgularla da tutarlılık gösterdiği incelenmiştir.

Sonuç olarak, meslek doymu ile yaşam doymu arasında pozitif anlamda güçlü bir ilişki bulunmaktadır. Personelin yaşam doymu arttıkça buna bağlı olarak iş doymu da artmaktadır.

5. ÖNERİLER

Adalet Bakanlığı'na bağlı bir büyükşehir belediyesine sahip kentte faaliyet gösteren Adliye Sarayı'nda görevli personelin mesleki tükenme, iş doymu ve yaşam doymu arasındaki ilişkilerin incelendiği bu araştırmada, yaşam doymu düzeylerini açıklamada meslek doymu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin etkisi araştırılmıştır. Çalışma sonucunda elde edilen sonuçlara göre, aşağıda verilen birtakım önerilere yer verilmiştir.

- Adliye personelinin yapmış oldukları işin doğası gereği sürekli konusu suç teşkil eden olaylar ve olgularla iç içe olmaları, suça karışmış veya suçtan zarar görerek mağdur olmuş bireylerle resmi işlemlerin gerçekleştirilmesi esnasında temas halinde bulunmaları, bu süreçte bir takım sorunlar yaşamalarına neden olmaktadır. Bununla birlikte iş yerinde görevli personel arasında buldukları statüye bağlı olarak oluşan ast üst ilişkilerinde bazı sıkıntıların yaşandığı elde edilen bulgular arasında yer almaktadır. Buna bağlı olarak da personel arasında ki ilişkilerde de zaman zaman sıkıntıların yaşandığı tüm bu sıkıntıların personelin duygusal açıdan örselenme yaşamasına ve tükenmişlik yaşamalarına neden olabilmektedir. Bu nedenle, kurumsal açıdan çalışan personele yönelik profesyonel bireysel sosyal destek uygulamalarının oluşturularak hayata geçirilmesi ve elde edilen sonuçların değerlendirilmesi önerilmektedir. Personele yönelik verilecek sosyal destek mekanizmalarının çeşitlendirilmesinin son derece fayda sağlayacağı ve personelin karşılaştıkları sorunlar karşısında bireysel başa çıkma mekanizmalarını güçlendireceği düşünülmektedir.
- Görevli personelin yaşam doymu düzeylerini artırmak için onların iş ortamında maruz kalabileceği stres unsurlarının giderilmesine, kişisel başarı duygularının artırılıp mesleki doyumlarının sağlanmasına yönelik politikaların geliştirilerek uygulamaya geçirilmesi önemlidir.
- Personelin, iş ortamındaki koşulları gözden geçirilmeli, karşılaştıkları güçlükler tespit edilerek, bu zorlukların üstesinden gelmelerini sağlayacak sosyo-ekonomik destek mekanizmaları oluşturulmalıdır.
- Mevcut çalışma, adliyelerde görevli yazı işleri müdürlerinin, zabıt katiplerinin ve mübaşirlerin yaşam alanlarındaki doymu, mesleki doymu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin kurumda çalıştıkları unvanlarına, hizmet sürelerine, cinsiyetlerine, medeni durumlarına, yaşlarına, eğitim durumlarına, görevli oldukları birime, mesai saatlerine, daha

önce psikolojik destek alıp almadıklarına, hobi durumlarına, mesleği seçme nedenlerine ve mesleklerinde değiştirmek istedikleri durum değişkenlerine göre farklılaşp farklılaşmadığını konu edinen başka araştırmalarla genişletilebilecektir. Başka illerde görevli benzer popülasyonlarla yapılacak araştırma bulguları ışığında personelin yaşamış olduğu iş doyumunu, yaşam doyumunu ve mesleki tükenmişliklerini iyileştirecek politikaların tespiti sağlanabilir.

KAYNAKÇA

- Akdoğan, M. (2009). Büyük Ölçekli İşletmelerde Çalışan Ofis İşgörenlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin Kişisel, Örgütsel ve Kişilerarası Faktörlere Göre Yordanması, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. İzmir: Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aksoy, S. (2012). Samsun'da Çalışan Polislerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Yapısal Eşitlik Modellemesi ile İncelenmesi, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Samsun: On Dokuz Mayıs Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Arslan, B. (2010). Çalışanlarda Çatışma Çözme Yöntemlerinin Tükenmişlik Üzerine Etkisi ve İstanbul Emniyet Müdürlüğünde Bir Araştırma, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Atamtürk, E. (2010). Aile Mahkemeleri Uygulamalarında Yaşanan Sorunların Aile Mahkemesi Uzmanlarının Tükenmişlik Düzeylerine ve İş Doyumlarına Etkisi, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Avşaroğlu, S., Deniz, M., Kahraman, A. (2005). Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu, İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (14):118.
- Ay, M. ve Avşaroğlu, S. (2010). Muhasebe Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi, Uluslararası İnsan bilimleri Dergisi, Cilt 7, Sayı 1, ss. 1170-1181.
- Aydın, İ. (2008). İş Yaşamında Stres, Pegem Yayınları, 3.Baskı, Ankara.
- Baduroğlu, G.E. (2010). Hâkim ve Cumhuriyet Savcılarında Psiko-Somatik Hastalıklar ve Tükenmişlik Sendromu, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Baltaş, A. ve Baltaş Z. (1993). "Stres ve Başa Çıkma Yolları" Remzi Kitapevi, 13. Baskı İstanbul.
- Cummins, R. A. (2003). Normative life satisfaction: Measurement issues and a homostatic model. Social Indicators Research, 64, 225-256.
- Çam, O. (1992). Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenirliğinin Araştırılması, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Ankara, Hacettepe Üniversitesi, ss. 155-160.
- Çapulcuoğlu, U. (2012). Öğrenci Tükenmişliğini Yordamada Stresle Başa Çıkma, Sınav Kaygısı, Akademik Yetkinlik ve Anne-Baba Tutumları Değişkenlerinin İncelenmesi, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Mersin: Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Demirkol, İ. (2006). Avukatlarda İş Doyumu, Tükenmişlik ve Denetim Odağının Bazı Demografik Değişkenler Bağlamında İncelenmesi, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Mersin: Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Dalkılıç, O.S. (2014). Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu, Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri, Nobel Yayınları, 2.Basım, Ankara.
- Diener, E., Emmons, R., Larsen, R. J., ve Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. Journal of Personality Assessment, 49, 71-75.
- Erdwins, C. J., Buffardi, L. C., Casper, W. J., O'Brien, A. S. (2001). "The Relationship of Women's Role Strain to Social Support, Role Satisfaction, and Self-efficacy", Family Relations, Vol.50, No.3, pp. 230-238.

- Ergin, C. (1992). "Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Envanterinin Uyarlanması", 7. Psikoloji Kongre Kitabı, Ankara: Psikologlar Derneği Yayınları, ss.143-154.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. Journal of Social Issue, 30, 159-165.
- Gündüz, B., Erkan, Z. ve Gökçakan, N. (2007). Polislerde Tükenmişlik ve Görülen Psikolojik Belirtiler, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 16, Sayı 2, ss. 283-298.
- Gündüz, B., Çapri, B. ve Gökçakan, Z. (2012). Üniversite Öğrencilerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi, 19, ss.38-55.
- Gürbüz, H. ve Karapınar, M. (2014). Bankacılık Sektöründe Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Maslach Kriterlerine Göre Ölçülmesi, Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, Cilt 10, Sayı 23, ss. 267-278.
- Gürses, İ. (2006). Avukatların Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi: Sakarya Örneği, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Sakarya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Helvacı, İ. ve Turhan, M. (2013). Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Silifke'de Görev Yapan Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, İşletme ve İktisat Çalışmaları Dergisi, Cilt 1, Sayı 4, ss.58-68.
- International Wellbeing Group (2013). Personal wellbeing index-adult (PWI-A): 5th Edition. Centre on Quality of Life, Deakin University, Melbourne: Australia, ss.1-40.
- İlgün, E. (2010). İnfaz Koruma Memurlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (Burnout) Sendromu. İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, 1, 29-32.
- Kahraman, G., Engin, E., Dülgerler, Ş. ve Öztürk, E. (2011). Hemşirelerde İş Doyumu, Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi, 4 (1), 12-18.
- Karasar, N. (1999). Bilimsel Araştırma Yöntemleri, Nobel Yayıncılık, 9. Basım, Ankara, ss.53-70.
- Karlıdağ, R.; Ünal, S.; Yoloğlu, S. (2000). Hekimlerde İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyi, Türk Psikiyatri Dergisi, Cilt 11 (1), ss. 49-57.
- Kavlu, İ. (2008). Acil Servislerde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik ve İş Doyumlarının Yaşam Kalitesine Etkisi, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kaya, Ş. (2010). Ankara İlinde Çalışan Polislerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kaya, N., Kaya, H., Ayık, S.E., Uygur, E. (2010). Bir Devlet Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Tükenmişlik, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, Cilt 7, Sayı 1, ss. 401-419.
- Kebabçı, A. (2010). Acil Birimlerde Çalışan Hemşirelerde Çalışma Ortamının Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Keser A. (2005). "İs Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama", Çalışma ve Toplum, Cilt:4, ss. 77-96.
- Kutsal, D. (2011). Lise öğrencilerinin Tükenmişliklerinin İncelenmesi, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Maden- Turgut, E. (2010). İş doyumunu ve yaşam doyumunu ilişkisi ve İstanbul'da ki devlet üniversitesi hastanelerinde ameliyat bölümü hemşirelerine yönelik bir araştırma, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Maslach, C. (Eds.) (1981). The burnout syndrome, pp. 30-53. Park Ridge, IL: London House.

- Maslach, C. ve Jackson, S.E. (1981). "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Occupational Behaviour*, Vol: 2, pp. 99–113.
- Maslach, C. ve Leiter, M.P. (1997). *The Truth About Burnout*, San Francisco: Jose-Bass Publishers.
- Nalbant, A. ve Akman Karabeyoğlu, Y. (2011). Çocuklarla Çalışan İnfaz Koruma Memurlarına Yönelik Hazırlanan Kişilerarası İlişkiler Psiko-eğitim Programının Etkisi, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi, Yıl 11, Sayı 21, ss. 223-250.
- Okyay, N. (2009). Emniyet Teşkilatına Bağlı Okullardan Mezun Olup Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğünde Görev Yapan Polislerin Psikolojik Hizmet Algıları, İş Doymu ve Tükenmişlik Düzeyinin İncelenmesi, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Oran, B.N. (1989). A Study on Job Satisfaction of a Group of Academical Staff in Marmara University, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Öcal, Ö. (2008). İş-Aile Çatışması, İş tatmini ve yaşam tatmini ilişkisini belirlemeye yönelik tekstil işletmesi çalışanlarında bir araştırma, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özkanan, A. (2009). Örgüt İklimi ve Tükenmişlik İlişkisi: Büro Çalışanları Üzerine Bir Alan Araştırması, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özyurt, A., Hayran, O. ve Sur, H. (2006). Predictors of burnout and job satisfaction among Turkish physicians, *QJM Advance Access publishes*, doi 10, 1093, ss.2-9.
- Pines, A. M. ve Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. New York: Free Press.
- Sevimli, F. ve İşcan, Ö.F. (2005). "Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doymu", *Ege Akademik Bakış Ekonomi, İşletme, Uluslararası İlişkiler ve Siyaset Bilimleri Dergisi*; Cilt:5, ss.1-2.
- Sümer, D. (2005). İnsan Kaynakları Eğitim Fonksiyonunun Mesleki Tükenmişlik Üzerine Etkisi ve Otomotiv Yan Sanayinde Bir Uygulama, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Şanlı, S. ve Akbaş, T. (2009). Adana İlinde Çalışan Polislerin İş Doymu Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, *Polis Bilimleri Dergisi*, 11 (2), ss.73-86.
- Şeker, B.D. ve Zırhlıoğlu, G. (2009). Van Emniyet Müdürlüğü Kadrosunda Çalışan Polislerin Tükenmişlik, İş Doymaları ve Yaşam Doymaları Arasındaki İlişkilerin Değerlendirilmesi, *Polis Bilimleri Dergisi*, 11 (4), ss. 1-26.
- Şimşek, E. (2011). The effects of organizational communication and personality traits on life satisfaction, Unpublished Doctoral Thesis, Anadolu University, Eskişehir.
- Tatlıcı, M. (2006). Atletizm Antrenörlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tevrüz, S. (1996). Endüstri ve Örgüt Psikolojisi, *Türk Psikologlar Derneği ve Kalite Derneği Ortak Yayıncılık*, ss. 43-55.
- Torun, A. (1996). Stres ve Tükenmişlik, *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi Dergisi*, 1, 43-51.
- Ünal, S., Karlıdağ, R. ve Yoloğlu, S. (2001). Hekimlerde Tükenmişlik ve İş Doymu Düzeylerinin Yaşam Doymu Düzeyleri ile İlişkisi, *Klinik Psikiyatri Dergisi*, (4), ss.113-118.
- Yelboğa, A. (2007). Bireysel Demografik Değişkenlerin İş Doymu ile İlişkisinin Finans Sektöründe İncelenmesi, *Sosyal Bilimler Dergisi*, 4 (2).
- Yıldırım, F. (1996). Banka Çalışanlarında İş Doymu ve Algılanan Rol Çatışması İle Tükenmişlik Arasındaki İlişki, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Yıldırım, F. (2007). İř doyumunu ile Örgütsel Adalet İlişkisi, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, 62 (1), ss. 203-222.
- Yılmaz Boylu, A. (2012). Adalet Bakanlığı'na Bağlı Kurumlarda Çalışan Personelin Yaşam Doyumu, İř Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Cinsiyet ve Hizmet Süresi Değişkenlerine Göre İncelenmesi, Adalet Dergisi, Sayı:44, ss. 123-141.
- Yiğit, R. (2012). Çevik Kuvvet Görevlilerinin Benlik Saygıları ile Yaşam Doyumu ve Stresle Başa Çıkma Tutumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Ahi Evran Üniversitesi, Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt 13, Sayı 1, ss. 61-75.
- Yiğit, R.; Dilmaç, B.; Deniz, M.E. (2011). İř ve Yaşam Doyumu: Konya Emniyet Müdürlüğü Alan Araştırması, Polis Bilimleri Dergisi, 13 (3), ss.1-18.



Yeni Ekonomide Teknolojik Gelişmelerin Uluslararası Rekabet Gücüne Etkisi: Türkiye’de E-Ticaret SWOT Analizi*

The Effect of Technological Developments on International Competitiveness in New Economy: SWOT Analysis of E-Commerce in Turkey

Mehmet Emre ASLAN¹
Gökçe MANAVGAT²

Öz

Günümüzde gelişmekte olan ve gelişmiş ülkelerden bahsedebilmek için ülkelerin ekonomik, sosyal anlamda belli bir gelişme seviyesine gelmiş olmaları gerekmektedir. İçinde bulunulan bilgi çağında, gelişen teknolojik gelişmelerin sosyal ve ekonomik alanda hızlı gelişim ve değişimleri beraberinde getirmesi, teknolojiye dayalı altyapının önemini yansıtmaktadır. Bu gelişmelerle ülkelerin ve işletmelerin, rekabet gücünü elde etmesinde teknolojik gelişmelerin etkisinin çok önemli olduğu görülmektedir. E-ticaretin gelişmediği zamanlarda bilgiye ulaşmak zor olmasına karşın, son yıllarda teknolojik faktörlerin ve seçeneklerin artmasıyla ulaşmak kolay hale gelmiştir. Bilgiyi kullanabilen ve yeni bilgiler üretebilen toplumlar, uluslararası alanda rekabetin küresel düzeye ulaşmasını sağlamaktadır. Ulusal ve uluslararası alanda işletme yapısının gelişmesinde ve rekabet gücü elde etmesinde teknolojinin etkili olduğu görülmektedir. Bu çalışmanın amacı; teknolojik gelişmelerin rekabet gücüne etkisini göstermek, e-ticaret hacminin toplam ticaret içerisindeki payının hızla arttığını vurgulamak ve bu bağlamda e-ticaretin Türkiye ekonomisi üzerine etkilerini incelemektir. Türkiye’de e-ticaret sektörü için SWOT analizi yapılmış, güçlü ve zayıf yönleri ortaya çıkarılmış, fırsat ve tehditler belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Rekabet Gücü, Yeni Ekonomi, E-Ticaret, Türkiye, SWOT Analizi.

Abstract

In order to talk about developing and developed countries today, countries must have reached a certain level of economic and social development. In the current information age, the rapid development and changes of the developing technological developments in the social and economic sphere reflect the importance of technology-based infrastructure. Based on these developments, it is seen that the effect of technological developments is very important in the competitiveness of countries and enterprises. Although it was difficult to access information when e-commerce was not developing it has become easy to reach with the increase of technological factors and options in recent years. Societies that can use knowledge and produce new information ensure that competition in the international field reaches a global level. The aim of this study is to show the impact of technological developments on competitiveness, emphasize that the share of e-commerce volume in total trade is increasing rapidly and examine the effects of e-commerce on the Turkish economy in this context. SWOT analysis was carried out for the e-commerce sector in Turkey, strengths and weaknesses were uncovered and opportunities and threats were identified.

Keywords: Competitiveness, New Economy, E-Commerce, Turkey, SWOT Analysis.

Atıf (to cite): Aslan, E. & Manavgat, G. (2021). Yeni Ekonomide Teknolojik Gelişmelerin Uluslararası Rekabet Gücüne Etkisi: Türkiye’de E-Ticaret SWOT Analizi. *Toros Üniversitesi İİSBF Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(14), 67-92.

Makale Geliş Tarihi (Received Date): 10.06.2021

Makale Kabul Tarihi (Accepted Date): 30.06.2021

* Bu çalışma, Toros Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Uluslararası Ticaret ve Lojistik Ana Bilim Dalı’nda tamamlanmış olan “Yeni Ekonomide Teknolojik Gelişmelerin Uluslararası Rekabet Gücüne Etkisi: Türkiye’de E-Ticaret SWOT Analizi” başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

¹ Toros Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, emre.aslanfb@hotmail.com ORCID: 0000-0001-8075-2496

² Dr. Öğr. Üyesi, Toros Üniversitesi, İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi. gokce.manavgat@toros.edu.tr ORCID: 0000-0003-3729-835X

1. GİRİŞ

Ticari koşullardaki değişimlerin sonucunda rekabetin günümüzde artması ile iş dünyasında teknolojiye daha çok önem verilmeye başlanmıştır. İşletmelerin teknolojiye verdikleri desteklerle kalıcı ve devamlılığı olan bir büyüme gerçekleştirilmektedir. Teknolojinin gelişimi, işletmelerde teknolojinin yoğun olarak kullanılmasını sağlayarak işletmelere rekabet gücünde avantajlar sağlamaktadır. Bu rekabet ortamında teknoloji üretimini sağlayan, gelişimine destekte bulunan ve yoğunlaşan örgütler uluslararası alanlarda rekabet gücünü elde etmektedirler.

Yeni ekonomide rekabetin artması, internetin dünya çapında yaygınlaşması ve gelişmesi, ticaretin yeni bir boyut kazanmasını sağlamıştır. Bu sayede ortaya çıkan e-ticaret, yeni ekonomiye geçişi hızlandırmış ve işletmelerle tüketicilere sağladığı yararlarla büyük bir ivme kazanmıştır. Bununla birlikte, internet teknolojisi gelişim göstermeye başlamış ve sosyal medya ile birlikte e-ticaret sayesinde yeni uygulamalar da ortaya çıkmaya başlamıştır. İşletmeler, bu yeni ekonomi içinde başarıyı istedikleri için sadece e-ticaret değil, aynı zamanda değişen teknoloji ve tüketici beklentisini de geliştirmek istemişlerdir.

Çalışma konusu ile ilgili yapılan literatür taramalarında teknolojik değişim ile rekabet gücü arasındaki ilişkinin sıklıkla incelendiği görülmüştür. Fakat Türkiye özelinde yapılan çalışmaların az sayıda olduğu belirlenmiştir. Bu çalışmayla, e-ticaretin ulusal ve uluslararası rekabet gücü üzerinde yaratabileceği etkiyi kavramak amaçlanmaktadır. E-ticaretin potansiyel getirilerine dikkat çekerek Türkiye’de stratejik planlar dahilinde e-ticaretin, ülke rekabet gücüne ne gibi etkileri olduğu belirlenerek araştırmanın literatüre yeni bir çalışma katacağı düşünülmektedir. Bunun yanı sıra, Türkiye’nin e-ihracat potansiyeli incelenerek ve e-ihracatın uluslararası rekabet gücüne ne gibi bir etkisi olduğu belirlenmeye çalışılacaktır.

Bu kapsamda, çalışma üç bölüme ayrılmıştır. Birinci bölümde, rekabet gücü ve uluslararası rekabet gücü kavramlarının tanımı yapılarak, kapsamı açıklanmaya çalışılmıştır. Uluslararası rekabet gücünün belirleyici unsurlarından biri olan teknoloji ile rekabet gücü arasındaki ilişkisi incelenmiştir. Daha sonra ‘Porter’ın Rekabet Gücü Modeli’ incelenerek teknolojik gelişmeler ile rekabet gücünün ilişkisi kurulmaya çalışılmıştır. Ardından rekabet gücünün nasıl ölçüldüğü sorusuna yanıt aranmıştır. Çalışmanın ikinci bölümünde, yeni ekonomi kavramı tanımlanarak, yeni ekonominin özellikleri açıklanmaya çalışılmıştır. Daha sonra, yeni ekonomi ile birlikte ortaya çıkan e-ticaretin tanımı yapılarak, yeni ekonomi ile e-ticaret arasında nasıl bir ilişki olduğu ortaya konmuştur. Çalışmanın üçüncü ve son bölümünde ise, e-ticaretin rekabet açısından değerlendirilmesi yapılmaya çalışılmıştır. Dünya’da ve Türkiye’de e-ticaretin boyutu çeşitli ikincil verilerle karşılaştırmalı olarak ele alınmış ve incelenmiştir. Ayrıca Türkiye’de e-ticaret pazar hacmi ve sektördeki yatırımlar hakkında bilgiler verilmiştir. Bu kapsamda Türkiye’de e-ticaret pazarındaki tüketicilerin yapısı ve e-ticaret ekosistemini ele alınmış ve çok boyutlu olarak değerlendirmiştir. Bu değerlendirmeler sonucunda Türkiye’de e-ticaret sektörü için SWOT analizi yapılarak bu sektörün güçlü ve zayıf yönleri rekabet gücü açısından belirlenmiş ve sunduğu fırsatlar ile getirdiği tehditler ortaya konmuştur. Son olarak da Türkiye’nin e-ihracat potansiyeli incelenmiş ve e-ihracatın uluslararası rekabet gücüne ne gibi bir etkisi olduğu belirlenmeye çalışılmıştır.

2. ULUSLARARASI REKABET GÜCÜNÜN TANIM VE KAPSAMI

Rekabet gücünü arttırmak, güçlü ekonomi yaratılabilmesi için temel bir koşuldur. Rekabet gücü, bir ülkenin kapasitesinin ve üretim yeteneğinin düzenli olarak artışı anlamına gelmektedir. Diğer bir deyişle, rekabet gücü, bir ülkede üretilen mal ve hizmetlerin düzenli ve sürekli biçimde artış göstermesiyle refah düzeyinin artması ve bununla birlikte o ülkede yaşayanların yaşam standartlarını iyileştirmesini ifade eder (Aktan, 2010: 167).

Uluslararası rekabet gücü kavramı, bir ülkede yaşayan bütün bireylerin yaşam standartlarını arttıracak bir şekilde, ülkede bulunan yerleşik firmaların uluslararası piyasada ürettikleri mal ve hizmetleri en iyi şekilde satabilme yetenekleri olarak tanımlanmıştır. Diğer bir deyişle, ülkelerin üretim süreçlerinde oluşturmuş oldukları mal sepetininin, başka piyasalarda talep görmesiyle birlikte ülkede büyüme ve refah düzeyine katkı sağlayacağı anlamına gelmektedir (Manavgat, 2014: 5).

Uluslararası rekabet gücünün artması için, yüksek reel ücretler ve verimlilik performanslarına sahip iktisadi faaliyetlerin ülke kaynaklarına yönlendirilmesi gerekir. Sadece dışarıya mal satma ve dış ticaret dengesinin sağlanması gibi konular rekabet gücünü ifade etmez. Ülkenin, istihdam ve gelir düzeyini arttırmak, yaşam standartlarında sürekli bir artış sağlayabilmek ve uluslararası pazarda payını artırabilmek rekabet gücünü ifade etmektedir (Aktan, 2010: 169).

Firmalar ve ülkelerin uluslararası rekabetten ekstra bir katma değer elde etmek istemelerinin ve çabalarının artmasının nedeni rekabetçi ortamın varlığından kaynaklanmaktadır. Küreselleşme ortamı ile birlikte endüstriler arası rekabet edilebilirlik arttıkça rekabet gücünün önemi de artmaktadır. Bir ülkenin uluslararası rekabet edilebilirliği; mikro bakış açısıyla firma, makro bakış açısıyla da endüstrinin ve ülkelerin rekabet gücüne bağlıdır (Altay ve Gürpınar, 2008: 258).

Porter (1985), firma düzeyinde uluslararası rekabet gücü konusunda, firmaların faaliyet alanını ikiye ayırmıştır. Bunlar; destek faaliyetler ve birincil faaliyetlerdir. Pazarlama, dağıtım, üretim gibi faaliyetler birincil faaliyetler, destek faaliyetler ise birincil faaliyetlerin sürdürülebilmesi için gereken altyapı hizmetleri ve teknoloji başta olmak üzere diğer üretim faktörleri temin edilme hizmetleridir. Firmaların rekabet gücüne sahip olması, destek ve birincil faaliyetlerin sürdürülmesi için farklı girdi ve yeni teknolojileri sisteme dahil edildiğinde olmaktadır (Porter, 1985: 18).

Rekabet gücünün firma düzeyinde olduğu gibi endüstriyel olarak rekabet gücünde de, firmalar rakiplerden daha yüksek bir verimlilikte olmalı, bu üstünlük geleceğe taşınabilmeli ve ürettikleri mal ve hizmetleri satabilmelidir. Herhangi bir endüstrinin performansı, içinde bulundurduğu firmaların performansı ile ölçülüyor olsa bile firmalar birbiriyle rekabete girmezse, firmalar iyi durumda olsalar dahi rekabetçi bir endüstri olarak ifade edilmemelerine neden olur. Bu sebeple firmaların rekabetçiliği ile endüstrinin rekabetçiliğinin her zaman eş değer olamayacağını kabul etmek gerekir. Fakat yine de endüstri düzeyinde rekabet gücü teorik olarak, içinde barındırdığı firmaların rekabet düzeyleriyle ifade edilmektedir (McFetridge, 1995: 11).

Markusen (1992: 7), ülke düzeyinde rekabet gücünü: “Bir ülke, serbest ticaret koşulları altında dış ticaretini dengede tutarak ticaret ortaklarınınkine eşit bir reel milli gelir büyümesini sürdürebiliyorsa rekabet edebilen bir ülkedir” şeklinde tanımlamaktadır. Diğer bir deyişle, ülke düzeyinde uluslararası rekabet gücü, “bir ülkenin, serbest ve adil piyasa koşulları altında, bir yandan uzun vadede halkının reel gelirini artırırken; öte yandan, uluslararası piyasa koşullarına ve standartlarına uygun mal ve hizmetleri üretebilme yeteneğidir” (Erdil vd. 2019: 69).

2.1. Teknoloji ve Rekabet Gücü

Teknolojik ilerleme süreçlerinde ortaya bilgi ve iletişim teknolojileri çıkmıştır. Bu tür teknolojinin, büyümenin motoru ve verimliliğin artmasındaki en önemli neden olarak görülerek rekabet yapısını değiştirdiği söylenmektedir. Bu gelişmeler, devrim niteliği olarak görülmekte ve ekonomik yapı dönüşümünün ana yapı taşı olarak nitelendirilmektedir.

Son yıllardaki hızlı teknolojik gelişmelerle birlikte ilk önce bilgisayarların icadı ve internetin yaygınlaşmaya başlaması gerçekleşirken, evlerde bilgisayarların kullanımının artmasıyla bilgisayar programlarının yazılımları da artmaya başlamış, bununla birlikte çok önemli ölçüde bir bilgi akışı tüm

dünya ekonomilerinde etkili olmaya başlamıştır. Bu sayede ekonomi, yeni iş alanlarını yaratırken bazı iş alanlarının azalmasına neden olmuştur. E-ticaretin yaygınlaşmasıyla firmalar maliyetlerini azaltmış ve teknolojilerini geliştiren işletmeler rekabet gücünü arttırmıştır. Bu yeni yapılanma, yeni ekonomide işbirliği, yenilik ve rekabetçilik kavramlarının ortaya çıkmasına neden olmuştur. Dünyada ekonomik üstünlüğe sahip olmak için yüksek rekabet gücüne sahip olmak gerekmektedir. Bundan dolayı, bir ülkenin ekonomisinin performansını belirleyen, o ülkenin rekabet edebilme gücüdür. Yoğun rekabet ortamlarında ayakta kalmak isteyen firmalar; yaratıcı bir konumda olmalı ve yeni uygulama ve fikirleri benimsemelidir. Ülkelerin diğer ülkelere göre rekabet gücü elde etmesini sağlayan unsurlar; maliyet, kalite ve hız üstünlükleridir (Kuşat, 2011: 117).

Schumpeter, teknolojik değişim dalgalarını “ardaşık sanayi devrimleri” adı altında icat ve yeniliklerle tarihsel biçimde Tablo 1’de açıklamaktadır. Ayrıca Schumpeter, uzun dönemli dalgalanmaların, birbirini izleyen teknolojik değişimlere dayalı olduğunu öne sürmektedir. Schumpeter’ e göre, her uzun dalga, bir yandan o dönemdeki teknolojik yenilik farklılıkları bir yandan da savaşlar, altın madenlerinin keşfedilmesi veya kıtlıklar gibi tarihi olayların farklılığından dolayı benzersizdir. Bu uzun dalgalanmalardaki en önemli özellik, kapitalist büyümenin ana motoru ve girişimci karının kaynağı, çok büyük ölçüde çeşitlilik gösteren teknolojik yeniliklerdir (Freeman ve Soete, 2003: 22).

Tablo 1. Teknolojik Değişim Dalgaları

Uzun Dalgalar veya Döngüler			Temel Altyapının Anahtar Özellikleri		
Zaman	Kondratieff Dalgaları	Bilim, Teknoloji, Öğretim, Eğitim	Ulaştırma, Haberleşme	Enerji Sistemleri	Evrensel ve Ucuz Temel Faktör
Birinci 1780–1840	Sanayi Devrimi: Tekstilde fabrika üretimi	Çıraklık, yaparak öğrenmek, din dışı akademiler bilimsel dernekler	Kanallar, at arabası yolları	Su Gücü	Pamuk
İkinci 1840–1890	Buhar gücü ve demiryolları çağı	Profesyonel, makine ve inşaat mühendisleri, teknoloji enstitüleri, kitlesel ilköğretim	Demiryolu (demir raylar), telgraf	Buhar Gücü	Kömür, demir
Üçüncü 1890–1940	Elektrik ve Çelik Çağı	Sanayi Ar-Ge laboratuvarları, kimyasallar ve elektrik makineleri, ulusal Ar-Ge laboratuvarları, Standartları belirleyen laboratuvarlar	Demiryolu (çelik raylar), telefon	Elektrik	Çelik
Dördüncü 1940–1990	Otomotivde ve sentetik maddelerde kitle üretimi çağı (Fordism)	Büyük kamu ve özel sektör Ar-Ge’si, kitlesel yükseköğretim	Karayolu, radyo ve TV, Havayolu	Petrol	Petrol, Plastik
Beşinci 1990-...	Mikro elektronik ve bilgisayar ağları çağı	Veri ağları, Ar-Ge’de küresel ağlar, yaşam boyu eğitim	Enformasyon otoyolları, dijital ağlar	Gaz/Petrol	Mikro elektronik

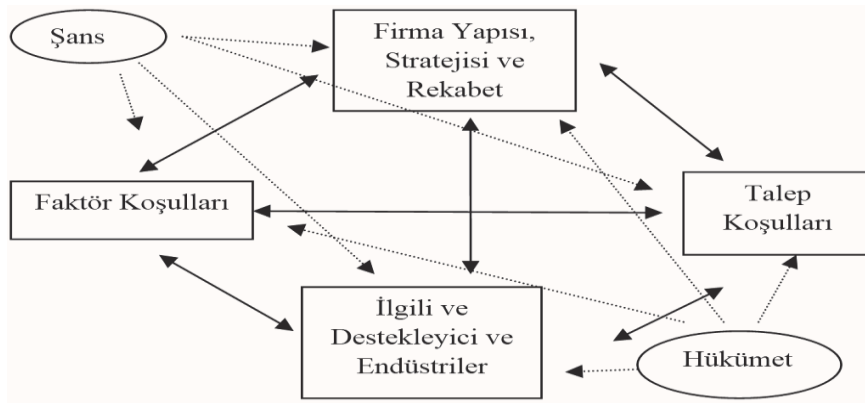
Kaynak: Freeman ve Soete, 2003: 23.

2.2. Porter'ın Rekabet Gücü Yaklaşımı

Porter, uluslararası rekabet üstünlüğünün dinamik açıklamasını teknolojik yeniliklere önem vererek yapmıştır. Endüstri çözümleri için uluslararası firmalar ile rekabet ettikleri sektörler konusunda araştırmalar yapmıştır. Bu araştırmaya göre, büyük çokuluslu firmaların daha yüksek derecede ve sürekli bir şekilde rekabet üstünlüğü elde etme peşinde olduğu görülmektedir. Porter'a göre firmaların uluslararası rekabet gücü elde etme başarılarının kaynakları şu şekilde sıralanabilir (Kibritçioğlu, 1998):

- Yurtiçi çevre ya da yerli konuşlanma noktalarının bulunması,
- Firmaların sürekli bir şekilde kendilerini değiştirme, iyileştirme ve yenileme çalışmaları,
- Yurtdışında dolaysız yatırımların yapılması,
- Firmaların küresel stratejiler izlemesi.

Porter, ABD, Japonya, Almanya, İtalya, Danimarka, Birleşik Krallık, İsveç, İsviçre, Singapur ve Güney Kore olmak üzere 10 tane ülkenin 100'den fazla sektörünü ve endüstrisini ele alarak ulusal rekabet gücünün belirleyicilerini sistematik bir şekilde ortaya koyan küresel rekabet faktörlerini bir sistem yaklaşımında analiz ederek model geliştirmiştir. Ülkelerin rekabet gücü belirleyicilerini araştırdığı Elmas Modeli'nde, ülkelerin rekabet gücünü artırması için dört temel unsur belirlemiştir (Eroğlu ve Yalçın, 2013: 87). Bu dört unsur Şekil 1'de gösterilmiştir.



Şekil 1. Porter'ın Elmas Modeli

Kaynak: Porter, 1990: 78.

Faktör koşulları

Üretim faktörlerinin, ticaret akımını belirlediği yönündeki standart ekonomi teorileri eksik varsayılmaktadır. Bunun nedeni, günümüzde bulunan modern endüstriler ile klasik endüstriler arasında olan farklara bağlanmaktadır. Günümüzde yüksek ücret getirisi sağlayan ve yüksek verimliliğe sahip olan ulusal rekabet gücü belirleyicisi konumundaki bilgi yoğun endüstrilerde, hammadde ve iş gücü miktarları gibi temel üretim faktörleri de avantaj sağlamamaktadır. Bu endüstriler için önemli olan ihtiyaçlarını karşılayacak ve rekabet avantajı sağlayacak bilimsel alt yapılar ve nitelikli işgücünün sağlanması gibi faktörlerdir. Bu faktörler, doğal gaz ve petrol gibi miras bırakılabilecek kaynaklar olmayıp yaratılabilecek faktörlerdir. Uluslar, endüstrilerde üretim faktörlerini oluştururken başarılı olurlarsa, rekabet gücü elde ederler. Doğal kaynakların, finansal değere dönüştürülmemesi halinde rekabet gücü elde edilememekte; ayrıca ekonomik büyüme sağlanamamaktadır (Porter, 1990: 79).

Talep koşulları

Porter, talep koşullarının ulusal firmaların gerçekleştirdikleri yeniliklerin özellikleri ve oranını şekillendirmede en etkili belirleyici olduğunu söylemektedir. Rekabet gücünün belirlenmesinde yerel talep kalitesinin, yerel talep niceliğinden daha etkili olduğu ileri sürülmektedir. Ülke içinde bulunan talep koşullarının, bir endüstrinin uluslararası rekabet gücünün belirlenmesinde olumlu ve olumsuz üç mekanizması bulunmaktadır. Bunlar (Gürpınar ve Sandıkçı, 2008: 116-117):

- **Yerel talep kompozisyonu:** İç pazardaki talebin büyüme kalıbı ve genişliği; rekabet gücü elde etmek için iç pazardaki talebin tercih yapısının dış piyasaya yansımaya mekanizması talebin niteliği için belirleyicidir. Bu unsurun belirlenmesi, tüketici ihtiyaçlarının firmalar tarafından algılanmasıyla gerçekleşmektedir. Firmaların rekabet üstünlüğü yaratmasında, iç talep tarafından kaynaklanan baskılar, dış pazardan gelen baskılara göre daha önceliklidir.
- **Yerel taleplerin nicelik bakımından büyümesi:** Yurtiçi talebinin büyük olması ülke firmaları için büyük ölçekteki faaliyetlere, teknolojileri değiştirmeye ve geliştirmeye, verimliliğin artmasına yönelik yatırımların yapılmasını teşvik ederek rekabet avantajı sağlamaktadır.
- **İç pazardaki talebin uluslararasılaşması:** Ulusal rekabet avantajının sağlanmasında talebin niteliğinin ve bileşiminin belirlenmesinde, alıcı talebin niteliği, taleplerin dağılım yapısı, beklentilerin önceden görülmesi ve erken davranılması etkili olmaktadır. İç pazardaki talepten kaynaklanan etkiler birbirlerini güçlendirerek etkilemektedir. Ayrıca talep koşulları, rekabet avantajının belirleyici unsurlarıyla da etkileşim içindedir.

İlgili ve destekleyici endüstriler

Sanayinin mevcut kaynak ve imkanlarını birlikte kullanan sektörlerle “ilgili”, herhangi bir sektörün üretim yapabilmesi için gereksinim duyduğu girdileri sağlayacak olan tedarikçi sektörlerle ise “destekleyici” adı verilmektedir. Uluslararası rekabet gücünü elde eden tedarikçiler, yeni girdileri daha düşük maliyet ile elde etmektedirler. Bunu sağlayan tedarikçiler, firmaların yenilik sürecine rehberlik ederek, teknoloji ve bilgiyi kullanmada ve ulaşımda yardımcı olmaktadır (Günaydın, 2013: 29).

Rekabet yapısı ve firma stratejisi

Herhangi bir endüstride ulusal rekabet gücünü belirleyici unsurlardan dördüncüsü iç rekabet ortamında firmaların oluşması, düzenlenmesi ve yönetilmesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Çünkü firmaların nasıl oluştuğu, organize edildiği ve yönetildiği uluslararası rekabet ortamına göre şekillenmektedir. Bir endüstride bulunan firmaların stratejileri, amaçları ve organizasyon yapıları her ülke için farklılık göstermektedir. Bu yüzden her sektör veya firmaya uyacak standart yöntem bulunmamaktadır. Her firmanın içinde buldukları rekabet ortamına ayak uydurabilecekleri bir yönetim modelinin geliştirilmesi gerekmektedir. Yerel koşullar firmaların yapı ve stratejilerini etkilemektedir. Sektörde düşük rekabet ortamı o sektörü daha çekici kılmaktadır. Fakat yoğun rekabet ortamı ise firmaların rekabetçi yeteneklerinin geliştirilmesine ve yenilik yaratma arayışlarında olmasına sebep olacaktır. Dolayısıyla işletme faaliyetleri gerçekleştirilirken rekabet durumu, sektör özelliği ve uygulanacak stratejiler çok önemli olmaktadır. Sektördeki fiyatlandırma, süreç oluşturma, yeni ürün yaratma ve teknoloji tabanlı uluslararası rekabet gibi değişkenler firmalar arası rekabeti arttırmaktadır (Aktan ve Vural, 2004: 61).

Devletin rolü

Devletin, ülkeler ve endüstrilerin uluslararası rekabet avantajını sağlamada, rekabet gücünü yükseltmede ve sürdürülebilir rekabeti sağlamada başarılı olabilmesi için gerçekleştirmesi gereken görevlerin arasında, işletmeleri, performanslarını yükseltmek ve geliştirilmiş standartların uygulanması için cesaretlendirmesi, talep edilecek ürünlerin önceden tespit edilip modellenmesi ve bölgesel rekabeti engelleyecek bir tekelleşmenin önüne geçmesi sayılabilir (Aktan ve Vural, 2004: 62).

Şans faktörü

Elmas modelinde bulunan bir unsurun etkisi diğer unsura da bağlıdır. Örnek olarak girdi dezavantajlarının firmaları yeterli bir rekabet ortamı olmadıkça yenilikçi olmaya zorlamayacağı verilebilir. Aynı zamanda elmas modeli kendi kendini geliştirebilir bir modeldir. Örnek olarak yüksek rekabet seviyesinin özelleşmiş girdilerin oluşmasına neden olacağı verilebilir. Bundan hareketle, rekabet gücünü belirleyen unsurların birbiri ile karşılıklı etkisi söz konusudur. Bu özellik, diğer ülkelerde bu sistemin bire bir aynısının tekrarlanması zor olduğundan, rekabet gücünün bütün sistem faktörlerinin katılımı ile sağlanması durumunda ülkeler sürdürülebilir bir rekabet gücü elde edebilir argümanını beraberinde getirmiştir (Gürpınar ve Sandıkçı, 2008, 120).

2.3. Rekabet Gücünün Ölçülmesi

Dış ticaretin artması ülkelerin rekabetçi avantaj yakalama yönünde yeni eğilimler ortaya koymalarına neden olmaktadır. Ülkeler arasındaki yüksek rekabet gücü anlayışı gün geçtikçe yoğunlaşmaya başlamıştır. Ülkelerin rekabet gücündeki gelişmeleri en iyi şekilde gösteren endeks Dünya Ekonomik Forumu'nun her yıl yayınladığı "Küresel Rekabetçilik Endeksi" olarak öne çıkmaktadır. Bu endeks, ülkelerin rekabet gücünün belirlenmesindeki verimlilik artırıcılar, temel gereklilikler, gelişme ve yenilik faktörlerinin bulunduğu üç ana başlık ve 12 temel bileşen belirlenerek sunulmaktadır. Fakat 2018 yılında kurum tarafından farklı metodoloji kullanılmıştır. Küresel Rekabetçilik Endeksi 4.0'a göre hazırlanan rapor, 4 ana başlık, 12 temel bileşenden ve bu bileşenlerin de alt başlıklarından oluşmaktadır. Ayrıca puanlama sisteminde de önceki dönemlere göre farklılık görülmektedir. Bu yüzden 2017, 2018, 2019 yılında hesaplanan küresel rekabetçilik endeksi 4.0 ile geçen senelerdeki endeks sonuçları arasında karşılaştırma yapılabilmesi mümkün değildir (The Global Competitiveness Report, 2019).

Tablo 2. Küresel Rekabetçilik Endeksi 4.0 ve Türkiye

Kategori	Rekabetçilik Endeksi Bileşeni	141 Ülke Arasında Türkiye'nin Sıralaması (2017)	140 Ülke Arasında Türkiye'nin Sıralaması (2018)	140 Ülke Arasında Türkiye'nin Sıralaması (2019)
Etkinleştirici Çevre	Kurumsal Yapılanma	76	71	71
	Altyapı	48	50	49
	Bilgi ve İletişim Teknolojileri	70	71	69
	Makroekonomik ortam	104	116	129
Beşeri Sermaye	Sağlık	48	48	42
	Beceriler	76	77	78
Piyasalar	Mal Piyasası	50	76	78
	İşgücü Piyasası	114	111	109
	Mali Sistem	60	65	68
	Pazar Büyüklüğü	14	13	13
İnovasyon Ekosistemi	İş Dünyasının Dinamizmi	85	76	75
	İnovasyon Kabiliyeti	47	47	49
Genel Sıra		58	61	61

Kaynak: The Global Competitiveness Report, (2019).

Türkiye’nin 2017 yılında 58. sıradayken 2018 ve 2019 yıllarında 61. Sıraya gerilemesindeki en önemli nedeni işgücü piyasası rekabetçilik endeks bileşeninde 140 ülke arasından 109. sırada ve ekonomik ortam rekabetçilik endeks bileşeninde 129. sırada bulunmasıdır. Ayrıca rekabet gücünün en önemli belirleyicisi olarak gösterilen bilgi ve iletişim teknolojileri ile inovasyon kabiliyeti bileşenlerinde sırasıyla 69. ve 49. sırada bulunmaması gelecek için umut verici bir göstergedir. Bunun yanı sıra Türkiye’nin endekste en iyi bileşeni 13. sıra ile pazar büyüklüğü bileşenidir.

3. YENİ EKONOMİ VE E-TİCARET

Yeni ekonomi, bilgilerin elde edilmesinin, işlenmesinin ve dönüştürülmesinin sonucunda bilginin dağıtımını kapsamaktadır. Bu süreç, bilgilerin işlenmesi, elde edilmesi, dağıtımını ve iletişimini sağlayacak bilgisayar sistemi ve fiziksel araçlarının insan yardımı ile tüm bu süreci kontrol altına alacak yazılım sayesinde işlemektedir. Bilgi, temel üretim faktörünün yapı taşı olarak yeni ekonominin beşeri sermayesi durumundadır. Beşeri sermaye, yeni ekonomi sektörü içinde fiziksel sermaye ve entelektüel sermayeyi tamamlayıcı bir güç unsuru olarak görülmektedir. Beşeri sermaye yatırımının artışı, enformasyon teknolojisinin kullanımı ve üretiminin sonucunda işgücü talebinin artması ile gerçekleşmektedir (Aktan ve Vural, 2004: 30).

Yeni ekonomide bilgiye dayalı üretim faktörlerinden beşeri sermaye, entelektüel sermaye ile fiziksel sermayeyi güçlü bir şekilde tamamlayıcı rol oynamaktadır. Enformasyon teknolojilerinin kullanım ve üretimi nitelikli iş gücünün artmasını sağlamaktadır. Bu yüzden beşeri sermaye yatırımları, bilgiye dayalı üretimlerde büyük öneme sahiptir.

Yeni ekonomi ile eski ekonomi arasında büyük farklılıklar bulunmaktadır. Bu farklar; iletişim araçları ve bilginin kullanılma biçimleridir. Eski ekonomide bulunan hiyerarşik ve karmaşık düzenin yerini yeni ekonominin en önemli faktörü olan bilgi almıştır.

Temel üretim faktörünün bilgi olduğu yeni ekonomi modeli özelliklerini, Don Tapscott (1998: 63) 12 maddede şu şekilde açıklamaktadır (Ata, 2009: 31):

Tablo 3. Yeni Ekonominin Özellikleri

Yeni Ekonomi Bilgi Ekonomisidir	Bilgi gücü, işletmelerin en önemli gücüdür.
Yeni Ekonomi Dijital Bir Ekonomidir	Dijital ekonomi, ucuz ve güvenli iletişim sağlayarak yeni ekonominin ana faktörüdür.
Yeni Ekonomide Sanal Bir Dünya Oluşur	Kurumlar arası iletişim sanal piyasalar çıktıktan sonra değişmiş ve analogdan dijitalle doğru kaymıştır. Böylece ekonomik ilerleme, sanal piyasalarda olmaya başlamıştır.
Yeni Ekonomi Moleküler Bir Ekonomidir	İşletmeler temel olarak birey üzerine kuruludurlar. Yeni bileşim altyapısının genişlemesi, bireyin faaliyette bulunması sonucunda kurduğu ekipler vasıtasıyla olacaktır.
Yeni Ekonomi Ağ Ekonomisidir	Yeni ekonominin işleyebilmesi için işletmeler ve ülkeler aralarında bilişim altyapı oluşmaları gerekmektedir.
Yeni Ekonomide Araçlar Ortadan Kalkacaktır	Kamu ve özel kuruluşlarla tüketiciler arasında doğrudan temas olduğu için araçlar ortadan kalkmaya başlayacaktır.
Yeni Ekonomi Yenilikleri Temel Alır	İşletmeler, ürettikleri ürünlerin modasının geçmesinin yine kendi ürettikleri ürünle olmasını ilke edinmişlerdir. Çünkü kendileri bunu yapmazsa başka işletmeler yeniliği gerçekleştirecektir.
Yeni Ekonomi Üretici ve Tüketici Arasındaki Farkı Belirsizleştirmektedir	Müşteriler ile üreticiler arasında etkileşimin artması yeni bilişim teknolojileriyle mümkündür.

Yeni Ekonomi Küresel Bir Ekonomidir	Bilginin önemli role sahip olduğu bağımsız tek bir ekonomik dünya oluşmaktadır. Yeni ekonomi küresel bir ekonomidir.
Yeni Medya Sektörü	Medya sektörü, bilişim teknolojilerinin yoğun olarak kullanıldığı yeni ekonominin anahtar sektörüdür.
Hız	Hız, işletmelerin başarısı ve ekonomik faaliyetleri için vazgeçilmez değişkendir.
Farklı Sosyal Problemler	Yeni ekonomi, ekonomik, politik, güvenlik ve kültürel gibi birçok konuda problemleri de içinde barındırmaktadır.

Kaynak: Ata, 2009: 31-32.

3.1. E-Ticaret

E-ticaret, devlet veya özel sektörlerde görev yapan firmaların, kurumların ve bireylerin internet ortamlarında ses, yazı ve görüntü şekillerindeki fonksiyonların, sayısal olarak işlenmesi, saklanması, iletilmesi temeline dayanan ve amacı değer oluşturmak olan ticari işlemlerdir. Başka bir ifadeyle e-ticaret, internetin platform oluşturarak bilgisayar ağları ile hizmet, ürün ve bilginin, transfer olma, alınıp satılma ve yer değiştirme süreçlerine yani gelişmiş ticaret modeline denmektedir.

E-ticaret, ticaret işlemlerinin elektronik olarak sağlamasıdır. Bu yüzden e-ticaretin amacı, elektronik ortamlarda ticari işlemlerin en hızlı, basit, güvenli ve verimli bir şekilde yapılmasıdır. E-ticaretin ana hatları, ürün ve hizmetlerin e-ticaret sitelerinde düzeli olarak müşterilere sunulması, siparişin basit şekilde alınması, satın alma işlemlerinin kolay ve güvenilir şekilde gerçekleşmesi, ürünlerin ve hizmetlerin en hızlı yöntemle müşterilere ulaştırılmasıdır. Kısaca e-ticaret, şirketlerin iş yapmalarının 365 gün 24 saat devamlılığı ile bütün dünyada sunulmasıdır.

Günümüzde e-ticaretin hem tüketiciler hem üreticiler için çok büyük önemi vardır. Müşteriler e-ticaret sitelerinde istedikleri ürünü daha kolay ve uygun bir fiyattan alabilmekteyken, satıcılar ise daha az maliyetle ürünlerini satabilmektedir. Daha fazla kitle ve müşteriye ulaşmak, satıştaki ciroları arttırmaktadır. E-ticaret yapan küçük firmalar, doğru stratejilerle hareket ettiğinde büyük firmaların değerine ulaşabilmekte ve rekabet edebilme güçlerini arttırmaktadırlar.

6 tane e-ticaret aracı bulunmaktadır. Bunlar: Telefon, Faks, Televizyon, Elektronik ödeme sistemleri, Elektronik veri alışverişi (EDI) ve İnternettir. E-ticarette ödeme yöntemleri şu şekilde sıralanabilir: Kredi kartı, E-Para, E-Çek, Elektronik Fon Transferi (EFT) ve Havale, PayPal üzerinden ödeme, kapıdan ödeme, mobil ödeme. E-ticaret, işletmeler arasındaki (B2B), işletmeler ve tüketiciler arasındaki (B2C), devletler/kamu idareleri arasındaki (G2G), işletmeler ve kamu idareleri arasındaki (B2G), tüketiciler arasındaki (C2C) ve tüketiciler ve kamu idareleri (C2G) arasındaki ticarete konu olan birimler arasında gerçekleşmektedir (Dereli, 2015: 58-59).

3.2. Yeni Ekonomi ile E-Ticaret İlişkisi

Bilgisayarların 1990'lı yıllarda iletişim teknolojilerinde kullanılmasıyla birlikte gelişen web teknolojileri, geleneksel ekonominin yerini yeni ekonominin almasını sağlamıştır. Yeni ekonominin ile birlikte elektronik ortamlarda kendilerini geliştiren girişimci bireyler, çok uluslu şirketlerin arasında ayakta kalmış ve sürekli büyüme şansı bulmuşlardır. E-ticaretin oluşumu ve gelişmesi de elektronik ortamları iyi kullanan, çok uluslu şirketler arasında ayakta kalan bireylerin sayesinde sağlanmaktadır. Günümüzde internet kullanımının artmasının etkisiyle de ülke ekonomilerinde e-ticaret çok önemli bir yere gelmiştir. Geleneksel alışveriş yöntemlerine göre çok farklı olan e-ticaret, üretici ile tüketiciyi farklı

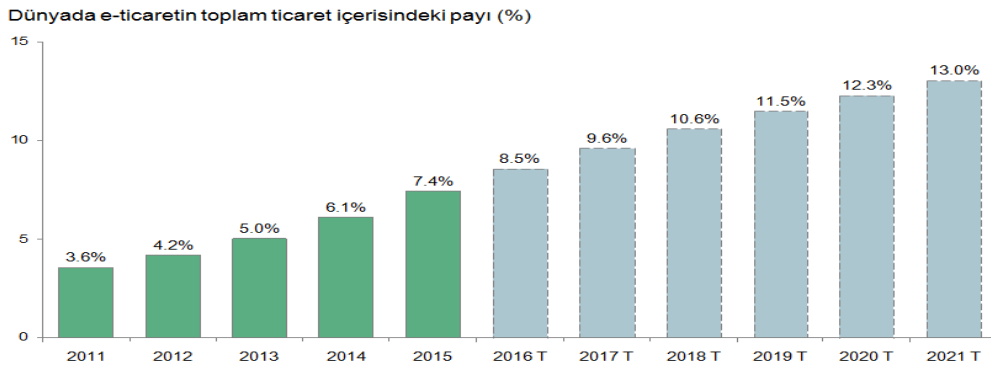
bir platformda buluşturma imkanı sağlamaktadır. Bunun birlikte işletmeler, bu ortamda daha yenilikçi ve rekabetçi duruma gelmekte ve pazarlama kanallarına yatırımları arttırmaktadırlar. Ayrıca, internet kullanımının artmasıyla birlikte, sadece tüketicilerin alışkanlıkları değil, üreticilerin de davranışları önemli derecede değişmektedir. İstedikleri her ortamda alışveriş yapabilme imkanı bulan tüketiciler, işletmeler arasındaki rekabeti arttırmaktadır (Peker, vd. 2019).

4. TÜRKİYE’DE E-TİCARETİN REKABET GÜCÜ: SWOT ANALİZİ UYGULAMASI

4.1. Dünya’da E-Ticaretin Boyutu

Dünya’da son 10 yıl içerisinde e-ticaret yaklaşık 10 kat büyümüştür. 2020 yılı itibariyle dünya nüfusunun %59’u internet hizmetlerinden yararlanmaktadır. Dünya’da Temmuz 2020 yılındaki internet istatistiklerine bakıldığında 2019’un temmuz ayına göre internet kullanıcılarındaki artış %8.2’dir. Bir yıl içerisinde yaklaşık olarak 346 milyon insan internet kullanmaya başlamıştır. Bu artışın temel sebebi, dünya üzerindeki genç nüfusun artması ve orta yaş grubundaki insanların internete daha fazla önem vererek ilgilenmesi olarak gösterilmektedir (DIGITAL, 2020).

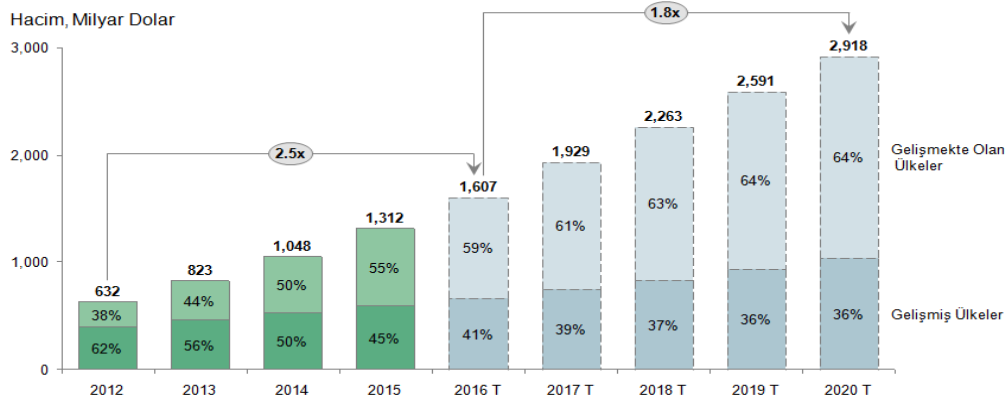
Dünya’da toplam ticaretin içerisinde e-ticaretin payı 2011 yılında %3,6 iken, 2020 yılında %8,7 artarak %12,3 olmuştur. 2021 yılında ise 2020 yılına göre %0,7 artarak %13 olması öngörülmektedir. Şekil 2’ye göre, klasik perakende sektörü e-ticaret sektörüne her yıl yaklaşık olarak %1 pay vermektedir (TUSIAD, 2017).



Şekil 2. Dünya’da E-Ticaretin Toplam Ticaret İçerisindeki Payı

Kaynak: TUSIAD, 2017: 19.

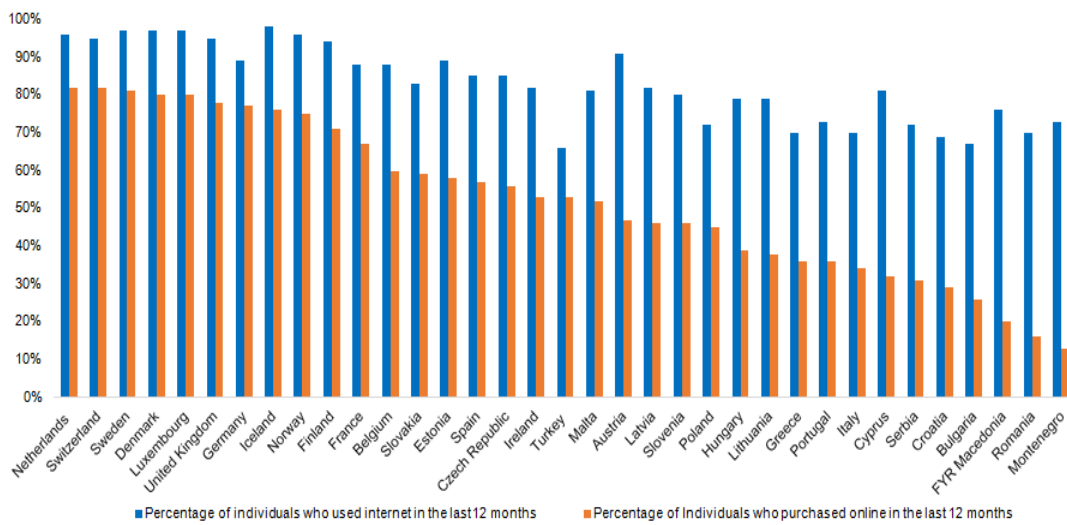
Dünya’da perakende e-ticareti, son yıllarda giderek artmaktadır. Dünya’da e-ticaret hacmi 2012- 2016 yılları arasında 2,5 kat artarken, 2016-2020 yılları arasında 1,8 kat arttığı görülmektedir. Şekil 3’de de görüldüğü gibi gelişmiş ülkeler 2012 yılında e-ticaret hacminin %62’sini oluştururken, 2020 yılına baktığımızda e-ticaret hacminin %64’lük kısmını geliştirmekte olan ülkeler oluşturmaktadır. Bunun en büyük nedeni, Çin’in dünyada en yaygın olan işletmeden tüketiciye (B2C) e-ticaret pazar büyüklüğünde birinci sırada olmasıdır (TUSIAD, 2017).



Şekil 3. Dünya E-Ticaret Hacmi Değişimi

Kaynak: TUSIAD, 2017: 17.

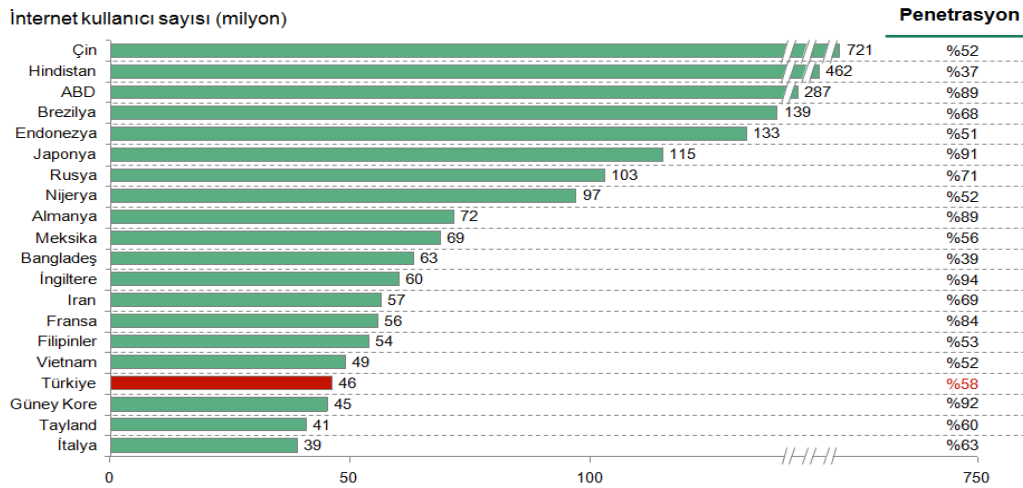
Avrupa bölgesinde internet penetrasyonunda 2015'ten 2018'e kadar yüzde %5,48'lik istikrarlı bir büyüme görülmektedir. Bununla birlikte Avrupa'da online alışveriş düzeyleri bölgelere göre farklılıklar göstermektedir. Bu farklılık, gelecek yıllarda tüketici tabanını büyümeye yönelik potansiyel kitleleri temsil etmektedir. Hollanda, İsviçre ve Almanya gibi Avrupa'nın batısında kalan ülkeler, e-ticaret tüketici tabanına sahip ve online alışverişte ürün ve hizmet satın almaya uyum sağlamış pazarları göstermektedir. Şekil 4'te Hollanda, İsviçre ve Lüksemburg gibi Batı Avrupa ülkelerinin son 12 ayda internet kullananların yüzdesi yaklaşık %95 olduğu görülmektedir. Bu ülkelerin yüksek internet kullanıcılarının yanı sıra online alışveriş yapan kişilerin yüzdesi de yüksektir. Bu ülkelerde son 12 ayda internetten ürün satın alan kişilerin yüzdesi yaklaşık olarak %82'dir. Fakat Slovenya, Macaristan ve Çek Cumhuriyeti gibi Doğu Avrupa ülkelerine bakıldığında son 12 ayda internet kullananların yüzdesi yüksek olmasına rağmen online alışveriş yapanların sayısı düşüktür. Türkiye'de ise son 12 ayda internet kullananların yüzdesi yaklaşık %67 ile Avrupa ülkelerine göre düşük olmasına rağmen online alışveriş yapanların sayısı %53'tür. Bu anlamda interneti kullanan nüfusun çok büyük bir bölümü internetten üzerinden alışveriş yapmaktadır (E-commerce Europe, 2018).



Şekil 4. Avrupa'da Son 12 Ayda Yapılan İnternet Kullanımı ve Online Alışveriş Oranları (2018)

Kaynak: E-commerce Europe, 2018: 32.

İnternet kullanımındaki artışlar ve 83 milyonluk nüfusu ile dünyada en kalabalık ülkeler arasında 19. ülke olması nedeniyle Türkiye, 2016 yılındaki 46 milyona yaklaşan internet kullanıcısı ve %58 penetrasyon oranıyla dünyada en çok internet kullanıcısı olan 17. ülke konumundadır. Türkiye’nin internet penetrasyon oranı ise gelişmiş ülkelerin %90’lara dayanan oranları ile karşılaştırıldığında düşük kalmaktadır. Fakat gelişmiş olan ülkelerin oranları ile benzerlik göstermektedir. Örnek olarak BRICS ülkeleri arasından Rusya ve Brezilya’nın internet penetrasyon oranları sırasıyla %70-67 seviyelerinde olduğu için Türkiye’den yüksek olduğu görülmektedir. Fakat bu oranlar Hindistan’da %36, Güney Afrika ve Çin’de %52 seviyelerinde yani Türkiye’ye benzer oranlardadır. Bu benzerliklerin en önemli nedeni Türkiye’de bulunan genç nüfusun internet teknolojisi ve mobile rahatça ulaşabiliyor olmasıdır (TUSIAD, 2017).

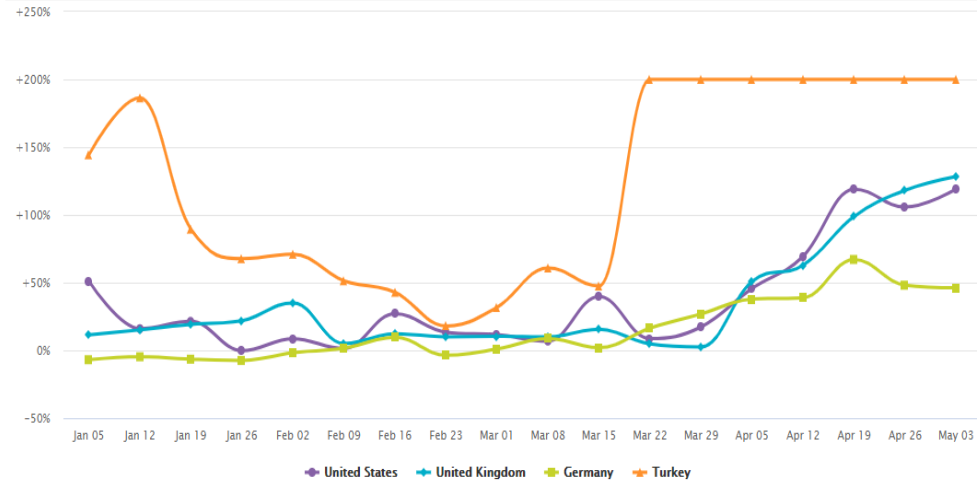


Şekil 5. Ülkelere Göre İnternet Kullanıcı Sayısı ve Penetrasyon Karşılaştırması

Kaynak: TUSIAD, 2017: 42.

Dünya’da 2019 yılında ilk olarak Çin’in Wuhan kentinde Aralık ayında ortaya çıkan COVID-19 olarak adlandırılan küresel salgın hastalık, olağanüstü bir durum oluşturarak bütün dünyada bir şok etkisi yaratmıştır. Bu olağanüstü şok etkisi kısa süre içerisinde tüm dünyayı ekonomik ve sağlık anlamında etkilemiştir. 11 Şubat 2020 tarihinde Dünya Sağlık Örgütü (WHO) COVID-19’un küresel salgın hastalık olduğunu ilan etmiştir. COVID-19 küresel salgını sebebi ile kısa süre içerisinde bütün sektörler olumsuz etkilenirken, e-ticaret sektörü yükselmeye başlamıştır. Sokağa çıkma yasaklarının gelmesi, insanların fiziki temaslardan kaçınmaları gibi sebeplerle geleneksel ticaret olumsuz etkilenmiştir. COVID-19 küresel salgını, ticaretin gerçekleşen dönüşümünü yani fiziksel ortamlardan sanal ortama geçişini önemli derecede hızlandırmıştır.

COVID-19 küresel salgını ile bazı ülkelerdeki e-ticarette 2020 Ocak ayından Mayıs ayına kadar nasıl bir değişim yaşadığı Şekil 6’da görülmektedir. Türkiye’de 11 Mart’ta görülen ilk vakadan sonra e-ticaret hacminde artış başlamış ve %200’lere ulaşmıştır. 15 Mart tarihine kadar ABD’de ve İngiltere’de bir iniş bir çıkışlı dalgalanma yaşansa da salgının ciddiyetine varıldığında online alışveriş yapanların sayısı artmaktadır. Almanya’da ise karantina önlemlerinin azaltılmasıyla e-ticaret hacminde artış azalmaya başlamıştır (Güven, 2020).



Şekil 6. Covid-19 Pandemi Krizinde Farklı Ülkelerde E-Ticaret Hacminde Meydana Gelen Değişimler

Kaynak: Güven, 2020: 256.

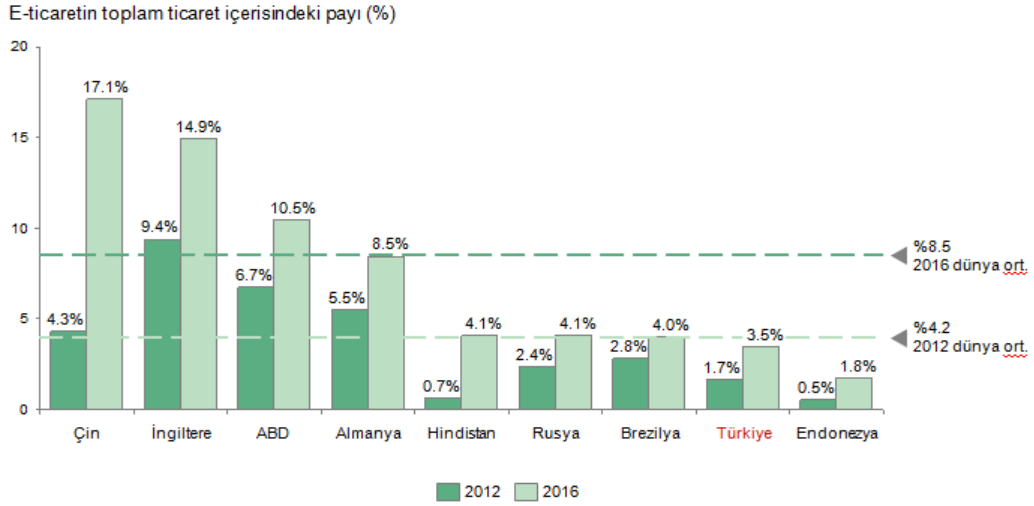
E-ticarette gözetlenen bu değişimlerin, olağanüstü bir dönemi yansıtan veriler olduğu unutulmamalıdır. Mevcut durumu doğru olarak anlayabilmek için COVID-19 küresel salgınının geçmesi gerekmektedir.

4.2. Türkiye’de E-Ticaretin Boyutu

Türkiye’de e-ticaret sektörünün dış ticaret hacmine etkisi önemli bir seviyededir. Türkiye’de internet üzerinden geniş kapsamlı olarak pazarlama tanımları esas alındığında bu pazarlama çeşidinin ilk uygulaması 1992’de T.C Merkez Bankası ve bankalar arasında gerçekleşen Elektrik Fon Transferiyle başlamıştır (Canpolat, 2001: 39).

Türkiye’de internet kullananların sayısı ise dünyadaki gibi sürekli artmaktadır. 2019 Ocak ayından 2020 Ocak ayına kadar nüfusumuzda %1,2 artış olmuştur. Bunun yanı sıra, bir yılda internet kullanıcı sayımız %4 artmıştır. Bu da yaklaşık olarak 2,4 milyon yeni internet kullanıcısı olduğunu göstermektedir. Bu artışlardaki nedenler arasında nüfusun çoğunluğunun genç nüfusun oluşturması örnek olarak verilebilir. 84 milyon nüfusumuzda 16-64 yaş arasındaki insan grubu %65’tir. Yani 54.9 milyon insan interneti daha etkin olarak kullanmaktadır (DIGITAL, 2020).

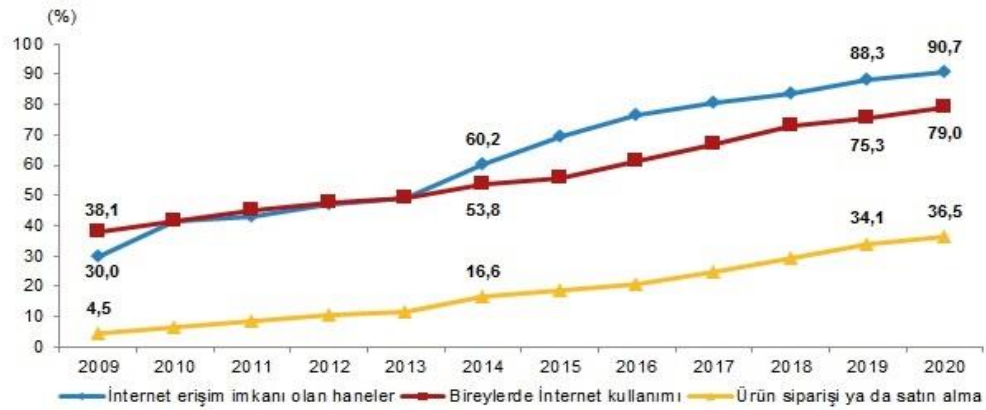
Son zamanlarda Türkiye’nin e-ticaret sektörü hızlı bir atak yapmış olsa da, e-ticaretin toplam perakende sektörü içindeki payını yükseltmede yeterli seviyeye ulaşamamıştır. Türkiye’nin altyapısal anlamda Çin, Hindistan gibi gelişmekte olan ülkelerle benzer durumda olmasına rağmen Euromonitor’un 2016 yılındaki araştırmasında, Türkiye’nin 2016 yılındaki e-ticaret sektörünün toplam perakende içindeki payının henüz 2012 yılı dünya ortalamasına ulaşmadığı görülmektedir. Türkiye’nin diğer Çin, İngiltere gibi ülkelere ulaşması için uzun bir yol kat etmesi gerekmektedir (TUSIAD, 2017).



Şekil 7. Ünelere Göre E-Ticaretin Toplam Perakende İçerisindeki Payı

Kaynak: TUSIAD, 2017: 45.

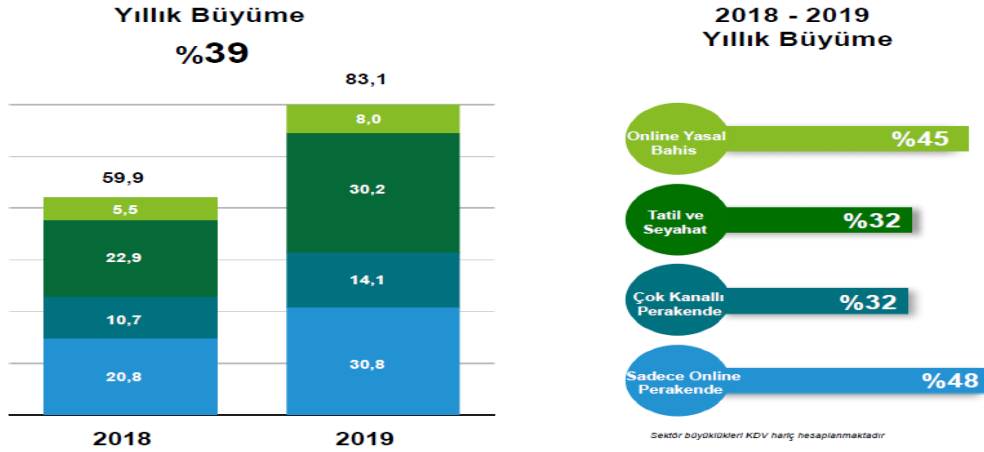
Türkiye'de 2009 yılında internet erişimine sahip olan haneler %38,1 iken bunların sadece %4,5'i internetten ürün sipariş etmiştir. 2020 yılında ise internet erişimine sahip olan haneler %90,7 oranına ulaşmış ve internetten ürün siparişi yapan kullanıcılarda %32'lik artış gerçekleşerek %36,5 oranına ulaşmıştır. Bireylerde internet kullanımı da 11 yılda %38,1 seviyelerinden %79'luk seviyelerine gelmiştir. Şekil 8'i incelediğimizde 10 yıl içerisinde her üç kategorinin de sürekli yükselme eğiliminde olduğu görülmektedir.



Şekil 8. Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanımına İlişkin Temel Göstergeler, 2009-2020

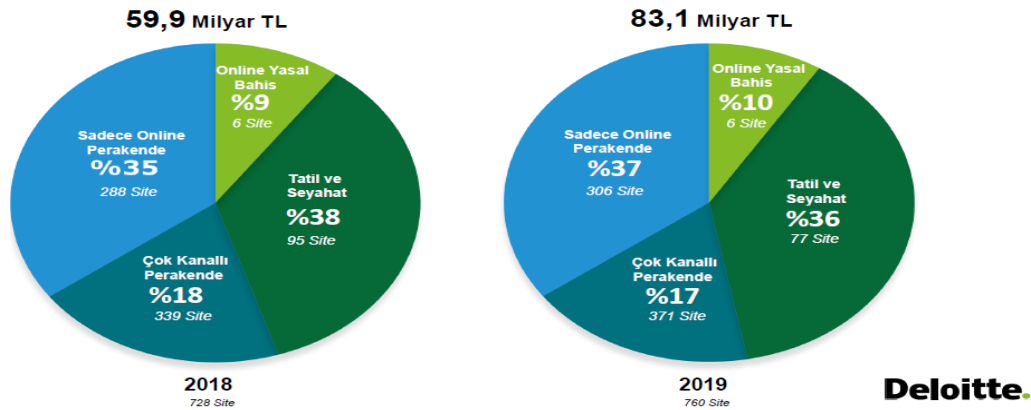
Kaynak: [https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullanim-Arastirmasi-2020-33679](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2020-33679) (E. T.: 16.09.2020).

Türkiye'de 2018 yılından 2019 yılına kadarki bir yıllık sürede e-ticaret pazar büyüklüğü %39 artmıştır. 2018 yılında e-ticaret hacmi 59,9 milyar TL iken 2019 yılında 83,1 milyar TL olarak gerçekleşmiştir. Online yasal bahis sektörü pazar payı %45 büyümüştür. En büyük e-ticaret pazar büyüklüğü sadece online perakende sektöründe %48 olarak gerçekleşmiştir. Tatil ve seyahat ile çok kanallı perakende kategorilerinde de %32 büyümeye gerçekleşmiştir (TÜBİSAD, 2019).



Şekil 9. Türkiye’de E-Ticaret Pazar Büyüklüğü
Kaynak: TÜBİSAD, 2019.

2018 ve 2019 yıllarında farklı kategorilerdeki faaliyet durumlarına göre internet siteleri karşılaştırmalı ve ayrı bir şekilde incelendiğinde tatil ve seyahat kategori payı yüzde olarak azalmış ve internet sitesi sayısında da azalma gerçekleşmiştir. Bunun yanında çok kanallı perakende kategorisi payında da azalma yaşanmasına rağmen site sayısında artış gerçekleşmiştir. Online yasal bahis siteleri aynı kalmasına rağmen e-ticarette kategori payını arttırmıştır. En yüksek artış sadece online perakende kategorisinde gerçekleşmiştir. Sadece online perakende hem kategori payını arttırmış hem de internet sitesi sayısında artış sağlamıştır. 2018 yılında e-ticaret kategorilerinin tümünde 728 site bulunurken 2019 yılında 760 site bulunmaktadır (TÜBİSAD, 2019).



Şekil 10. Türkiye’de E-Ticaret Kategori Payları ve Site Sayıları
Kaynak: TÜBİSAD, 2019.

Startups.watch verilene göre Türkiye’de e-ticaret sitelerinin şu ana kadarki aldıkları yatırımların toplamı yaklaşık olarak 406.2 milyon dolardır. En çok yatırımı alan e-ticaret sitesi Trendyol 166.7 milyon dolar ile ilk sırada yer almaktadır. İkinci sırada 105 milyon dolarlık yatırımla Hepsiburada yer almaktadır. Üçüncü sırada ise 44.5 milyon dolar yatırım ile Yemeksepeti bulunmaktadır.

Tablo 4. Türkiye’de En Çok Yatırım Alan E-Ticaret Siteleri

SIRA	ŞİRKET	YATIRIM TUTARI
1	Trendyol	166.7 milyon \$
2	Hepsiburada	105 milyon \$
3	Yemeksepeti	44.5 milyon \$
4	Biletall	35 milyon \$
5	Vivense	20.6 milyon \$

Kaynak: <https://startups.watch> (E. T.: 26.09.2020).

Startups.watch’un yayımladığı raporda Türkiye’de en yüksek fiyattan satılan 5 e-ticaret sitelerinin satış toplamı yaklaşık olarak 1.7 milyar dolardır. Sahibi Çinli olan Alibaba, Trendyol’un %82’lik hissesini 728 milyon dolara satın almıştır. Trendyol bu satış ile ilk sıradadır. İkinci sırada bulunan Yemeksepeti, 589 milyon dolara Delivery Hero’ya satılmıştır. Üçüncü sırada bulunan GittiGidiyor’u 217.5 milyon dolara e-Bay satın almıştır. Markafoni e-ticaret sitesi 203 milyon dolara Nasper’e satılarak dördüncü sırada yer almaktadır.

Tablo 5. Türkiye’de En Yüksek Fiyata Satılan E-Ticaret Siteleri

SIRA	ŞİRKET	SATIN ALMA BEDELİ
1	Trendyol	728 milyon \$
2	Yemeksepeti	589 milyon \$
3	GittiGidiyor	217.5 milyon \$
4	Makrofoni	203 milyon \$
5	Tatilbudur	16 milyon \$

Kaynak: <https://startups.watch> (E. T.: 26.09.2020).

2019 yılı TÜİK verilerine göre, Türkiye’de internet kullananların online alışveriş yapma oranları %36,5’tir. İnternette online alışveriş yapan bireyler %60,9 oranla en çok ayakkabı, giyim ve aksesuar satın almıştır. En çok online olarak alışveriş yapılan 2. ürün ise %26,1 ile dergi, kitap ve gazete olmuştur. 3. sırada ise %22,5 ile online olarak verilen yemek siparişi veya catering hizmeti alma takip etmiştir (TÜİK, 2019).

Bankalararası Kart Merkezi’nin (BKM) 2019 yılındaki raporuna göre, internet üzerinden yapılan kartlı ödemeler 2019 yılında %37 büyüme gerçekleştirerek 190 milyar TL olarak gerçekleşmiştir. Dijital dönüşümün ve genç nüfus artışıyla toplam kartlı ödeme tutarları içinde internet üzerinden yapılan kartlı ödemelerin payı %18’i geçmiştir. 2019 yılında yapılan her 5 TL’lik kartlı ödemenin 1 TL’si internet üzerinden gerçekleşmiştir. Kredi kartındaki artışlar da son dönemde ortaya çıkan en önemli noktalardan biridir. 2019 yıl sonunda Türkiye’de 69,8 milyon adet kredi kartı bulunmaktadır. Bu kartların 4,7 milyon adedi ticari kart, 65,1 milyon adedi ise bireysel kartlardan oluşmaktadır. Ayrıca toplam kartlı ödeme tutarları içinde kredi kartı ile yapılan ödemeler %17 oranında artmıştır (BKM, 2019).

COVID-19 küresel salgınının etkisi ile artan online alışverişlerle birlikte Türkiye’de 2020 yılının ilk 6 ayında e-ticaret hacmi 91,7 milyar TL olarak gerçekleşmiştir. Yurtiçindeki e-ticaret harcamalarımız 83,3 milyar TL olarak gerçekleşmiştir. Türkiye’nin diğer ülkelerden yaptıkları e-ticaret harcamaları 4,5 milyar TL ve diğer ülkelerin Türkiye e-ticaret sitesinden yaptıkları harcamalar ise 3,7 milyar TL olarak gerçekleşmiştir. 2020 yılının ilk 6 ayında e-ticaret sitelerinden alışveriş yapanların %63,3’ü kart ile işlem yapmışlardır. E-ticaret sitelerinden kartla ile yapılan alışveriş harcamaları 58,1 milyar TL’dir. İnternette yapılan alışverişlerin %32,7’sini oluşturan 30,1 milyar TL’lik harcama Havale/EFT ve diğer ödemeler yöntemiyle ve %4’lük kısmını oluşturan 3,4 milyar TL’lik harcama ise kapıda ödeme yöntemi ile gerçekleşmiştir (<https://www.eticaret.gov.tr/istatistikler>).

Türkiye’de müşteriler satış sonrası süreçlerin iyileştirilmesi ve daha hızlı ürün alma hizmeti beklemektedirler. Türkiye’deki e-ticaret sektöründe satış sonrası memnuniyetsizliği müşteriler belirtmektedir. TÜİK’in 2016 yılında yapmış olduğu araştırmada, internetten alışveriş yapanların en çok şikayet ettiği neden %45 oranında teslimatın belirtilenden daha yavaş olmasıdır. İkinci neden ise %42 oranında yanlış veya hasarlı ürün ve hizmet teslim edilmesidir. %24 ile üçüncü neden ise sipariş veya ödeme aşamasında web sitesinde karşılaşılan teknik arızalardır. Araştırma sonucuna göre en fazla şikayet edilen 8 alan Şekil 11’de gösterilmiştir (TUSIAD, 2017).



Şekil 11. Online Alışverişlerde En Fazla Şikâyet Edilen 8 Alan

Kaynak: TUSIAD, 2017: 54.

2007 ile 2018 yıllarında gerçekleştirilen Lojistik Performans Endeksi çalışmalarında yaklaşık 160 ülke arasında Türkiye de yer almaktadır. Lojistik Performans Endeksi'nin (LPE) raporuna göre Türkiye, 2007 yılında 3,15 LPE puanı ile 34. sırada iken 2018'de yine aynı LPE puanı ile 47. sıraya gerilemiştir. Tablo 6'yı incelediğimizde Türkiye'nin 2007 yılında en iyi ölçütünün 3,38 ile zamanlama olduğu görülmektedir. Zamanlama ölçütü yine 2018 yılında 3,68 puan ile en iyi ölçüt durumundadır. En düşük ölçüt ise 2007 yılında 3 puan ile gümrükleme olurken, 2018 yılında gümrükleme ölçütü 2,71 puana düşmüştür. Verileri incelediğimizde, Türkiye'nin 2007 yılından 2018 yılına kadarki süreçte en çok azalma yaşadığı gümrükleme ölçütünü geliştirmesi gerektiği görülmektedir. Ayrıca en çok verimin de zamanlama ölçütünden sağlandığı görülmektedir.

Tablo 6. 2007-2018 Yılları Arasında Türkiye'nin Lojistik Performans Endeksi Kriterlerine Göre Puan ve Sıralaması

Yıllar	LPE Sıra	LPE Puanı	Gümrükleme	Lojistik Kalite ve Yenilik	Zamanlama
2007	34	3,15	3	3,29	3,38
2010	39	3,22	2,82	3,23	3,94
2012	27	3,51	3,16	3,52	3,87
2014	30	3,50	3,23	3,64	3,68
2016	34	3,42	3,18	3,31	3,75
2018	47	3,15	2,71	3,05	3,63

Kaynak: Work Bank, 2018.

4.3. Araştırma Yöntemi: SWOT Analizi

SWOT Analizi İngilizce ’de “Güçlü Yönler” anlamındaki “Strength”, “Zayıf Yönler” anlamındaki “Weakness”, “Fırsatlar” anlamındaki “Opportunities” ile “Tehditler” anlamındaki “Threats” sözcüklerinin baş harflerini alarak oluşmaktadır. SWOT analizi, işletmelerin piyasalardaki iç ve dış etmenlerini belirleyerek, bu işletmelere piyasalara giriş yaparken başarılı olma yolunda gösterge olmaktadır. Bunun yanı sıra bu analiz, kamu yararına çalışmakta olan kurumların da kullandığı bir analizdir. Genellikle SWOT analizi, kuruluşların iç çevresel faktörlerin Güçlü (Strength) ile Zayıf (Weakness) yönlerini, dış faktörlerde ise Fırsat (Opportunities) ile Tehdit (Threats) yönlerini analiz etmek amacıyla kullanılmaktadır.

Bu araştırmada, ikincil veri ve dış ticaret konulu ampirik literatür çalışmalarının sonuçları sentezlenerek SWOT analizi yapılacaktır. Türkiye’de e-ticaretin SWOT analizi için önceki bölümlerde ele alınan ve incelenen ulusal ve uluslararası resmi kuruluşların Türkiye’ye ilişkin e ticaret raporları, ikincil veriler ve uygulamalı çalışmaların sonuçları dikkate alınacaktır. Böylece geniş kaynak ve veri taraması yoluyla tümevarım (endüksiyon) yapılacaktır. Bu araştırma ile Türkiye’de e-ticaretin potansiyel getirileri ve stratejik planlar dahilinde e-ticaretin, ülke rekabet gücüne ne gibi etkileri olduğu araştırılacaktır.

4.3.1. Türkiye Özelinde E-Ticaretin SWOT Analizi

Çalışmanın bu kısmında Türkiye’de e-ticaretin SWOT analizi ile işletmelere e-ticaret pazarının sunduğu fırsatlar ile tehditler belirlenecek ve günümüzde yaşanan teknolojik gelişmelerle birlikte e-ticaret piyasasının işletmeleri hangi yönlerden güçlü ve zayıf kıldığı belirlenecektir

Tablo 7. Türkiye İçin E-Ticaretin SWOT Analizi

GÜÇLÜ YÖNLER (STRENGTHS)	ZAYIF YÖNLER (WEAKNESS)
<ul style="list-style-type: none"> • E-ticaret ile ilgilenen işletme sayılarındaki artış ve uluslararası tanınırlık • Kargo şirketlerinin güçlü altyapısı ve genişleyen ağı • E-ticaret Sektör Meclisi’nin kurulması • Sınırların bulunmaması (coğrafi yönden bütün dünyanın potansiyel bir müşteri olabilme durumu), • 7 / 24 müşterilere ulaşılabilir olma, • Ürün / fiyat karşılaştırmasının yapılabilir olması ve kolay bilgi alışverişi, • Gelişmiş müşteri etkileşimleri (hızlı yorum ve geri bildirimler), • İşlem maliyetlerinin düşmesi, • Rakip işletmelerden önce sektöre giriş imkanı, • Pazar payının artarak devam etmesi, • Destek sağlayan dernek ve kuruluşların olması, • Güvenilir ve büyük markaların da sektöre giriş yapması, • Sosyal medyayı kullanan sayısındaki artış; online tüketimi özendirmek için genç nüfusu etkileyecek trendlerin kullanılması. 	<ul style="list-style-type: none"> • Güvenli olmayan ödeme sistemleri ve sipariş sistemleri, • Dolandırıcılığın artması, • Ürünlerin fiziksel durumu ve kalitesi hakkında bilgi edinilememesi, • Nakliye ücretinin artması, • Sınırlı sayıdaki ürünlerin bulunması, • Yapısal problemler, • Tutundurma ve tanınma sorunları, • Tüketicilere uygun olmayan sayfaların tasarım şekilleri, • Yetersiz altyapı, internete yavaş ve sınırlı erişim, • Müşteri memnuniyeti (satıcılar ile alıcılar arasında etkileşimin az olduğu durumlarda müşterilerin memnuniyeti yönünden geri bildirimlerin hızlı yapılamaması ya da hiç alınmaması).
FIRSATLAR (OPPORTUNITIES)	TEHDİTLER (THREATS)

<ul style="list-style-type: none">• Dinamik ve genç nüfusa erişim,• İnternet kullanıcısının sürekli olarak artması,• Hukuki altyapıların düzenlenmesi,• Mobil cihaz kullanıcı sayısının artması,• Ödeme sistemlerindeki gelişmeler,• Yabancı yatırımların artması,• Müşterilere odaklı bir pazarlama olanağının bulunması,• Yeni pazarlara ulaşma imkanı,• Rekabetçi fiyatlarla talebin desteklenmesi,• Geniş iş alanının bulunması.	<ul style="list-style-type: none">• Rakiplerle olan rekabet,• Yenilik (Müşterilerin ürünlerde sürekli olarak yenilik araması),• Gizlilik endişeleri,• Alışverişlerde pazarlık yapılması anlamında direkt bir etkileşimin olmamasından dolayı geleneksel alışverişi tercih eden müşterilerin olması,• Dolandırıcılığa maruz kalan insanların e-ticarete olan güveninin azalması,• Destek ve danışmanlık hizmetlerinin yetersizliği,• Vergilendirme problemleri,• Bilişim teknolojisindeki maliyet artışları.
---	--

Güçlü Yönler

Türkiye’de yeniliklere önem veren, e-ticarete giriş yapmış işletmeler diğer rakip işletmelerden daha önce piyasaya girerek hakimiyet kurmaktadır. Bunlara örnek olarak GittiGidiyor, Hepsiburada ve Sahibinden gibi siteler verilebilir. E-ticarete ilk giriş yapan bu işletmeler, çok daha büyük pazar payına sahiptir. Ayrıca bu büyük pazar paylarına sahip olan e-ticaret işletmeleri, kaliteli ve uygun fiyatlı ürünler satarak rekabet üstünlüğü sağlamış olmaktadır.

Türkiye’nin öne çıkan e-ticaret şirketlerinin temsilcileriyle, e-ticareti düzenleme görevini üstlenen kamu kurumlarının, TÜBİSAD ve ETİD gibi e-ticaretin gelişmesi için katkı sunan derneklerin temsilcileri arasında 2016’da TOBB (Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği) çatısında kurularak faaliyetlerine başlamış olan E-Ticaret Sektör Meclisi’nin e-ticaret konusunda iletişimin sağlanması adına çok büyük bir katkı sağlayacağı görülmektedir. E-Ticaret Sektör Meclisi’nin kurulmasıyla birlikte sektör oyuncularının kenetlenmesi ve e-ticaretin idari yapısı ve iletişimi konusunda çok önemli adımlar atılarak Türkiye’de e-ticaretin daha sağlıklı ve hızlı gelişip ilerlemesi amaçlanmaktadır (TUSIAD, 2017).

Türkiye’de e-ticaret pazar payı hacminin her yıl artmasıyla müşterilerin ve yabancı yatırımların bu sektöre yönelmesi e-ticaretin en güçlü yönlerinden birisi olduğunu göstermektedir. Türkiye’de 2015-2019 yıllarında dolar bazında gerçekleşen e-ticaret pazar payı büyüklüğü %13’tür. 2015 yılında e-ticaret pazar büyüklüğü 9 dolar iken 2019 da 14,6 milyar dolara ulaşmıştır. E-ticaret sitelerinden en çok tatil ve seyahat kategorisinin pazar payı artmıştır. Bunun yanı sıra ikinci olarak online yasal bahis sitelerinin elektronik ortamdaki payı %11 oranında artmıştır. Ürünlerin birden fazla kanal üzerinden yani hem online (internet sitesi, tablet, mobil) olarak hem de fiziki ortamda (mağaza, stant) satışının yapıldığı çok kanallı perakende kategorisi 2018 yılında bir düşüş yaşamasına rağmen %9 oranında büyümüştür. Türkiye’de çok kanallı perakendeye örnek olarak giyim ve ayakkabı kategorisinde Colin’s, Defacto markaları, tatil ve seyahat kategorisinde THY, ETS Tur, elektronikte Teknosa, MediaMarkt verilebilir. Sadece online perakende yani ürünlerin sadece internet üzerinden satışının yapıldığı kategoride ise %15’lik bir büyüme gerçekleşmiştir. Sadece online perakendeye örnek olarak dikey e-ticaret sitesi olan Kitapyurdu, tatil ve seyahat kategorisinde Tatilsepeti, Tatilbudur, pazaryeri kategorisinde ise GittiGidiyor, N11, Sahibinden siteleri verilebilir (TÜBİSAD, 2019).

Türkiye’de online alışveriş yapan tüketicilerin %40’ı Facebook gibi sosyal medya platformlarındaki bir reklam veya içerik gördüklerinde satın alma yapmaktadır. Sosyal medya reklamları, e-ticaret pazarında oluşan talebi görmek için tüketicilerin ürünlere nasıl bir bakış açısıyla yaklaştığını gözlemeleme imkânı ve direkt müşterilerle iletişim kurmayı sağlamaktadır. Bu reklamların sağlamış olduğu avantajlar

sayesinde, e-ticarete yeni giriş yapacak veya başlamış olan işletmeler ürünlerini müşterilerine nasıl etkili bir şekilde ulaştıracaklarını anlamış olmaktadır (TUSIAD, 2019).

Zayıf Yönler

Tüketiciler alışveriş öncesinde ürün ile ilgili bilgi almak istediğinde ya da alışveriş sonrasında bir sorunu bildirmek istediklerinde e-ticaret sitelerinde anında ulaşım sağlayacağı ve sorunlarının yatımı alacağı bir sistem yoktur. Geleneksel işletmelerde ise orada bulunan satış görevlisinden gerçek zamanlı bilgiye ulaşma ve sorunu daha hızlı çözme olanağı mevcuttur. E-ticaret işletmesinden alınan üründe karşılaşılan herhangi bir sorunda yardım için e-posta aracılığı ya da çağrı merkezi ile iletişime geçmek gerekmektedir.

E-ticaretin zayıf yönlerinden biri de altyapı eksikliğidir. E-ticaret siteleri için altyapı ve donanım özelliklerinin tam olması kesintisiz ve sorunsuz bir bağlantı sağlamalarına olanak vermektedir. İnternet, işlemlerin hızlı yapılabilmesi ve bilgiye ulaşılabilmesine olanak sağlasa da teknik problemler işin aksamasına neden olmaktadır. Sitelerin çökmesi, saldırıya uğraması gibi durumlarda alışverişler yarıda kalabilir veya ürünlerin müşterilere ulaşması gecikebilmektedir. Bu durum e-ticareti tüketiciler için dezavantajlı duruma sokmaktadır. Bu yüzden e-ticaret sitesine sahip işletmelerin bu gereksinimleri için profesyonel destek almaları gerekmektedir.

Türkiye'deki internet altyapısı incelendiğinde, sabit internet abonelerinin %75'inin DSL aboneliği olduğu göze çarpmaktadır. Mobil tarafta ise, sırası ile 3G ve 4.5G teknolojileri ile mobil internet kullanımı artmıştır. Fakat mobil abonelerin hala %35'inin internet aboneliği bulunmamaktadır. Fiber altyapı çalışmalarına hız kazandırılarak, kurulum süreçleri kolaylaştırılıp, süreçlerdeki mali yükümlülükler azaltılarak, internet kullanımının düşük olduğu bölgelerde teşvikler sağlanarak, belli kesimler için internet ve akıllı telefon üzerindeki vergi yükleri hafifletilerek internet altyapısının gelişimi ve kullanımının artması sağlanabilir (TUSIAD, 2017).

Fırsatlar

Türkiye’de devletin e-ticareti teşvik etmesi ve desteklemesi teknolojik ilerlemeyi sağlayarak ekonomik açıdan ülkemize önemli katkılar sağlamaktadır. Çalışmanın önceki bölümlerinde görüldüğü gibi Ekonomi Bakanlığı, TÜBİTAK ile Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı’nın e-ticaret sektörüne çok önemli katkıları bulunmaktadır. Bu kurumların devlet teşvikleri sağlamaları ve bu alanlarda bilgilendirme faaliyetlerinde bulunmaları, Türkiye’de uzun vadede e-ticaret sektöründe küresel açıdan söz sahibi olunmasını sağlayacaktır. Bu yüzden devlet kurum ve kuruluşlarının e-ticaret sektörünü desteklemeleri ülkemiz için e-ticaret sektöründe rekabet avantajı ve fırsat oluşturmaktadır (Ay vd. 2018: 571).

T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı tarafından hazırlanan On Birinci Kalkınma Planı’nda (2019-2023), e-ticaret sektörünün gelişmesi için birçok amaç ve teşvik belirlenmiştir. Bu amaç ve teşvikler şu şekilde sıralanabilir (T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2019):

- Tarımsal ürünlerde e-ticaretin etkin ve güvenli yürütülmesine yönelik düzenlemeler yapılacaktır.
- E-ticarete güvenin sağlanması konusundaki çalışmalar tamamlanacak, özellikle coğrafi ve kültürel yakınlık nedeniyle Türkiye’nin rekabet avantajı olan bölgelerde pazar payları artırılabilecektir.
- E-ticaret yapan işletmelerin ulaşılabilir olması ve e-ticaret verilerinin sağlıklı bir şekilde takip edilmesine yönelik Elektronik Ticaret Bilgi Sisteminin yazılım işlemleri tamamlanacak ve sistem uygulamaya alınacaktır.

- Türkiye'nin e-ticarete bölgesel bir merkez olması amacıyla, İstanbul Havalimanına yakın bir konumda depolama, gümrükleme, gönderim ve iade süreçlerinin bir arada yürütülebileceği ve tüm ilgili kurumların koordinasyon içerisinde hizmet vereceği bir bölgesel üs kurulacaktır.
- E-ticaret kanalıyla ihracatın artırılmasını teminen yerli firmaların elektronik pazaryerlerinde bulunmaları desteklenecektir.
- İlgili kurumların koordinasyonu ile sınır ötesi e-ticarete ürünlerin iade alınması sürecinin kolaylaştırılmasına ilişkin mevzuat düzenlemeleri yapılacak ve uygulama iyileştirilecektir.
- E-ticarete ürün güvenliği denetimlerinin sağlanması konusunda model geliştirilecek ve ihtiyaç duyulan yasal düzenlemeler yapılacaktır.

Yapılan incelemelerde belirlendiği üzere, internet kullanıcı sayısı her yıl artarak devam etmektedir. 2019'dan 2020 yılına kadar 2,4 milyon kişi daha interneti kullanmaya başlamıştır. Bunun yanı sıra internete ulaşım sağlayan haneler %90 seviyesine çıkmıştır. İnterneti online alışveriş için kullanan sayısı da her yıl artmaktadır (TÜİK, 2020). Her geçen gün internet kullanıcısının ve online alışveriş yapan kullanıcıların artması e-ticaret sektörü için çok önemli bir fırsattır. Bunun yanında yabancı yatırımcıların Türkiye'deki gelişmiş ve büyümekte olan e-ticaret sitelerine yatırım yapmaları veya bu siteleri yüksek fiyatlarla satın almaları e-ticaret sektörünün sunduğu fırsatlardan biridir.

E-ticaret siteleri online alışverişte ödeme yapılırken ödeme sistemlerinin güvelliğini arttırmak için birçok uygulama geliştirmektedir. Bunlardan en yenisi olan 3D Secure olarak adlandırılan Ulusal Güvenlik Platformu, Amex, Visa, MasterCard ve Discover ödeme sistemleri tarafından uygulamaya konmuştur. E-ticaret sitesinden alışveriş yapan kişinin kredi kartının gerçekten kendisine ait olup olmadığını anlamak için kullanılmaktadır. 3D Secure sistemiyle sanal ödeme gerçekleştirilirken, kart sahibine banka tarafından sadece kart sahibinin bildiği bir ödeme şifresi sorulmaktadır. Bu sayede kart sahibi doğrulanmış olmaktadır. Bu işlemden sonra doğrulanmış olan kart sahibi ödeme bölümünde banka tarafından gelen şifreyi girerek alışverişini tamamlamaktadır. Bu uygulamanın temel amacı yetkisiz kişilerin e-ticaret sitelerinde müşterilerin kredi kartlarını çalarak dolandırıcılık yapmalarını engellemektir.

E-ticaret sektöründeki fırsatlardan bir diğeri de rekabetçi fiyatlarla talebin desteklenmesidir. Üreticilerin arasındaki rekabetin artmasıyla ürünlerin fiyatları düştüğü için tüketiciler daha uygun fiyatlara ürünleri satın almaktadır. Ayrıca tüketiciler almak istedikleri ürünleri web sitelerinde uygun taksit seçenekleri ile satın alabilmektedir. E-ticaret talebi arttıkça ürün satın alım ve sonrasında destek hizmetleri artmış ve büyümeye başlamıştır. Bu sayede şirketler arası rekabet artmış, hizmet kalitesi yükselmeye başlamış ve tüketiciler ürünleri daha kısa zaman dilimlerinde satın almaya başlamışlardır. Tüketici satın alma işlemi tamamlandıktan sonra kusurlu bulduğu ürünleri ya da memnun kalmadığı ürünleri iade edebilme hakkına sahiptir. Tüketicinin ürünü satın almasından sonra istediği adrese düşük kargo bedelleriyle ya da ücretsiz temini gerçekleşmektedir. Tüketicinin satın almış olduğu ürünlerde herhangi bir kırılma ya da bozulma, taşıma sırasında yıpranma ve istediği özellikte olmaması gibi durumlarda alınan ürün web sitelerinin sözleşme esaslarına dayanarak 7-30 gün içerisinde teslimi yapılabilmektedir. Anlaşmalı kargo şirketleri, kusurlu ürünleri ücretsiz olarak almaktadırlar. Tüketicinin satın almış olduğu ürünü adrese teslim edilinceye kadar internet üzerinden takip edebilme olanağı vardır.

Türkiye'de Elektronik Ticaret Yasası bir takım idari ve yasal düzenlemelerin gerçekleştirildiği ve önceki bütün düzenlemelerin bir araya getirildiği önemli bir yasadır. Elektronik Ticaret Yasası'nın temel yenilikleri arasında, aracı hizmet sağlayıcıları ile hizmet sağlayıcılarına yani e-ticaret faaliyeti yürüten veya başkalarının e-ticaret faaliyeti yürütmeleri için ortam sağlayan kurum ve kişilere izinli bir şekilde bilgilendirme, pazarlık yapma ve kişisel verilerin saklanmasıyla korunması gibi birçok önemli

yükümlülükler getiren kanunlar bulunmaktadır. E-ticaret sektörünün kitlesel ve geniş bir ticari işlem kapasitesi olması sebebiyle kamu gücüyle kurallara bağlanması ve uygulanan kuralların denetiminin ve gözetimin yapılması güvencenin oluşması için en büyük etkidir (Atamer, 2014).

Tehditler

Yapılan veri incelemelerinden de görüldüğü gibi Türkiye, Küresel Rekabet Endeksinde 140 ülke arasından 61. sıradadır. Bunun yanı sıra Türkiye, 140 ülke arasında rekabet gücünün belirleyici unsurlarından olan iletişim teknolojileri bileşeninde 69. sırada ve inovasyon bileşeninde 49. sırada (The Global Competitiveness Report, 2019). Bu sıralamalar Türkiye gibi gelişmekte olan ülkeler için umut verici olsa da hala düşük bir sıradır. Bu sıranın daha da iyi olması için iletişim teknolojilerinin altyapı eksiklerinin giderilmesi, yüksek hızlı geniş bant uygulamasının teşvikinin sağlanması gerekmektedir.

Türkiye’de sınır ötesi e-ticaret için yaşanan sıkıntıların başında “Türk Malı”nın kalitesine yönelik güven sorunları ortaya çıkmaktadır. Ayrıca Türkiye’de e-ihracatın kalitesinden kuşku duyulması sebebiyle e-ihracatta istenilen potansiyele ulaşamama söz konusu olmaktadır. Türkiye için e-ihracatta yaşanan en önemli sorun, Avrupa’da Türk Malları genelde güvenilir bir marka algısı oluştururken, dünyada ise Türk Mallarının güvenilir bir marka imajı oluşturamamasıdır. Bu soruna çözüm önerisi olarak uluslararası gözetim ve denetim firmaları aracılığıyla ihracatçıların ürünlerinin diğerlerinden ayrışmasını sağlayan özelliklerinin belirlenmesi ve kalite belgesi oluşturulması verilebilir (UTİKAD, 2019).

Günümüzde sürekli olarak gelişmekte olan teknolojiler maliyetleri de arttırmaktadır. Bilgi teknolojilerindeki bu hızlı değişimin, bilişim sistemlerinin maliyetlerini sürekli olarak arttırdığı görülmektedir. E-ticaret siteleri kullanıcılarına daha iyi ve hızlı bir hizmet verebilmek için bu yazılım sistemlerinden yararlanmaktadırlar. Bu yazılım ve bilişim sistemlerinin maliyetleri de işletmeler için bir tehdit niteliğinde ortaya çıkmaktadır.

Türkiye’de e-ticaret firmalarının ürünlerini yurtdışına göndermeleri hem uzun sürmekte hem de maliyeti yüksek olan bir süreçten oluşmaktadır. Diğer taraftan dünya devletleri arasında bulunan Amazon, Alibaba ve eBay gibi e-ticaret siteleri dünyanın birçok yerine ücretsiz teslimat fırsatları sunarak gönderim yapmaktadır. Bunun sonucunda Türkiye’deki e-ticaret firmalarının uluslararası düzeyde rekabet gücü azalmaktadır. İşletmelere tehdit oluşturacak bir diğer neden ise e-ihracat işlemlerindeki ürünlerin iade süreçleridir. Yurtdışında yaşayan müşteriler ürünlerini iade etmek istediklerinde, ürünler PTT’nin gümrükte bulunan depolarında, posta yoluyla yapılmakta olan mektuplaşma süreçleri sebebiyle uzun süre boyunca bekletilmektedir. Bu süreyi beklemek istemeyen işletmeler, ürünlerini çekmek için ithalat prosedürleri uygulamak durumunda kalmaktadır. Bu nedenle işletmeler ilave ek vergiler ödemek durumunda kalmaktadır (TUSIAD, 2017).

Dünya’da ve Türkiye’de e-ticaretin vergilendirilmesinde birçok sorun ortaya çıkmaktadır. Bunlardan bir tanesi dünya piyasalarına açılan KOBİ’lerin daha önce hiç karşılaşmadıkları vergi uygulamaları ve kanunlarıdır. Burada vergilendirme konusunda en büyük problem yetki sorunu olarak karşımıza çıkmaktadır. Bunun yanı sıra web sunucularının uzakta işletilmesiyle vergilendirmede problemler ortaya çıkmaktadır. Bir diğer önemli vergilendirme sorunu ise internette gerçekleşen e-ticaretin satıcı ve alıcıların kimliklerini bilmemeleri veya yanlış bilgilendirilmeleridir. Sanal ortamda yapılan alışveriş taraflar kendi rızaları ile beyan etmedikleri takdirde vergi idareleri dahil üçüncü bir şahsın haberdar olması söz konusu olmayabilir. Bu bilinmezlikle vergilendirme süreci belirsizliğe neden olmaktadır. Bununla birlikte devlete ödenmekte olan vergilerden kaçınma ortamı hazırlanmıştır. Bu tehditlerin çözümü için ise Gelir İdaresi Başkanlığı mükelleflerin kimliklerini tespit ederek gelir idaresi bilgilerine erişim sağlayacak ve elde ettikleri bilgilerin doğruluğunu sağlayacak bir mekanizma geliştirmelidirler. Bunun yanında verginin toplanması ve denetimi için uluslararası düzeyde de uygulanabilecek bir sistem geliştirilmelidir (Çoşkun, 2005: 155).

4.4. Türkiye'nin E-İhracat Potansiyeli

Sınır ötesi e-ticaretin türü olan e-ihracat, aşağıda verilen maddelerin sağlamış olduğu şartlarda gerçekleşen bir ticaret türü olarak tanımlanmaktadır (TUSIAD, 2019):

- Türkiye'de ticari faaliyetlerde bulunan işletmelerin, sahip olduğu ürünleri online platformlar yoluyla (web sitesi, pazaryeri platformu gibi) sınır ötesine açarak müşterilere sunması,
- Mikro ihracat kurallarında tanımlı 7,500 Euro limit ve 150 kilograma kadar olan ağırlığa tabi olmak üzere ETGB (Elektronik Ticaret Gümrük Beyanı) yoluyla posta idaresi veya hızlı kargo firmaları vasıtasıyla gönderinin gerçekleşmesi,
- Ödeme işlemlerinde tahsilatın sanal yöntemlere başvurularak veya banka transferi yoluyla yapılması.

Türkiye'de 2020 yılında Haziran-Aralık döneminde, genel ihracat oranı 108,71 milyar dolar iken, e-ihracat rakamı 1,421 milyar dolar olarak gerçekleşmiştir. Bu veriler incelendiğinde, e-ihracatın genel ihracata oranının %1,3 olduğu görülmektedir. Dünya'da ise bu oran %4,4 seviyesindedir (UTİKAD, 2019). Türkiye'nin e-ihracat alanında uluslararası rekabet gücünü artırması için e-ihracata daha çok yoğunlaşması gerektiği görülmektedir.

Son yıllarda Türkiye'de e-ihracatın artma nedenleri incelendiğinde en başta elektronik gümrükleme yetkinliğinin yalın ve basit hale getirilmesi göze çarpmaktadır. Gümrük beyannamelerine, klasik ihracattan farklı olarak ETGB'nin hızlandırıcı ve kolaylaştırıcı düzenlemeleriyle ekspres taşıyıcılar vasıtasıyla elektronik olarak ulaşılmaktadır. Alıcı ülkede gümrükleme süreci ise, klasik ihracatta 2 ile 7 iş günü arasında değişmekte iken ETGB ile bu işlemler 12 ile 48 saat arasında sürmekte ve e-gümrükleme şeklinde yapılmaktadır (TUSIAD, 2019).

Türkiye'de gümrüklerde daimi uzman personel eksikliğinin bulunması, ETGB'li çıkış ve iadelerde yaşanan problemlerle birlikte operasyonel süreçlerdeki sorunlar ve ardiye ile ambar ücretlerindeki artışlar ve vergilerden kaynaklı giderlerin lojistik maliyetlerini artırması e-ihracatın hedeflenen seviyelere gelmesinde en büyük engellerdir. Bu konulardaki problemlere çözüm olarak operasyonel ve maliyet odaklı problemlerde yapılacak olan iyileştirici mevzuat düzenlemeleri ve e-ihracata yönelik devlet destekleri verilebilir. Bu çözüm önerilerinin uygulanması ile Türkiye e-ihracat hacmini arttırabilecektir (UTİKAD, 2019).

Türkiye'de e-ihracat sektörünün geliştirilmesi için birtakım çalışmalar yapılmaktadır. Bunlardan biri olan E-İhracat Stratejisi ve Eylem Planı, 2018- 2020 dönemlerini kapsayan, 30324 sayılı 06.02.2018 tarihli Resmî Gazete'de yayınlanmış ve bu kapsamda 7 temel hedef belirlenmiştir (Resmî Gazete, 2018):

- Lojistik kapasitenin genişletilmesi,
- Gümrük işlemlerinin sınır ötesi e-ticaret ihtiyaçları çerçevesinde geliştirilmesi,
- Sınır ötesi e-ticarette ürün denetim ve güvenliğinin etkinleştirilmesinin sağlanması,
- E-ihracat yapan firmaların uluslararası rekabetçiliğinin geliştirilmesi,
- Türkiye'de e-ihracatçı firma sayısının artırılması,
- Mikro girişimcilerin e-ihracatçı olmasının sağlanması,
- E-ihracatın geliştirilmesine yönelik uluslararası iş birliklerinin yapılması.

Bu stratejik planda bulunan maddelerin gerçekleşmesi için firmaların e-ihracat olanaklarının devlet desteği ile geliştirilmesi gerekmektedir. Bunun sonucunda ise e-ihracat yapan firmalar, yeni pazarlara ulaşma imkânı sağlayacak ve Türkiye'nin uluslararası rekabet gücünü arttırabileceklerdir.

5. SONUÇ

Yeni ekonomide gerçekleşen hızlı gelişmeler, hayatın bütün alanını etkilemesinin yanında işletmeleri de etkileyerek işletmeleri köklü değişiklikler yapmaya zorlamaktadır. Rekabet üstünlüğü sağlamanın temeli olan bu teknolojiler, işletmelerin yanında iş dünyasını da etkileyerek yeni değişim ve oluşumlara yol açmaktadır. İşletmelerin rekabet gücü elde etmesi için bilgi ve iletişim teknolojileri çok önemli bir destek sağlamaktadır. Bu destek, işletmeler için yapısal değişimlere neden olmaktadır.

Günümüzde işletmeler bilgi ve iletişim teknolojilerindeki bu önemli değişimlere uyum sağlarsa, rekabet avantajı sağlayabilirler. Rekabet gücü elde eden işletmeler yoğun rekabet ortamlarında yaşamlarını verimli ve etkin bir şekilde sürdürebilirler. İşletmeler bu değişimlere uyum için gerekli çaba, gider ve zamanı göze alarak hızlı bir şekilde uygulamaya koymalıdır. Çünkü yeni teknolojileri ilk önce kullanan işletmeler, diğer işletmelere göre rekabet üstünlüğü kurmaktadır. Ayrıca girdikleri pazarlarda rekabet avantajı elde ederek rakiplerine karşı sürdürülebilir bir rekabet üstünlüğü sağlamaktadırlar.

Çalışmanın analiz bölümünde, Türkiye’de ve dünyada işletmelerin rekabet üstünlüğü sağlamaları için e-ticaretin gerekli olduğu sonucuna varılmaktadır. Türkiye’de e-ticaret sektörü için SWOT analizi yapılarak güçlü ve zayıf yönler ile fırsat ve tehditler belirlenmiştir. Türkiye’de e-ticaretin güçlü yönlerini incelediğimizde, bilgi ve iletişim teknolojilerine önem verip e-ticarete ilk giriş yapan işletmelerin büyük pazar paylarına sahip olduğu görülmektedir. Ayrıca bu e-ticaret işletmeleri kaliteli ve uygun fiyatlı ürünler satarak sürdürülebilir rekabet avantajı sağlamışlardır. E-ticaret kullanan kişilerin artması e-ticaretin pazar payını büyüterek Türkiye’yi yabancı yatırımcı açısından cazip hale getirmektedir. Bunun yanında T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı tarafından hazırlanan On Birinci Kalkınma Planı’nda (2019-2023), e-ticaret sektörünün gelişmesi için belirlenen amaç ve teşvikler sayesinde hem e-ticaret sektörü GSMH içindeki payını arttıracak hem de e-ticaret işletmeleri cirolarını arttıracaktır. E-ticaret işletmelerinin cirolarını arttırması yeni teknolojilerden yararlanmalarını sağlayacak ve bu sayede işletmeler rekabet avantajı elde edebileceklerdir.

Türkiye’de e-ticaret sektörünün zayıf yönleri incelendiğinde, e-ticaret sitesinden ürün sipariş edildikten sonra kargonun müşteriye teslim edilme süresi ve kargonun maliyeti göze çarpmaktadır. Çünkü müşteriler için kargonun teslim süresi ve bütçesel tarafı önemlidir. Ürünün ağırlığı, boyutu, mesafesinin uzaklığına göre kargonun masrafları tüketiciler için önemli problemlerdir. Tedarik zinciri ve kargo sevkiyatlarında sorunların artmasının bir nedeni de işletmelerin sipariş ve kargo gönderim sayılarının artmasıdır. Teslimat sürecinin kısaltılması için anlaşma yapılan kargo sayıları artırılmalı, 3.parti lojistik şirketleriyle ortak çalışılması gerekmektedir. Bu sayede, şikayetler azalmaya başlayabilir. Bir diğer önemli zayıf yön ise internet altyapısının zayıf olmasıdır. E-ticaret işletmelerinin sorunsuz ve kesintisiz bağlantı sağlamları, kullandıkları sitelerin çökmemesine ve müşterilere daha hızlı alışveriş yapma imkânı vermektedir. İnternet altyapısının gelişimi de fiber altyapı çalışmalarına hız verilerek ve yüksek hızlı geniş bant uygulaması teşvik edilerek sağlanabilir. İnternet altyapısının eksikliklerinin giderilmesi, Türkiye’nin rekabet gücünü arttırarak Küresel Rekabet Endeksinde daha yüksek sıralara gelmesini sağlayabilecektir.

Ayrıca Türkiye’de e-ticaretin gelişmesi ve uluslararası rekabet gücü kazanması için e-ihracat uygulamalarına yönelik düzenlemelerin ve devlet desteklerinin yapılması önemli bir yer tutmaktadır. Türkiye’de e-ihracatın genel ihracat oranı içindeki payı, dünya ortalamasından geri kalmıştır. Türkiye’nin hem bu oranı arttırıp hem de e-ihracatta uluslararası rekabet gücü kazanması için lojistik ve gümrükleme yönünden operasyonel ve maliyet odaklı problemler için iyileştirici mevzuat düzenlemelerinin ve e-ihracat yapacak firmalar için devlet desteğinin yapılması gerekmektedir. Bununla birlikte, E-İhracat Stratejisi ve Eylem Planı doğrultusunda belirlenen 7 ana hedefin gerçekleşmesi için atılacak adımlar sonucunda Türkiye e-ihracat hacmini arttırabilecektir.

KAYNAKÇA

- Aktan, C. C. (2010). "Türkiye'de Üretim ve İstihdama Yönelik Ulusal Rekabet Gücü Politikası, Ekonomi Bilimleri Dergisi", 2 (2), 166-197.
- Aktan, C. ve Vural, İ. (2004). Yeni Ekonomi ve Rekabet, Ankara: TİSK Yayınları.
- Altay B. ve Gürpınar, K. (2008). "Açıklanmış Karşılaştırmalı Üstünlükler ve Bazı Rekabet Gücü Endeksleri: Türk Mobilya Sektörü Üzerine Bir Uygulama", Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 10 (1), 257-274.
- Ata, A. Y. (2009). "Yeni Ekonomik Düzenin Kavramsal Çerçevesi ve Ekonomilere Sunduğu Fırsatlar: Adana Ekonomisi Üzerine Bir İnceleme", Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 18 (1), 27-48.
- Atamer, İ. (2014). "Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun", <https://www.atamer.av.tr/elektronik-ticaret-hukuku/>, (E. T: 06.10.2020).
- Ay, S., Keser, H.Y. ve Aydemir, M. F. (2018). "Ekonomide İtici Bir Güç Olarak E-Ticaret", I-InTraders-Uluslararası-Ticaret-Kongresi-2018-Mayıs-Tam-Metin-Kitabı, 557-572.
- BKM, (2019). "Faaliyet Raporu", https://bkm.com.tr/wpcontent/uploads/2015/06/BKM_2019_Faaliyet_Raporu.pdf, (E. T: 20.12.2020).
- Canpolat, Ö. (2001). E-Ticaret ve Türkiye'deki Gelişmeler, Ankara: Ticaret ve Sanayi Bakanlığı.
- Coşkun, A. (2005). "Elektronik Ticarete Vergilendirme Sorunları ve Uluslar Arası Düzeyde Çözüm Arayışlarının Türkiye Açısından Değerlendirilmesi". Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 14 (1), 153-170.
- Dereli, D. D. (2015). "Yeni Ekonomide Elektronik Ticaret ve Türkiye'de Elektronik Ticaretin Boyutu ve Vergilendirilmesi", Siirt Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, 2 (2), 56-71.
- DIGITAL, (2020). " July Global Statshot Report" <https://www.slideshare.net/DataReportal/digital-2020-july-global-statshot-report-july-2020-v01>, (E. T: 07.09.2020).
- Ecommerce Europe, (2018). "European Ecommerce Report 2018 Edition", www.ecommerce-europe.eu, (E. T: 09.09.2020).
- E-İhracat Stratejisi ve Eylem Planı (2018-2020). (2018, 06 Şubat) Resmi Gazete (Sayı: 30324). <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2018/02/20180206-6.pdf>, (E. T: 24.05.2021).
- Erdil, T. S., Aydoğan, S., Ayar, B. ve Güvendik, Ö. (2019). "Marka Performansının Rekabet Gücüne Etkisi: Ulusal ve Uluslararası Birleşme ve Satın Almalar Açısından Bir Değerlendirme", Marmara Üniversitesi Öneri Dergisi, 14 (51), 164-189.
- Eroğlu, O. ve Yalçın, A. (2013). "Kümelenmeye İlişkin Literatür Taraması", Kahraman Maraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 3(2), 81-96.
- Freeman, C. and Soete, L. (2003). Yenilik İktisadı, (çev: E. Türkcan), Ankara: TÜBİTAK Yayını.
- Günaydın, D. (2013). "Bölgesel Kalkınma Sürecinde Kümelenmeler: TR31 İzmir Bölgesi Örneği", International Anatolia Academic Online Journal Social Sciences Journal, 1 (2), 11-47.
- Gürpınar, K. ve Sandıkçı, M. (2008). "Uluslararası Rekabetçilik Analizinde Michael E. Porter'ın Elmas Modeli Yaklaşımı: Türkiye'deki Bazı Endüstrilerdeki Uygulanabilirliğinin ve Sonuçlarının Araştırılması", Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 8 (15) , 105-125.
- Kibritçioglu, A. (1998). "Porter'in Rekabetçi avantajlar yaklaşımı ve iktisat Kuramı", Future's Technologies, (48), 66-71.

- Kuşat, N. (2011). “Küreselleşen Dünyada Turizm Sektörü: Bilgi İletişim Teknolojileri ve Rekabet Gücü”, Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi, 3 (5), 114-138.
- Manavgat, G. (2014). “Uluslararası Rekabet Gücünün Belirleyenleri: Türk İmalat Sanayi Üzerine Ampirik Analiz”, Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- McFetridge, D. G. (1995). Competitiveness: Concepts and Measures, Ottawa: Industry Canada Occasional Paper, 11.
- Peker, A., Şanlı, İ. ve Eren, E. (2019). “Türkiye’de Genç İşsizlik İle Mücadelede Yeni Bir Yaklaşım: Yeni Ekonomi ve E-Ticaret”, Uluslararası Ekonomi ve Siyaset Bilimleri Akademik Araştırmalar Dergisi, 3 (9), 44-60.
- Porter, M. E. (1985). Competitive Advantage, New York: The Free Press.
- Porter, M. E. (1990). “The Competitive Advantage of Nations”, Harvard Business Review, s.73-91.
- T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, (2019). On Birinci Kalkınma Planı: 2019-2023, Ankara: T. C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı Yayını, <https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2019/07/OnbirinciKalkinmaPlani.pdf>, (E. T: 28.06.2021).
- The Global Competitiveness Report, (2019). http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalCompetitivenessReport2019.pdf, (E. T: 08.11.2020).
- TUSIAD, (2019). “E-Ticaretin Gelişimi, Sınırların Aşılması ve Yeni Normlar”, <http://www.tusiad.org.tr/tr/images/pdf/dd-tusiad-eticaret-raporu-2019.pdf>, (E. T: 01.09.2020).
- TUSIAD, (2017). “Dijitalleşen Dünya’da Ekonominin İtici Gücü: E-Ticaret”, https://www.eticaretraporu.org/wp-content/uploads/2017/04/TUSIAD_E-Ticaret_Raporu_2017.pdf, (E. T: 01.09.2020).
- TÜBİSAD, (2019). “Türkiye’de E-Ticaret 2019 Pazar Büyüklüğü”, http://www.tubisad.org.tr/tr/images/pdf/tubisad_eticaret_2019_pazar_buyuklugu_raporu.pdf, (E. T: 16.09.2020).
- TÜİK, (2019). <https://web.tuik.gov.tr/tr/classification-categories/sub-categories/#>, (E. T: 12.11.2020).
- TÜİK, (2020). “Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması”, [https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullanim-Arastirmasi-2020-33679](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2020-33679), (E. T: 16.09.2020).
- UTİKAD, (2019). Türkiye’de E-Ticaret Ve E-İhracat Gelişim Potansiyeli Ve Lojistik Süreçler, <https://www.utikad.org.tr/images/HizmetRapor/turkiyedeeticaretveehracatgelisimpotansiyelivejojistiksurecler-05853.pdf>, (E. T: 22.01.2021).
- World Bank, (2018). <https://lpi.worldbank.org/international/aggregated-ranking>, (E. T: 20.12.2020).
- <https://www.eticaret.gov.tr/istatistikler>, (E. T: 23.09.2020).
- <https://startups.watch>, (E. T: 26.09.2020).



Covid-19 Pandemisi ile Yoksulluğun Derinleşen Yüzü: Çalışan Yoksullar

The Deepening Face of Poverty by the Covid-19 Pandemic: The Working Poor

Gizem ÖZKAN¹

Öz

Covid-19 pandemisinden en çok etkilenen alanlardan biri de ekonomi ve çalışma yaşamı olmuştur. Pandeminin etkilerini azaltmak ve yayılmasını önlemek amacıyla birçok tedbir ve kısıtlama alınmakta ve bu uygulamalar çalışma yaşamını derinden etkilemektedir. Esnek çalışma, ücretsiz izin, uzaktan online çalışma, çalışma süresinin kısaltılması gibi uygulamalar bu dönemde yaygınlaşmaktadır. Alınan tedbirler ve yeni çalışma biçimleri bireylerin gelir kayıpları yaşamalarına yol açarak ekonomilerini kötü etkilemektedir. Bu makalenin amacı Covid-19 pandemisi ve etkileri sebebiyle gittikçe artan çalışan yoksul kesiminin ihtiyaçlarını ve sorunlarını ortaya koymak, bu kesimin görünürlüğünü artırmak, sorunlarının fark edilmesini sağlamak ve bu bireylerin ihtiyaçlarına yönelik hizmetlerin üretilmesine katkı sağlamaktır. Çalışmanın sonucuna göre pandemi sürecinde pandeminin yayılımını azaltmak üzere alınan önlemler çalışan yoksul kesiminin artmasına sebep olmaktadır. Bu kesime yönelik hizmetler, uygulamalar ve politikaların yetersiz olmasının bu bireylerin sorunlarını çok boyutlu hale getirerek derinleştirdiği sonucuna ulaşılmıştır

Anahtar Kelimeler: Covid-19 Pandemisi, Çalışan Yoksullar, Sosyal Hizmet, Sosyal Politika.

Abstract

One of the areas most affected by the Covid-19 pandemic has been the economy and working life. Many measures and restrictions are taken to reduce the effects of the pandemic and prevent its spread, and these practices deeply affect the working life. Applications such as flexible working, unpaid leave, remote online working, shortening the working time are becoming widespread in this period. The measures taken and new ways of working cause individuals to experience income losses and negatively affect their economy. The purpose of this article is to reveal the needs and problems of the working poor, which is increasing due to the Covid-19 pandemic and its effects, to increase the visibility of this segment, to ensure that their problems are noticed, and to contribute to the production of services for the needs of these individuals. According to the results of the study, the measures taken to reduce the spread of the pandemic during the pandemic process cause an increase in the working poor. It has been concluded that inadequate services, practices and policies for this segment deepen the problems of these individuals by making them multidimensional.

Keywords: Covid-19 Pandemic, Working Poor, Social Work, Social Policy.

Atf (to cite): Özkan, G. (2021). Covid-19 Pandemisi ile Yoksulluğun Derinleşen Yüzü: Çalışan Yoksullar. Toros Üniversitesi İİSBF Sosyal Bilimler Dergisi, 8(14), 93-108.

Makale Geliş Tarihi (Received Date): 09.06.2021

Makale Kabul Tarihi (Accepted Date): 02.07.2021

¹ Hacettepe Üniversitesi, Tezli Yüksek Lisans Programı Öğrencisi, gizemozkan19@gmail.com
ORCID: 0000-0002-6759-7345

1. GİRİŞ

Salgın hastalıklar insanların en çok etkilendiği felaketlerden biridir. Tarih boyunca görülen birçok küresel salgın tüm dünyayı etkileyerek can kayıplarına sebep olmuştur. Bu salgınlar veba hastalığı, Çiçek hastalığı, İspanyol gribi, HIV/AIDS, Ağır Akut Solunum Yolu Yetersizliği (SARSCoV) hastalığı, 21. yüzyılın ilk grip pandemisi olarak H1N1 virüsü, domuz gribi, Orta Doğu Solunum Sendromu (MERS-CoV), Ebola virüsü, Zika virüsü olarak sıralanabilir (Budak ve Korkmaz, 2020: 64-65). 2019 Aralık ayında Çin'in Wuhan kentinde başlayan ve kısa sürede tüm dünyayı etkileyen Covid-19 pandemisi ise salgın hastalıklar arasındaki son hastalık olarak makalenin yazıldığı dönem de etkisini sürdürmektedir (Üstün ve Özçiftçi, 2020: 144).

Çin'in Hubei eyaleti Wuhan kentinde 2019'da Aralık ayında ortaya çıkan Covid-19 virüsü epidemisi şeklinde başlayıp kısa süre içerisinde pandemiye dönüşmüştür. Başladığı ilk zamanlarda hastalığın seyir, süreç ve etkilerinin tam olarak bilinmemesi, bulaşıcı özelliğinin yüksek olması, toplumun Çin'de sokakta insanların bir anda düşüp öldüğüne yönelik görüntülere maruz kalması, hastalığın yayılımı ve ölüm oranlarının hızla artması, virüsün ortaya çıkış nedeninin tam olarak bilinmemesi, 65 yaş ve üzeri bireyler başta olmak üzere tüm kesimden herkesin risk altında olması, ülkelerin salgına hazırlıksız olması ve alınması gereken bazı tedbir ve uygulamalarda gecikmelerin yaşanması gibi etkenler kısa sürede panik havasının yayılmasına yol açmıştır.

Covid-19 pandemisi sadece can kayıplarına sebep olmamakta ekonomi, sağlık, sosyal, eğitim, turizm, siyaset gibi birçok alanda telafisi zor sonuçlara sebep olmaktadır. Bireyler biyo-psiko-sosyal ve de kültürel varlıklardır. Bu nedenle beslenme, barınma, giyinme gibi temel ihtiyaçların yanında eğitim, eğlenme, sanatsal ve sosyal aktivitelere katılma ve gezme gibi diğer gereksinimlerinin karşılanması da gerekmektedir. Bu dönemde getirilen seyahat kısıtlamaları, okulların kapanması, tiyatro, sinema, konser gibi sanatsal etkinliklerin ve spor faaliyetlerinin ertelenmesi gibi önlemler nedeniyle günlük hayatta yerine getirilen faaliyetler yerine getirilememekte ve sosyal aktivitelerde aksamalar meydana gelmektedir.

Salgının etkilerini azaltmak amacıyla alınan tedbir ve önlemler toplumda birçok alanı etkilemekle birlikte ekonomi ve çalışma yaşamını en olumsuz etkilenen alanlardan biri olmuştur. Sokağa çıkma yasakları, sosyal mesafe, karantina gibi kısıtlamalar, ücretsiz izne ayrılma, esnek çalışma, kısa çalışma gibi uygulamalar bireylerin gelir kaybı yaşamalarına yol açmıştır. Yaşadıkları gelir kayıpları sebebiyle bireyler temel ihtiyaçlarını karşılayamamakta, bu durum ise çalışan yoksul olarak adlandırılan kesimin artmasına sebep olmaktadır. Yoksulluğu önlemeye yönelik geliştirilen uygulamalar ve politikalar mevcut yoksul oranlarını azaltmakta işlevsiz kalmaktadır. Sunulan yardım ve hizmetlerin bireyin sosyal güvencesinin olmaması veya çalışmaması gibi şartları barındırması sebebiyle çalışan yoksullar devletin sunduğu olanaklardan faydalanamamaktadır. Bu durum ise onların sorunlarını çok boyutlu hale getirmekte ve daha da derinleştirmektedir.

Bu doğrultuda makalenin amacı Covid-19 pandemisi ve etkileri sebebiyle gittikçe artan çalışan yoksul kesiminin ihtiyaçlarını ve sorunlarını ortaya koymak, bu kesimin görünürlüğünü artırarak sorunlarının fark edilmesini sağlamak ve bu bireylerin ihtiyaçlarına yönelik hizmetlerin üretilmesine katkı sağlamaktır.

Bu amaçla öncelikle yoksulluk kavramına, yoksulluğun istihdam ve ekonomik durumla ilişkisine ve çalışan yoksullar kavramına yönelik kavramsal ve kuramsal bir çerçeveye yer verilmiştir. Daha sonra toplumda derin etkiler bırakan Covid-19 pandemisi, ortaya çıkışı ve sürecin ilerleyişi hakkında genel bilgilere yer verilmiştir. Sonrasında Covid-19 pandemisinin istihdam üzerindeki etkileri ve bu dönemde pandemi nedeniyle istihdama yönelik alınan tedbir ve sosyal politikalar ele alınmıştır. Sonrasında pandemiyle birlikte çalışan yoksul kesiminin nasıl artış gösterdiği ve bu kesimin pandemi döneminde nasıl etkilendiğine yönelik bir değerlendirmeye yer verilmiştir. Daha sonra ise çalışan yoksul kesimine

yönelik sosyal hizmet mesleğinin rolüne, mikro, mezo ve makro düzeyde müdahalelerinin önemine yer verilmiştir. Son bölümde ise çalışmayla ilgili genel bir değerlendirme yapılarak çalışan yoksul kesiminin ihtiyaçlarının giderilmesi ve sorunlarının çözüme ulaştırılabilmesi amacıyla politika önerileri ele alınmıştır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Yoksulluk Kavramı

Yoksulluk sadece az gelişmiş veya gelişmekte olan ülkelerin değil, aynı zamanda gelişmiş olan ülkelerin de önemli sosyo-ekonomik sorunların başında gelmektedir. Yoksulluk kavramının tanımı toplum ve zamana göre değişim göstermektedir. Çok boyutlu bir kavram olması nedeniyle birçok farklı şekilde tanımı yapılmakta ve ele alınmaktadır.

Genel anlamda yoksulluk bireylerin temel ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri düzeyde bir gelire sahip olamamaları durumudur. Bu bireylerin toplumsal hayata katılmalarını ve mutlu bir yaşam sürmelerini engelleyen bir etmendir. Bireyler maddi eksiklikleri nedeniyle kaynaklara, fırsatlara ve üretim faktörlerine erişemeyerek asgari yaşam düzeyini sürdürecektir gelirden yoksun kalmaktadır (Akalin, 2006: 2-3).

TÜİK yoksulluğu dar anlamda ve geniş anlamda olmak üzere iki şekilde sınıflandırmaktadır. Buna göre dar anlamda yoksulluk zorunlu ihtiyaçlarını karşılayamama, açlıktan ölme ve barınacak yerin olmaması durumudur. Geniş anlamda yoksulluk ise bireylerin gıda, giyim ve barınma gibi olanakları olsa da toplumun genel seviyesinin altında kalmayı ifade etmektedir. Bireyler açlık sınırının üstünde yaşam sürerek hayatlarını sürdürmek için gerekli unsurlara sahip olmalarına rağmen toplumdaki yaşam standartlarının gerisinde kalmaktadır (Ensari, 2010: 9).

Yoksulluk yalnızca gelir azlığı veya hayatta kalmak için temel ihtiyaçlara erişememe durumu olarak değerlendirilmemelidir. Yoksulluk gelir durumunun dışında sosyal hizmetler, eğitim, sağlık, adalet, sağlıklı ve güvenli çevre koşulları gibi etmenlerden yararlanamamayı da içermektedir. Yoksulluk bu yapısı gereği ekonomi, sosyoloji, psikoloji, siyasi, hukuk gibi tüm sosyal bilimlerle multidisipliner bir değerlendirmeyi gerektirmektedir.

Yoksulluk ile ilgili kavramlar, mutlak yoksulluk, görelî yoksulluk, kırsal-kentsel yoksulluk, geçici-kronik yoksulluk, insani yoksulluk, yeni yoksulluk gibi farklı şekillerde ele alınabilmektedir. Mutlak yoksulluk bir kişi veya ailenin refahı için asgari miktarda gelire, mal ve hizmete sahip olamamasıdır. Görelî yoksulluk, bireyin gelirinin içinde yaşadığı toplumun ortalama gelir seviyesinin altında kalması durumudur (Zastrow, 2015: 174-175). Okur-yazarlık, yetersiz beslenme, kısa yaşam süresi, anne-çocuk sağlığının yetersizliği, önlenemez hastalıklara yakalanmak gibi insani olanaklardan yoksunluk ise insani yoksunluk olarak açıklanmaktadır (Atatanır, 2016: 5). İnsani yoksulluk yoksulluğu yalnızca parasal gelir olarak değil, bireylerin sağlık, eğitim, istihdam gibi alanlara da erişemeyerek insanca yaşama imkânlarına sahip olmama durumu olarak ele almaktadır.

Yoksulluğun ortaya çıkmasında birçok etmen rol oynamaktadır. Eğitim eksikliği, sağlık hizmetlerine erişememe, sosyal dışlanma, göç, hane halkı özellikleri, demografik etmenler, savaş ve siyasi istikrarsızlık, kaynakların eksikliği, dengesiz işgücü piyasaları, işsizlik, ekonomik krizler, gelir dağılımındaki adaletsizlik, mal ve varlıktan yoksunluk, sosyal sermaye yetersizliği, insan hakları ihlalleri, ayrımcılık, kırılganlık gibi birçok etmen yoksullaşmada rol oynamaktadır. Açıkgoz ve Yusufoglu (2012: 88-96) Türkiye örneğinde, yoksulluğu etkileyen faktörleri ise küreselleşme, işsizlik, eğitimsizlik, göç, konut problemleri şeklinde ele almaktadır.

2.2. Yoksulluk ve İstihdam İlişkisi

Büyüme oranları, işsizlik, enflasyon, istihdam, tarım, hizmet ve sanayi gelirleri ekonominin ana göstergelerindedir ve yoksulluk, yoksullaşma ve yoksullukla mücadele bakımından son derece önem arz etmektedir.

Yoksul kesimdeki kişileri incelediğimizde bu bireylerin işgücü piyasasıyla düzenli bir iş ilişkisinde olmadıkları, işsiz ya da eksik istihdam gibi istihdam sorunlarını deneyimledikleri görülmektedir. Bu durum ve sorunları deneyimleyen bireylerin ise yoksulluk riskiyle karşılaşmaları kaçınılmaz olmaktadır. İstihdama katılamama veya eksik istihdam bireylerin emekleri dışında başka bir kaynak veya gelire sahip olmamaları ve kendilerini bu risk durumlarına karşı koruyan sistemlerin olmaması veya kişilerin bu sistemlere dahil olmamaları durumunda yoksulluğa yol açmaktadır. Devletin sosyal politika üretmeyerek yoksulluk riskini ihmal etmesi ise yalnızca bireylerin gelir elde etmelerine engel olmamakta aynı zamanda devletin ekonomisi üzerinde de negatif bir etkiye sebep olmaktadır. Nitekim ülkemizde ve dünyada işsizlik oranlarının en yüksek olduğu yerler istihdama katılabilecek donanımlı insanların yetişmesi için gereken eğitim imkanların olmaması, istihdam yaratacak yatırımların yapılmaması ve sermaye birikimi olmayan fakir insanların kendilerine ve çevrelerine iş imkanı sağlayabilecek işleri kuramamaları sebebiyle yoksul bölgelerdir (Akalin, 2006: 79-86). İstihdama katılamama veya eksik istihdam durumlarının varlığında bireyler gelir yoksunluğu ve yoksulluk deneyimlemekle birlikte psiko-sosyal durumları da olumsuz etkilenmektedir.

İşsizlik ve yoksulluk birbirini karşılıklı şekilde etkilemektedir. İşsizlik yoksulluğun hem sebebi hem de sonucu olabilmektedir. Bireylerin başka bir yerden gelir elde edememesi durumunda işsizlik yoksulluğa sebep olmaktadır. Ayrıca işsizlik oranlarının artmasıyla meydana gelen talep azalışı üretim hacminin daralmasına, istihdamın azalmasına ve işsizliğe neden olmaktadır. İstihdamsız bir büyüme emek sınıfının çalışma ve yaşam koşullarının kötüleşmesi ve insanlık dışı yaşam koşullarının yaşanılarak yoksullaşılmasına yol açmaktadır (Timur ve Doğan, 2015: 237). Fakat işsizlik her zaman gelir elde edememek, istihdama katılmak ise her zaman yoksulluktan kurtulmak anlamına gelmemektedir. Bazı ülkelerde işsiz kalmak yoksulluğa sebep olsa da bazı ülkelerde de işsiz bireylerle işgücüne katılanlar arasında yoksulluk anlamında önemli bir fark bulunmamaktadır. Bu nedenle karşımıza çalışan yoksulluğu kavramı çıkmaktadır (Kayataş, 2014: 11-12).

2.3. Çalışan Yoksullar

Yoksulluk olgusu yalnızca istihdam edilmeyenleri değil, istihdam edilen bireyleri de etkilemektedir. Bu durum son yıllarda yoksullukla ilgili yapılan araştırmaların artmasına yol açmıştır. Yoksulluk uzun yıllar ekonomik olarak pasif olan, tembel ve istihdam edilerek bir gelire sahip olamayan bireylerle ilişkilendirilmiştir. Daha sonra çalıştığı halde geliri yoksulluk sınırı altında kalan bireylerin varlığıyla birlikte bu düşünce sarsılmaya başlamıştır.

Çalışan yoksulluğu kavramı, 19. yüzyılın ikinci yarısında sanayi devrimi ve 19. yüzyıl kapitalizmiyle birlikte ortaya çıkmış olup iktisatçılar, sosyal araştırmacılar ve politikacılar tarafından gözlemlenen, araştırılan ve analiz edilen bir kavram olmuştur (Erdoğan ve Kutlu, 2014: 65). Bu kavram günümüzde tüm dünya ülkelerinde kullanılmaktadır.

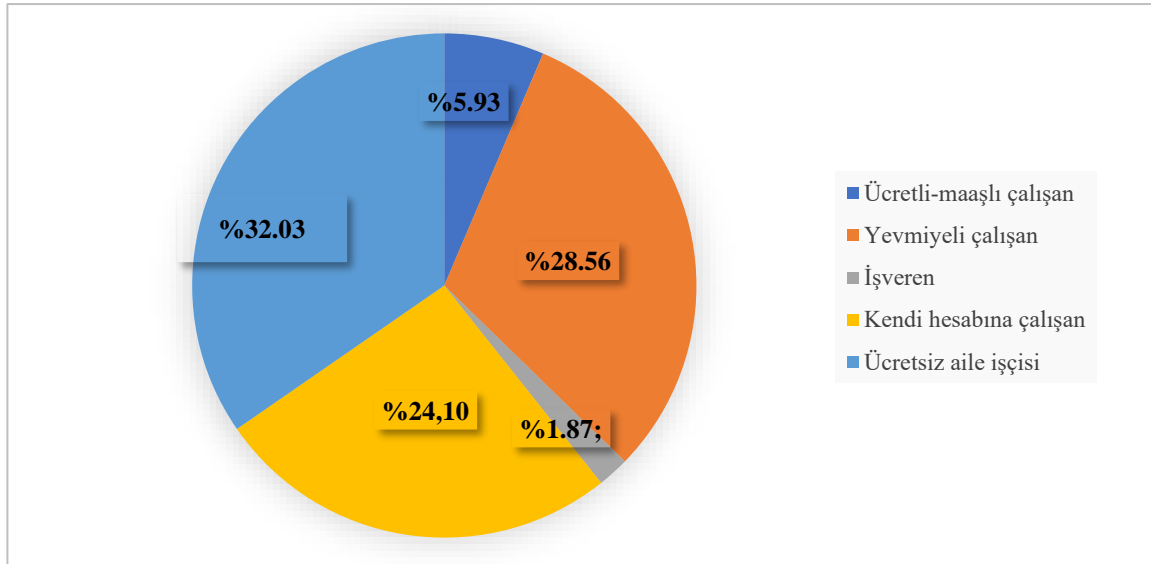
Çalışan yoksullara ilişkin literatürde farklı tanımlar yapılmaktadır. Bir işte istihdam ettiği halde geliri yoksulluk sınırının altında kalan ve yaşamını sürdürmek için temel ihtiyaçlarını karşılayamayan bireyler çalışan yoksul olarak tanımlanmaktadır (Zengingönül, 2004: 107; aktaran Kahraman, 2015: 53). Çalışan yoksullar istihdama katıldıkları halde gelirleri yoksulluk sınırının altında kalmalarına engel olamamaktadır.

Çalışan yoksulluğu tanımlanırken sorunun boyutlarının belirlenmesinde hane halkının veya bireyin referans alınması şeklinde iki farklı bakış açısı bulunmaktadır. ILO yoksul bir ailede yaşayan bütün

çalışanları çalışan yoksul olarak kabul etmektedir. ILO'ya göre yoksul bir ailede yaşayan bütün çalışanlar, yoksul bir ailede yaşayan bütün tam zamanlı çalışanlar, en az bir kişinin çalıştığı yoksul bir ailede yaşayan bütün aile bireyleri, en az bir tam zamanlı çalışanın bulunduğu yoksul bir ailede yaşayan tüm bireyler çalışan yoksul olarak nitelendirilmektedir (Strengmann-Kuhn, 2002: 4). Çalışan yoksulluğuna ilişkin çalışmalar incelendiğinde tanımlar ağırlıklı olarak hane halkının toplam geliri üzerinden yapılırsa da hane halkı içerisindeki bölüşüm odaklı problemlerin göz ardı edilmesi ve hane halkının kimlerden oluşacağına hane halklarında değişiklik göstermesi sebebiyle bu görüşü eleştirenler de bulunmaktadır (Özdemir, 2015: 102).

TÜİK'in 2002 ve 2004 Yoksulluk Çalışmaları'ndan hareketle yoksulluk oranının yevmiyeli çalışanlarda %37,52, kendi hesabına çalışanlarda %30,48, ücretsiz aile işçilerinde %38,73 ve işsizlerde %27,37 olduğunu ifade etmektedir. Tarım sektöründe çalışan bireylerin yoksulluk oranı diğer sektörlerde göre kırsal alanda yaşayan bireylerin ise kentsel alanda yaşayan bireylere göre yoksulluk oranı daha yüksektir. Bu araştırma sonuçlarıyla ortaya konan veriler, toplumda istihdama katılsa da yoksulluk sınırının altında kalan bireylerin varlığına yönelik önemli işaretlerdir (Aktaran, Kahraman, 2010: 167).

TÜİK (2008) çalışma biçimlerine göre yoksulluk oranlarının tespitine yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Bu araştırmaya yönelik bulgular Şekil'deki gibidir.



Şekil 1. Çalışma Biçimlerine Göre Yoksulluk Oranları

Kaynak: (Gündoğan, 2007: 70-83)

Gündoğan (2007), çalışan bireylerin yoksullaşmasında bireysel sebeplerin etkisiyle birlikte, daha çok dışsal faktörlerin etkili olduğunu vurgulamaktadır (Aktaran Seçer, 2007: 145). Çalışan yoksulluğunu mikro düzeyi baskın olan yaklaşımlar, çalışan bireylerin bireysel özellikleri ve hane halkı özellikleri ile açıklamaktadır. Bireysel özellikler cinsiyet, yaş, eğitim ve istihdam biçimleri gibi etmenleri kapsarken, hane halkı özellikleri ise hanede çalışan sayısı, çocuk sayısı, pasif olan birey sayısı gibi değişkenleri içermektedir. Makro düzeyi baskın olan yaklaşımlar ise çalışan yoksulluğunu ekonomik büyüme politikaları, işgücü piyasası politikaları ve sosyal refah politikaları ile açıklamaktadır (Erdoğan ve Kutlu, 2014: 71-72).

Erdem (2008: 25) çalışanların yoksullaşmasına sebep olan etmenleri küreselleşme, enformel ekonomi, düşük ücretler, istihdam yapısındaki değişim, çalışanlar arasında örgütlenmenin yetersizliği, kamusal sosyal harcamaların kısıtlanması, ekonomik krizler, ekonomik istikrar ve yapısal uyum programları, ekonomik büyüme, istihdam ve yoksulluk arasındaki etkileşim olarak ele almaktadır. İnsan onuruna

uygun işlerdeki azalma, yeni çalışma biçimleri, hane halkı yapısı, alt-işverenlik-taşeronlaşma, sosyal politika yaklaşımındaki dönüşüm, özelleştirmeler, kamusal alanın daraltılması, esnek istihdam, neoliberal politikalar, kırdan kente olan göç, sosyal koruma ve sosyal haklardaki azalmalar da çalışan yoksullar kavramının ortaya çıkmasına sebep olabilen değişkenlerdir (Sırma, 2016: 49).

Türkiye’de çalışan yoksulluğunu azaltmaya ve önlemeye yönelik birtakım politikalar yürütülmektedir. Türkiye’de çalışan yoksulluğunu azaltmaya yönelik politikalar ekonomik büyüme politikaları, işgücü piyasası politikaları ve gelir artııcı politikalar şeklinde sınıflandırılabilir. Ekonomik büyüme politikaları ekonominin büyümesiyle çalışan yoksulluğunun azalacağı düşüncesi temelinde geliştirilen politikalarlardır. İşgücü piyasası politikaları aktif işgücü piyasası politikaları ve pasif işgücü piyasası politikaları olmak üzere iki şekilde ele alınabilmektedir. Aktif iş gücü piyasası politikaları işsiz bireylere yönelik etkin bilgilendirme, danışmanlık ve işe yerleştirme hizmetleri, istihdam yaratma programları, işgücünün niteliğinin artırılmasına ve istihdam yaratmaya yönelik mesleki eğitim programları, özel sektörü teşvik açısından vergi indirimleri, ücret ve istihdam sübvansiyonları, esnek çalışma uygulamasının hukuki temelde düzenlenmesi, okullarda staj gibi uygulamaların yaygınlaştırılarak gençlerin çalışma yaşamına yönelik ilgi ve becerisini artırmaya yönelik programlar, girişimcilik ve inovasyona teşvik eden uygulamaların düzenlenmesi gibi politikaları içermektedir. Pasif işgücü piyasası politikaları işsizlik sigortası, kısa çalışma ödeneği, ücret garanti fonu ve iş kaybı tazminatı gibi politikaları kapsamaktadır. Gelir artırıcı politikalar ise asgari ücret uygulaması, gelir vergi indirimlerini, muaf durumlarını içeren asgari geçim indirimi ve aile, sağlık, eğitim, engelli yardımları ve özel amaçlı yardımlar gibi sosyal yardım programları şeklinde ele alınmaktadır (Erdoğan ve Kutlu, 2014: 85; Gerşil, 2016: 461-462).

3. COVID-19 PANDEMİSİYLE İLGİLİ GENEL BİLGİLER

31 Aralık 2019 tarihinde, Çin’in Hubei eyaletinin Wuhan şehrinde insanlarda zatürre benzeri belirtiler görülmeye başlamıştır. 5 Ocak 2020 tarihinde bu hastalığın daha önce görülmemiş olan yeni bir virüs olduğu bildirilmiştir. Üç ay gibi kısa bir süre içerisinde virüs tüm dünyayı etkisi altına almıştır. 12 Mart 2020 tarihinde Dünya Sağlık Örgütü tarafından Covid-19 salgını pandemi ilan edilmiştir (Budak ve Korkmaz, 2020: 62). Türkiye’de ise ilk Covid-19 vakası 11 Mart 2020 tarihinde görülmüştür.

Covid-19’un en yaygın belirtileri yüksek ateş, kuru öksürük ve yorgunluk olmakla birlikte nefes darlığı, iştah kaybı, tat veya koku kaybı, burun tıkanıklığı, konjonktivit (kırmızı göz olarak da bilinir) boğaz ve baş ağrısı, kas veya eklem ağrıları, farklı cilt döküntüleri, bulantı veya kusma, ishal, titreme veya baş dönmesi gibi belirtiler de görülebilmektedir (WHO, 2020a).

Hastalık konuşma, hapşırma ve öksürme esnasında dışarı atılan küçük damlacıkların solunması sonucunda bulaşabilmektedir. Bu nedenle en az bir metre mesafe kuralı önem taşımaktadır. Bu damlacıklar masa, kapı kolu, sandalye gibi nesnelere yerleşmekte ve virüs bireylerin ağız, burun ve göz mukozası yoluyla vücuda girebilmektedir. Belirti göstermeyen bireyler de virüsü yayabilmektedir. Bireylerin ne kadar süreyle taşıyıcı olabildiğine yönelik ise tam bir veri bulunmamaktadır (WHO, 2020a; T.C. Sağlık Bakanlığı, 2020).

Enfekte olan her beş kişiden biri hastalığı ağır geçirmektedir. Özellikle 65 yaş ve üzeri insanlar ve yüksek tansiyon, kalp ve akciğer sorunları, diyabet ve obezitesi olan kişiler, kanser hastaları, HIV, karaciğer ve böbrek hastalığı olan yüksek risk grubunda yer almaktadır (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2020).

İlk süreçte salgına karşı ülkeler farklı stratejiler kullanmışlardır. İngiltere serbest bırakma, toplum bağışıklığı kazandırma ve müdahalesizlik gibi gevşek uygulamaları benimserken Çin baskıcı, sert ve katı stratejileri tercih etmişlerdir (Turan ve Çelikyay, 2020: 12). Türkiye ise aldığı tedbir ve uygulamalarla bu iki ülkenin ortasında bir yerdedir denilebilir. Türkiye tedbir ve uygulamaları kademeli şekilde hayata geçirmiştir. Tedbirlerini uygularken tam olarak yeterli olmasa da çeşitli

hizmetler de sunmaktadır (Gencer, 2020: 37). Gelen tedbir ve kısıtlamalarla birlikte toplumda her alanda kayıplar yaşanabilmekte, bu nedenle de bireylere hizmet ve desteklerin sunulması kritik önem taşımaktadır.

Covid-19 pandemisi tüm dünyadaki sosyal yaşamı hızlı bir şekilde değiştirmiştir. Özkoçak, Koç ve Gültekin (2020: 1187) bu salgınların sadece can kayıpları ile sınırlı kalmayıp, toplumsal hayatta derin izler bıraktığını ifade etmektedir. Enfeksiyon hastalıklarının hem ekonomi ve sosyal hayatı hem de siyaseti içine alan birçok alana etki eden toplumsal bir olgu olarak ele almamızın gerekliliğini vurgulamaktadırlar. Pandemiler ciddi sağlık sorunlarına ve ölümlere sebebiyet vermenin yanında, telafisi zor sosyal ve ekonomik sonuçlar da doğurmaktadır. Pandemi eğitim, turizm, tarım, ekonomi, ulaşım, ticaret, kültür ve sosyal gibi yaşamın her alanını olumsuz etkilemektedir. Bir sonraki başlıkta pandeminin istihdam üzerindeki etkisi ele alınmaktadır.

4. COVID-19 PANDEMİSİNİN İSTİHDAM ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ

11 Mart 2020'de Türkiye'de ilk resmi vakanın görülmesiyle birlikte Covid-19'dan en çok etkilenen alanlardan biri istihdam ve çalışma yaşamı olmuştur. İzolasyon, karantina ve kısıtlamalar neticesinde ekonomik hayat durma noktasına gelmiştir. Pandeminin yayılmasıyla farklı işgücü piyasalarında emek arz ve talepleri olumsuz etkilenmiştir. Pandeminin yayılmasını önlemek için sınırların kapatılması ve insan hareketliliğini azaltmak için getirilen kısıtlamalar, yasaklar ve alınan tüm diğer önlemler ekonomik aktivitelerin kısıtlanmasına yol açmıştır. İş yerleri küçülmeye gitmekte, bazıları geçici veya kalıcı olarak kapanmakta, pandemi yayılarak işçilerin sağlığını olumsuz etkilemekte ve işçilerin hareketliliğini sınırlandırmaktadır. Bu durum ise hem emek arzının hem de emek talebinin azalmasına yol açmaktadır.

Covid-19 salgınıyla birlikte dünya genelinde %10 iş kaybı görülmüştür. Her 5 çalışandan 4'ü ise pandemiden farklı sebeplerle ve çeşitli şekillerde etkilenmiş durumdadır (ILOSTAT, 2020). Dünya Bankası tarafından Türkiye büyüme oranı 2020 yılı için pandemiden önce %3 olarak belirtilirken, Fighting COVID-19 raporunda %0,5 olarak aşağı yönlü revize edilmiştir (World Bank, 2020). IMF'in Türkiye'ye ilişkin büyüme oranı tahminlerine göre ise 2020 yılı için %5 daralma öngörülmektedir (IMF, 2020).

Bozkurt (2020: 134) insanların ekonomik kaygılarını, dijitalleşen yeni çalışma düzenini ve bunun online çalışan bireylerin verimlilik algıları üzerindeki etkilerini incelemek üzere bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonuçlarına göre araştırmaya katılanların çoğunlukla kentli, eğitim seviyesi yüksek, orta ve üst gelire sahip bireyler olmasına rağmen katılımcıların %40'ı gelecekte temel ihtiyaçlarını karşılama ve aç kalma konusunda endişelerinin olduğunu bildirmiştir. Üçte ikisi ise mali bir birikimlerinin olmadığını veya elindeki birikimlerin kendilerini ancak birkaç ay geçindirebileceğini dile getirmektedir. Bu sonuç pandeminin ekonomik yaşamı kötü etkilemesiyle yoksul kesimin arttığını ve orta kesimin yoksullaşmaya başladığını göstermektedir.

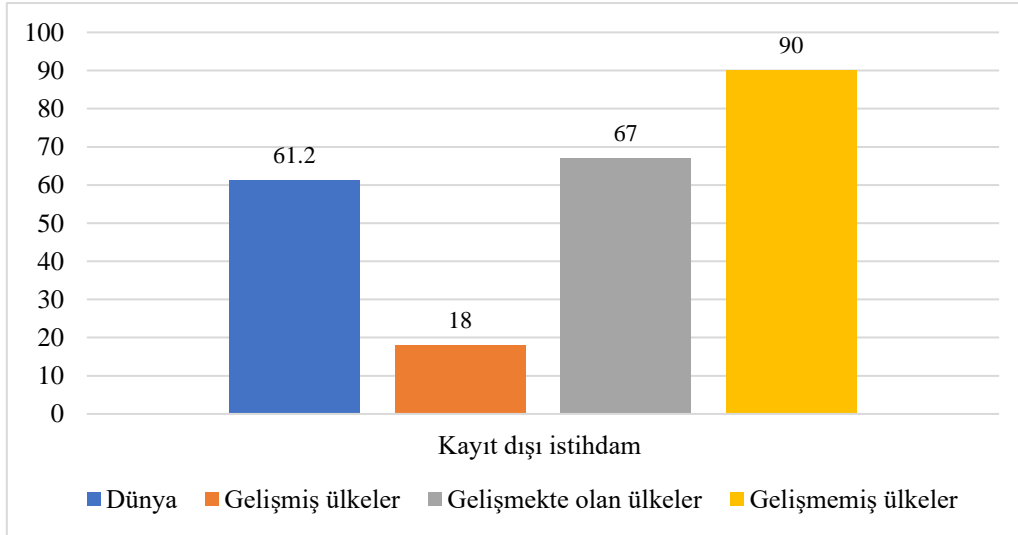
Covid-19 pandemisi sınıf farkı gözetmeksizin herkesi etkilemesine rağmen herkes salgından aynı ölçüde etkilenmemektedir. İstihdamda her sektörün pandemiden aynı ölçüde etkilenmediği gibi her sektördeki her işletme ve her işçi de krizden aynı düzeyde etkilenmemektedir. Küçük işletmelerde işveren olan, kendi hesabına çalışan, kayıt dışı istihdamda yer alan, mevsimlik işçi ve sözleşmeli çalışanlar gibi geçici işçi statüsünde çalışan bireyler gelir kaybı ve iş kaybından daha fazla etkilenmektedir. Krizin olumsuz etkileri bazı sektörler üzerinde daha fazla olmaktadır. Kara (2020: 270-272) pandeminin yarattığı krizden en çok etkilenen sektörleri toptan ve perakende ticaret, imalat, emlak, idari ve destek hizmet faaliyetleri, konaklama ve yiyecek hizmetleri sektörleri ve üretim faaliyetleri olarak sıralamaktadır. En çok etkilenen ikinci bir grubu ise sanat, eğlence, dinlenme, spor, ulaşım ve haberleşme sektörleri olarak ele almaktadır. Pandemi orta ve yüksek ölçüde etkilenen sektörlerde çalışan bireyler işlerini

kaybetme, ücretsiz izne çıkarılma, çalışma saatlerinin düşürülmesi gibi risklerle daha fazla karşılaşmaktadır.

Bozkurt (2020: 135) işleri online çalışmaya uygun olmayan, özel sektörde çalışan ya da kendi işini yapan, düşük statü ve gelire sahip işlerde çalışan, düşük eğitilmiş yoksullar ve kadınların bu krizden diğer bireylere göre daha fazla etkilendiğini ifade etmektedir. Bu dönemde uygulanan karantina nedeniyle online olarak çalışan kadınların çocuk bakımı, ev temizliği ve yemek gibi konularda hizmeti satın alma imkanının ortadan kalktığını vurgulamaktadır. Bu durum ise çalışan kadınların yükünü büyük oranda artırmıştır.

Yoksul bireyler daha çok tarım ve hizmet sektöründe, küçük işletmelerde, aile işletmelerinde, kendi hesabına veya kayıt dışı olarak istihdam edilmektedir (Social Watch, 2019). Kentsel alanlarda yaşayarak kayıt dışı sektörde istihdam eden yoksulların pandemiden daha şiddetli etkilenen gruplardan biri olacağı tahmin edilmektedir (ILO, 2020a; Gerdin ve Kolev, 2020). Yoksul olmayan fakat sosyal güvencesiz olan bireylerin birçoğunun daha fazla kısa süreli ve güvencesiz işlerde istihdam edileceği ve bu durumda bireylerin yoksullaşma riskini artıracakları öngörülmektedir (UNI-WIDER, 2020).

2018 yılı dünya geneli ile gelişmemiş, gelişmekte olan ve gelişmiş ülkelere göre kayıt dışı istihdam oranları Şekil 2' deki gibidir.



Şekil 2. Kayıt Dışı İstihdam Oranları (%)

Kaynak: (ILO, 2019)

2018 istatistiklerine bakıldığında dünyada istihdam edilen nüfusun %61,2' si kayıt dışı istihdam olarak tanımlanan güvencesiz işlerde çalışmaktadır. Bu oran gelişmemiş ülkelerde toplam istihdamın %90'ını, gelişmekte olan ülkelerde %67'sini, gelişmiş ülkelerde ise %18'ini kapsamaktadır (ILO, 2019). Gelişmekte olan ülkelerin işgücününün %70' ini oluşturan kayıt dışı ekonomide istihdam edilenler, pandemiden en çok etkilenen grupların başında gelmektedir (Gerdin ve Kolev, 2020). Kayıt dışı çalışan bireylerin evden çalışma olanağı bulunmamakta, gelir kaybından daha fazla etkilenmekte, uygun çalışma ortamları bulunmamakta, işten çıkarılma durumlarında hukuki hakları bulunmamakta ve devletin bu süreçte çalışanlara sunduğu hizmet, fırsat ve koruma paketlerinden yararlanamamaktadır. Sosyal güvenceleri ve çalışma ortamında sosyal mesafe ve hijyen kurallarının bulunmaması sebebiyle bu bireyler salgına yakalanma riskine karşı daha açıkken, tedavi hizmetlerinden etkin şekilde yararlanma konusunda ise zorluklar deneyimlemektedir.

İstihdam edilen gençlerin genellikle pandemiden yüksek düzeyde etkilenen hizmet sektöründe veya kayıt dışı şekilde, güvencesiz sözleşmelerle çalışması söz konusudur (ILO, 2020b). Bu durum gençlerin Covid-19 pandemisinden olumsuz ve şiddetli şekilde etkilenen bir grup olduğunu göstermektedir.

Toplumda birçok dezavantajlı kesim bulunmakta ve bu bireylerin sayıları gün geçtikçe artış göstermektedir. Bu dezavantajlı gruplar toplumda ortaya çıkan olumsuz olaylardan daha fazla etkilenen, kaynak ve hizmetlere erişimleri daha sınırlı olan ve toplumda birçok engelle karşılaşan yaşlı, engelli, kadın, çocuk, yoksul gibi grupları oluşturmaktadır. Salgınla birlikte ortaya çıkan iflaslar, iş kayıpları ve gelir kayıpları gibi ekonomik kayıplardan kaynaklı yeni dezavantajlı kesimlerin oluşma potansiyeli oldukça yüksektir (Birinci ve Bulut, 2020: 65). Pandemi döneminde bazı sektörlerin ve bireylerin alınan önlemler ve kısıtlamalar neticesinde yoksullaşma ve dezavantajlı olma riskiyle karşılaşabilecekleri düşünülmektedir.

5. PANDEMİ NEDENİYLE İSTİHDAMA YÖNELİK ALINAN SOSYAL POLİTİKALAR

Türkiye Covid-19 krizinin ekonomi ve iş gücü piyasası üzerindeki olumsuz etkisini azaltmak amacıyla birçok tedbir almıştır. World Bank (2020b) küresel düzeyde istihdama yönelik alınan tedbirleri kayıt dışı veya kendi hesabına çalışanlar için destekler, işsizlik yardımları, ücret sübvansiyonları, yeni çalışma düzenlemeleri, hastalık izni için sübvansiyonlar, işten çıkarma sınırlaması ve mesleki eğitim sübvansiyonları olmak üzere yedi şekilde sınıflandırmaktadır. Türkiye'nin ise bu tedbirlerden ücret sübvansiyonları, hastalık izni için verilen sübvansiyonlar ve işten çıkarma sınırlaması gibi tedbirleri aldığını belirtmektedir. Türkiye'nin aldığı bu tedbirler aşağıdaki gibi sınıflandırılarak açıklanmıştır.

Tablo 1. Türkiye'de Pandemi Döneminde İstihdama Yönelik Alınan Tedbirler

İstihdama Yönelik Alınan Tedbirler	Alınan Tedbirlerin İçeriği
Ücret sübvansiyonlar	Çalışan bireylere doğrudan nakit yardımı yapılmasını ve işverenin ödediği ücret ve katkı paylarının tamamının veya bir kısmının devlet tarafından ödenmesini içeren desteklerdir.
Hastalık izni için verilen sübvansiyonlar	Çalışanların kendilerinin veya aile üyelerinden birisinin karantinaya alınması ya da hastaneye yatması durumunda ücretli izin alabilmelerini, gerektiğinde bunun devlet tarafından sübvansiyon edilmesini içine alan tedbirler bütünüdür.
İşten çıkarma sınırlaması tedbirleri	Çalışanların pandemi sürecinde işten çıkarılmasının yasaklanmasını içermektedir.

Kaynak: (World Bank, 2020; aktaran Kara, 2020: 275)

Covid-19 pandemisinin ekonomi üzerindeki olumsuz etkilerini azaltmak için bakanlıklar, kamu kurum ve kuruluşları çeşitli önlemler ve destekler açıklamıştır. Ekonomi ve istihdam açısından oldukça kapsamlı olan 'Ekonomik İstikrar Kalkanı Paketi' açıklanmıştır. Tarihin en büyük kredi paketi olarak tanımlanan ekonomi paketi konut, otomobil, tatil ve sosyal harcamalar gibi birçok alanı içermekte olup toplam desteğin 260 milyar TL'yi ulaştığı açıklanmıştır. Farklı kamu bankaları tarafından esnaf destek paketi kapsamında kredi destekleri sunulmuştur. 5,5 milyon aileye 1000 TL'lik nakdi destek sağlanmıştır. Sosyal koruma kalkanı kapsamında kısa çalışma ödeneği, işsizlik ödeneği ve nakdi ücret desteğiyle 4,5 milyonu aşkın bireye 6 milyar aktarılmıştır. 2 milyondan fazla bireyin KDV ve SGK prim ödemeleri 6 ay ertelenmiştir. Kamu katılım finans kuruluşlarınca normalleşme sürecine geçişi ve sosyal hayatı canlandırmayı sağlamak, yerli üretimi desteklemek, tüm sektörlerde hareketlenmeyi sağlamak ve bireylerin finansman ihtiyacını karşılayabilmek amacıyla finansman paketleri açıklanmıştır. Bunlar konut destek paketi, taşıt kredi paketi, tatil destek paketi, sosyal hayat destek paketi olmak üzere 4

finansman paketini içermektedir. Vergi ötelemeleri, ticari hayatın aksamaması için devreye alınan tedbirler, kısa çalışma ödeneği, asgari ücret desteği ile bireysel, esnaf ve işletmelere yönelik destek paketleri sunulmuştur (Sabah Gazetesi, 2020). Tüm bu paketlerin faiz oranı düşük, 6 ay gibi belli bir süre ödemesiz ve uzun aylar taksitlendirilerek kredi vermek üzerine kurulu olduğu görülmektedir.

Kredi kefalet programı kapsamında İşe Devam Destek Paketi, Opex Kredi Destek Paketi ve Çek Ödeme Destek Paketi olmak üzere üç önemli destek paketi sunulmuştur. Krizlere karşı önemli tedbir ve destekleri içeren Torba Kanunu'nda finansman sorunu yaşayan küçük veya büyük tüm işletmelere kredi desteği sağlanmıştır. Yine aynı kanun kapsamında işten çıkarma yasağı getirilmiştir. İşten çıkarılmayan işçileri işverenlerin 3 ay süresince ücretsiz izne çıkarılabileceği açıklanmıştır. Ücretsiz izindeki çalışanlara, İşsizlik Sigortası Fonu'ndan günlük 39,24 TL ve 30 günlük 1.177 TL ödeme yapılacağı da açıklanmıştır. Kısa Çalışma Ödeneği uygulaması işçilerin işyerindeki haftalık çalışma sürelerinin geçici olarak en az üçte bir oranında azaltılması durumunda ya da işyerlerindeki faaliyetin tamamen veya kısmen en az dört hafta süreyle durdurulması durumunda uygulanmaktadır. Bu kapsamda da işçilere kısa çalışma ödeneği ödenmekte ve sağlık sigortası primleri karşılanmakta ve tüm bunlar İşsizlik Sigortası Fonu'ndan ödenmektedir. Covid-19 salgını süresince Asgari Ücret Desteği şeklinde bir destek de uygulanmaktadır. İşverenler belirli koşulları sağlamak kaydıyla çalıştırdıkları işçi başına günlük 2,5 TL ve aylık 75 TL tutarındaki asgari ücret desteğinden yararlanabilmektedir (Balcı ve Çetin, 2020: 48-50).

Tüm bu desteklerin ve tedbirlerin yanı sıra Covid-19 krizinin olumsuz etkilerinden bireyleri korumak amacıyla birtakım sosyal yardım faaliyetleri de gerçekleştirilmektedir. Ancak bu yardımların pandeminin bireylerin ekonomileri ve gelirleri üzerindeki olumsuz etkisini giderme noktasından oldukça uzak olduğu düşünülmektedir. Ayrıca bu sosyal yardımların ihtiyacı olan tüm kesimlere eşit ve adaletli şekilde ulaştırılmadığı ve bu durumun ise uzun vadede farklı sosyo-ekonomik sorunların çıkmasına yol açacağı düşünülmektedir.

6. PANDEMİYLE DERİNLEŞEN BİR KESİM: ÇALIŞAN YOKSULLAR

Covid-19 pandemisinin etkin olduğu bu dönemde uzaktan çalışma, esnek çalışma, ücretsiz izin verilmesi, çalışma süresinin azaltılması gibi uygulamalar yaygınlaştırılmıştır. Devletin pandemi döneminde işverenlerin çalışanları işten çıkarmasını yasaklama, sektör ve yapılan iş uygunsu bireylerin esnek çalışma ve uzaktan çalışmalarını teşvik etme, çeşitli ayni, nakdi ve sosyal yardımlar yapma gibi önemli uygulamaları olsa da bireylerin kayıplarını giderme noktasında yetersiz kalmaktadır. Çalışanlara ücretsiz izin verilmesi ve çalışma süresinin kısaltılması bireylerin gelir kayıpları yaşamasına yol açmaktadır.

İş yerlerinin geçici veya kalıcı şekilde kapanması, esnafın ve sektörlerin yeterli ölçüde desteklenmemesi sonucu iflasların gerçekleşmesi de bireylerin ekonomilerini kötü etkilemektedir. Covid-19 krizinin yaşandığı bu dönemde enformel ekonominin yaygınlığı, yeni çalışma biçimlerinin ortaya çıkarak istihdam yapısındaki değişimlerin yaşanması, düşük ücretler, pandemiyle birlikte gelen ekonomik kriz, Türkiye'de kamusal alanın daraltılarak özelleştirmelerin teşvik edilmesi, pandeminin de içerisinde bulunduğu çeşitli sebeplerle çalışanlar arasında örgütlenmenin yetersiz kalması, bireyleri risklere karşı sosyal korumada kaynakların yetersizliği gibi birçok etmenin etkisiyle çalışan yoksul kesiminin yaygınlaştığı düşünülmektedir.

ILO (2020c) Covid-19 pandemisinin istihdam üzerindeki etkileri sebebiyle orta veya yüksek düzeyde çalışan yoksulluğunun, 2020-2021'de gelişmekte olan ülkelerde artacağını öngörmektedir. Ekonomik faaliyetlerdeki düşüşten kaynaklanan gelir azalışı, yoksulluk sınırına yakın veya altında olan çalışanları olumsuz etkilemektedir. 2020 yılında çalışan yoksulluğunda 14 milyon azalış görüleceği yönündeki tahminlerin aksine, dünya genelinde 8,8 ila 35 milyon arasında insanın çalışan yoksul olacağı tahmin edilmektedir.

Pandemi gibi bir krizin deneyimlenmediği bir süreçte dahi ekonomik sorunlar yaşayan kendi hesabına çalışan, yevmiyeli çalışan, ücretsiz aile işçisi, gelip geçici, güvencesiz ve kayıt dışı sektörlerde çalışan bireylerin pandemiyle birlikte yoksullaşma, temel ihtiyaçlarını karşılayamamaya çalışan yoksul kesimine dahil olma ve işsiz kalma risklerinin yüksek olduğu düşünülmektedir.

Sosyal yardımların bireylere sunulması için birçok şart sunulmakta ve bu şartlardan en belirleyici olanları çalışmaması bir sosyal güvenliğe sahip olmama, gelir getirememesi gibi unsurları barındırmaktadır. Türkiye’de yardımların verilme şartları çalışan fakat yoksulluk sınırının altında yaşayan çalışan yoksulları kapsamamaktadır. Pandeminin ekonomideki olumsuz etkileriyle birlikte çalışan yoksul kesiminin daha da artacağı düşünüldüğünde sosyal yardım ve desteklerin verilme şartlarının çalışan yoksulları dışlayacak şekilde oluşturulması bu kesimin çok boyutlu sorunları deneyimlemesine karşı önemli bir risk olarak karşımıza çıkmaktadır.

7. ÇALIŞAN YOKSULLAR VE SOSYAL HİZMET MÜDAHALESİ

21. yüzyılın en önemli sağlık sorunu haline gelerek tüm insan, toplum ve bilimlerin odağı pandemi olmuştur. Bu doğrultuda çeşitli araştırmalar gerçekleştirilmekte ve sorunlara çok disiplinli bir şekilde bakılmaktadır. Bu disiplinlerden biri de sosyal hizmettir. Sosyal hizmet mesleğinin bu kriz sürecinde tüm toplumun sosyal işlevselliklerini koruma noktasında önemli rol ve görevleri bulunmaktadır (Yanardağ ve Selçuk, 2020: 2).

Sosyal hizmet mikro düzeyde bireyin makro düzeyde ise toplumun yüksek iyilik halini korumaya ve geliştirmeye çalışmaktadır. Gelişme sağlarken bireyleri sistem teorisiyle çevresi içerisinde ele alarak onları etkileyen faktörleri belirlemekte ve bu faktörler üzerinde güçlendirme yaklaşımını kullanarak kontrollerini artırmayı sağlayan bir süreci yönetmektedir (Yelboğa ve Aslan, 2020: 46). Covid-19 salgını ve alınan önlemler bireylerin yaşamının her alanını olumsuz etkilemektedir. Özellikle ekonomik yaşamlarında büyük tahribatlara yol açmakta ve çalışan yoksul kesimini daha da derinleştirmektedir. Bu sorunların azaltılması veya ortadan kaldırılması için mikro, mezo ve makro düzeyde müdahalelere ihtiyaç duyulmaktadır.

Salgından en çok etkilenen kesimler sosyal hizmetin odağında olan dezavantajlı bireylerdir. Bunun yanı sıra bu salgının etkileriyle birlikte yeni dezavantajlı kesimlerin oluşma riski ortaya çıkmaktadır. Bu dezavantajlı kesimlerden biri ekonominin kötüleşmesi ve yaşanan gelir kayıplarıyla birlikte çalışan yoksullar olmuştur. Bu kesimin pandemi krizinden güçlenerek çıkmasını sağlamak için hizmetlere erişimlerini de içeren sosyal politikalara, sosyal adalet ve insan haklarına dayalı sosyal refah sistemine ihtiyaç duyulmaktadır. Sosyal hizmet mesleği bu dezavantajlı kesimleri tespit edilerek gereksinimlerinin karşılanmasında önemli bir rol oynamaktadır.

Pandemi her kesimden bireyi olumsuz etkilemekle birlikte işleri online çalışmaya uygun olmayan, kendi işini yapan, ücretsiz aile işçisi olan, güvencesiz ve korunmasız şekilde kayıt dışı çalışan, özel sektörde çalışan, düşük ücret alan, düşük eğitim düzeyine sahip, niteliksiz işlerde ve küçük ölçekli işletmelerde çalışan bireyleri daha fazla etkilemektedir. Ayrıca karantina ve online çalışma gibi önlemler nedeniyle kadınların çocuk bakımı ve ev işleri gibi hizmetleri satın almasını engelleyerek yüklerinin artmasına yol açmıştır. Mevcut istihdam olanakları korunamadığı gibi yeni istihdam olanakları da yaratılmadığı için işsizlik ve genç işsizliği artmaktadır. Çalışan yoksul kesiminin pandemiyle birlikte artmasıyla dezavantajlı bir kesim olarak sosyal hizmet müdahalelerinin hedefi haline gelmektedir.

Pandemi öncesi dönemde de yoksul ve çalışan yoksul kesiminin toplumda mevcut olmasına rağmen pandemiyle birlikte bireylerin daha da yoksullaşacağı, çalışan yoksul kesiminin önemli ölçüde artacağı ve sorunların çok boyutlu şekilde bireylerin yaşamlarının her alanını köklü şekilde etkileyeceği düşünülmektedir. Tüm bu etmenler göz önünde bulundurulduğunda pandemiyle birlikte bireylerin ekonomik ve sosyal kayıplarını gidermeye yönelik politikaların yetersiz kaldığı görülmektedir. Bu

nedenle bireyleri her alanda desteklediği, çeşitli kayıplarını giderdiği, çok boyutlu, sistemli ve sürdürülebilir şekilde bireyin ele alınarak ihtiyaçlarına yanıt verildiği sosyal politikaların oluşturulması gereksinimi ortaya çıkmaktadır. Bu süreçte sosyal hizmet uzmanları çeşitli hak kayıplarının yaşanmaması için hak savunuculuğu yapmalı, destekleyici ve onarıcı bir sistemin yapılandırılmasında ve sosyal politikaların oluşturulmasında etkin rol oynamalıdır.

8. SONUÇ VE ÖNERİLER

2020'nin ilk aylarında ortaya çıkan ve Dünya Sağlık Örgütü tarafından pandemi ilan edilen Covid-19 pandemisi tüm dünyada ekonomi başta olmak üzere sağlık, eğitim, ulaştırma, ticaret, turizm gibi yaşamın birçok alanını olumsuz etkilemiştir. Covid-19'un yayılımının önüne geçmek amacıyla ülkeler seyahat yasakları, sokağa çıkma yasağı, karantina, AVM ve bazı iş yerlerinin kapatılması ya da çalışma saatlerinin sınırlandırılması gibi çeşitli tedbirler uygulamıştır. Bu tedbir ve önlemler sosyal ve ekonomi yaşamını durma noktasına getirmiştir. Bu süreçte bireyler iflas etmiş, işlerini kaybetmiş, kısa çalışma ve ücretsiz izin gibi uygulamalar sebebiyle gelir kaybına uğramıştır. Pandemi ve alınan tedbir ve önlemler bireylerin ekonomilerini olumsuz etkilemekte ve bireylerin elde ettikleri gelirler temel ihtiyaçlarını karşılamamaktadır. Bu durum ise çalışan yoksul kesiminin artmasına yol açmaktadır.

İşgücü piyasa koşulları, hane halkı özellikleri, eğitim durumu, çocuk sayısı, gelir durumu gibi bireysel özellikler ülkeden ülkeye farklılık göstermektedir. Çalışan yoksulluğunun nedenleri, etki eden etmenler ve dolayısıyla da önleme stratejileri de ülkeden ülkeye farklılık göstermektedir. Sorunun çözümü için öncelikle çalışan yoksulluğa etki eden etmenler, özgün koşullar, sebepler araştırılmalıdır. Türkiye'de çalışan yoksulluğuna yönelik araştırmalar oldukça sınırlı düzeydedir. Bu araştırmaların sayısı ve kapsamı artırılarak çalışan yoksulluğu riskini artıran durumların tespit edilmesi gerekmektedir. Bu çerçevede öncelikle çalışan yoksulların profilleri oluşturulmalıdır. Politikaların odağındaki öznenin daha iyi tanınmasını sağlamak amacıyla eğitim durumu, hane halkı özellikleri, çalışılan sektörler gibi etmenler tespit edilmelidir.

Geçmişte çalışan yoksul kesimini azaltmak amacıyla uygulanan sosyal politikalara ek olarak farklı politikalar geliştirilmeli ve uygulanmalıdır. Çalışan yoksulların istihdam ettikleri sektörler belirlenerek o sektörlere yatırım yapılması, istihdam politikalarının yoksulluğu önleyecek şekilde oluşturulması ve yoksul yanlı bir büyümenin gerçekleştirilmesi önem taşımaktadır.

Covid-19 pandemisiyle birlikte zengin ile yoksul arasındaki makas gittikçe açılmaktadır. Gelir dağılımında adaletin sağlanması için reformist politikalar oluşturulmalıdır. Toplumsal cinsiyet eşitsizliği, baskı ve ayrımcılık, sosyal dışlanma gibi sorunların önüne geçecek politikalar oluşturulmalıdır. Politikalar toplumsal katılımı, dezavantajlı tüm kesimleri içerecek hak temelli bir yaklaşımı, fırsat eşitliğini, adaleti, insani büyüme ve gelişmeyi öncelermelidir. Politikalar oluşturulurken kısa dönemli, rahatlatıcı ve günü kurtaran bir yaklaşım yerine uzun dönemli, bütüncül, yoksulluğun kaynağıyla ve yapısal nedenleriyle mücadele eden bir yaklaşımla oluşturulmalıdır.

Yoksullukla mücadelede temel alınan mevzuat incelendiğinde yasal mevzuat ve düzenlemelerin dağınık, parçalanmış ve birbiriyle kopuk olduğu görülmektedir. Mevcut durum göz önünde bulundurularak mevzuatın düzenlenmesi gerekmektedir. Yoksullukla mücadelede eğitim, sağlık, ekonomik ve sosyal politikalar çok boyutlu ele alınmalıdır. Bu doğrultuda politikalar bütüncül bir yaklaşımla değerlendirilmeli ve yoksullukla mücadelede etkin rol oynayan tüm kamu kurum ve kuruluşları iş birliği ve koordinasyon içinde çalışmalıdır.

Sosyal yardımların sunulma şartları çalışan fakat geliri yoksulluk sınırının altında kalan bireyleri dışlamaktadır. Çalışan yoksullar bu yardım ve hizmetlerden faydalanamamaktadır. Geliri temel ihtiyaçlarını karşılamaya yetmeyen her kesime ayırım gözetmeksizin yardım ve destekler sunulmalıdır. Yoksul bireylerin doğrudan gelirlerini artırmaya yönelik sosyal koruma ve gelir transferleri

yapılmalıdır. Pandemi döneminde çalışan bireylere verilen kısa çalışma ödeneği, ücretsiz izine ayrıldığı süredeki verilen ücret gibi ücretlerin nitel ve niceliği artırılmalıdır.

Türkiye’de en kötü, en muhtaç, en düşkün olana yardım verilmesi anlayışı yaygındır. Yardım verilmek için belirli kriterler baz alınarak yoksul bireyler sürekli bir rekabet içerisinde adete birbirleriyle yarıştırmaktadır. Politikalarda da kendini hissettiren toplumda en düşkün olana yardım edilmesi anlayışı bir an önce terkedilmelidir. Yoksul bireylere müdahalede muhtaçlık kriterinin temel alınmasındansa bireylerin refah içerisinde ve insan onuruna yaraşır şekilde yaşaması durumuna göre bireyler değerlendirilmelidir.

Doğrudan bireylerin gelirlerine destek olmanın yanında çocuklara eğitim yardımı, gıda yardımı, evde bakım ihtiyacı olan bireylere ücretsiz evde bakım hizmeti verilmesi, yoksul bireylerden daha az vergi alma, asgari ücretten vergi almama, yoksul bireylerin barınacağı evlerde düşük kira uygulaması, çocukların temel giderlerini karşılama, sağlık ocaklarındaki aile hekimleriyle de koordineli şekilde sağlık hizmetlerinin bütüncül ve ücretsiz şekilde verilmesi, sosyal hizmetlerin ihtiyacı olan bireylerin evine götürülmesi gibi programlar ve uygulamalar doğrudan gelir desteğine ek olarak geliştirilmeli ve sunulmalıdır. Tüm bu programların işlevsel şekilde uygulanabilmesi klientalizm ve popülizmin önüne geçilmesi için ise bütüncül bir uygulama sistemi kurulmalıdır. Hangi kesim, yaş grubu, cinsiyet, bölgenin yoksul olduğu ve yoksulluktan daha fazla etkilendiğine yönelik analizler yapılmalı ve bölgelere kaynaklar bu unsurlara göre aktarılmalıdır.

Yoksullukla mücadelede etmek için gerçekleştirilen müdahaleler kimi zaman yardımseverlik, cömertlik, hayırseverlik, babalık şeklinde yansıtılmaktadır. Bu tür bir yaklaşım bireylerde bağımlılık, korunmasızlık, çaresizlik, sürekli muhtaç ve alan taraf olma yönünde bir algı oluşmasına yol açmaktadır. Bu nedenle yoksullukla mücadelede hak vurgusu yapılmalı ve uygulamalar hak temelli bir anlayışla yürütülmelidir.

Bireyleri piyasanın insafına ve rekabet koşullarına bırakmayan eğitim, sağlık, konut, istihdam gibi birçok alanda kapsamlı ve sistemli politikalara ihtiyaç duyulmaktadır. Kadınların çalışma yaşamına düzenli ve yeterli düzeyde katılmalarını ve tek gelirli hane sayısını azaltarak hanelerin gelir durumunu iyileştirmek amacıyla devletin gözetiminde ücretsiz profesyonel çocuk bakım hizmetlerinin oluşturulması ve kreşlerin açılması gerekmektedir.

Yoksulluğun kuşaklar boyu aktarılmasının önlenmesi için eğitim politikalarının işlevsel şekilde oluşturulması ve yürütülmesi önemlidir. Eğitim ve öğrenime erişilebilirliğin önündeki engeller kaldırılmalı, eğitimde fırsat eşitliği sağlanmalı, eğitimin kalitesi artırılmalı, yoksul bireylerin ailelerine yapılan eğitim yardımlarının nicel ve niteliği geliştirilmelidir.

Yoksulluk sorununun çözümü için piyasa eksenli ve ekonomik büyüme eksenli politikaların işlevsiz olduğu toplumda çalıştığı halde yoksul olan bireylerin varlığıyla birlikte kanıtlanmaktadır. Sosyal devlet ilkesinden uzaklaşma, özelleştirme, piyasa öncelikli politikalar, neoliberal politikaların işlevselliği sorgulanmalıdır. Bu kriz fırsata çevrilmeli ve deneyimlenen sorunlardan ders çıkarılarak daha işlevsel rejimler ve politikalar öncelenmelidir. Bireylerin temel haklarından olan çalışma hakkının içinin boşaltılmasına ve bu hakkın fonksiyon ve önemini kaybetmesine izin verilmemelidir.

Çalışan yoksul kesimini incelediğimizde kayıt dışı çalışanların oranının yüksek olduğu görülmektedir. Enformel olarak istihdam edilen kesimin sosyal güvenliğe dâhil edilmesini sağlamak amacıyla düzenlemeler ve politikalara ihtiyaç duyulmaktadır. Bu nedenle kayıt dışılığı önleyici sosyal ve ekonomik politikaların geliştirilmesi elzemdir. Böylece hem kayıt dışı çalışan bireylerin sosyal güvenlik kapsamına alınması sağlanmış olacak hem kişiler prim ödeyerek sosyal güvenlik açığının önüne geçilecek hem de kayıt dışı çalışarak yardım alan bireylerle çalıştığı halde yoksul olan fakat yardım alamayan bireylerin arasındaki sosyal adaletsizliğin önüne geçilmiş olacaktır. Bireyin onurunu

koruyacak daha iyi işlerin yaratılması, çalışma kalitesinin ve koşullarının geliştirilmesi amacıyla sistemli ve bütüncül şekilde istihdam stratejileri oluşturulmalıdır.

Yoksullukla mücadele politikaları oluşturulur ve yürütülürken yoksulluk yalnızca gelir ve en temel ihtiyaçlar ekseninde değerlendirilmemelidir. Böyle bir anlayış bireylerin insani gelişimi sağlayan sosyal ve kültürel imkanlardan yararlanmadan sadece hayatta kalması için sınırlı bir müdahaleyi gerektirmektedir. Politikalar sosyal içerme, toplumsal katılım ve insani gelişmeyi göz ardı etmemeli ve devletin yerine getirmesi gereken ve yerine getirmesi beklenen görev ve sorumlulukları olarak görülerek yürütülmelidir.

Yoksul bireylerin yapabilirliklerinin artırılması, güçlendirilmeleri ve potansiyellerinin keşfedilmesi yaklaşımıyla müdahalelerde bulunulmalıdır. Aksi takdirde yoksulluk kendini sürekli olarak yeniden üretmekte ve kısır bir döngü şeklinde kuşaktan kuşağa aktarılmaktadır. Bağımlı bir yoksul kesimin oluşmasının önüne geçilerek yapabilirliklerin artırıldığı politikaların benimsenmesi gerekmektedir. Eğitim, sağlık, tarım, sosyal güvenlik, göç gibi alanlara gereken önem verilerek bireyler yoksulluk döngüsüne girmeden müdahale edilerek koruyucu ve önleyici çalışmalar gerçekleştirilmelidir.

Kırsal bölgelerde yaşayan ve tarımda istihdam edilen bireyler de Covid-19 krizinden olumsuz etkilenmektedir. Kırsal bölgelerde yoksulluğu önleyecek, ekonomik ve sosyal hizmetlere erişimi kolaylaştıracak sistemli, bütüncül, kapsamlı, esnek ve yenilikçi politikalar oluşturulmalıdır.

Artan insan hareketliliğinin salgının pandemi haline gelmesinde hızlandırıcı bir faktör olduğu ve geçmişten günümüze kadar deneyimlenen salgın hastalıkların gelecekte de görülmesi olası olduğu için sağlıkta ve modern tıptaki gelişmeler, krizi atlattık için geliştirilen rehberler, stratejiler ve kontrol önlemlerinin uygulanması her zamankinden daha da önem taşımaktadır. Dünya geçmişten günümüze birçok salgınla mücadele etmiştir. Bundan sonraki süreçte de daha fazla salgınla karşılaşılacağı ve salgının küresel ölçekte tüm dünya ülkelerini etkileyeceği düşünülmektedir. Bu nedenle ülkeler salgına karşı hazır bulunmalı ve bu doğrultuda stratejik eylem planları ve programları hazırlanmalıdır. Sağlık ve ekonomi alanları başta olmak üzere birçok alana yatırım yapılarak gelecekte görülebilecek böylesine bir krize hazırlıklı olunmalıdır.

KAYNAKÇA

- Açıkgöz, R. ve Yusufoglu, Ö. Ş. (2012). "Türkiye'de Yoksulluk Olgusu ve Toplumsal Yansımaları." *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 1(1): 76-117.
- Akalın, M. (2006). Yoksulluk, sosyal dışlanma ve işsizlik sarmalı, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Atatanır, H. (2016). Türkiye'de Yoksulluk: Sosyal Yardım ve Sivil Toplum. Ankara: Dorlion Yayınları.
- Balcı, Y. ve Çetin, G. (2020). "Covid-19 Pandemi Sürecinin Türkiye'de İstihdama Etkileri ve Kamu Açısından Alınması Gereken Tedbirler." *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(37): 40-58.
- Birinci, M. ve Bulut, T. (2020). "Covid-19'un Sosyo-Ekonomik Yönden Dezavantajlı Gruplar Üzerindeki Etkileri: Sosyal Hizmet Bakış Açısından Bir Değerlendirme." *Sosyal Çalışma Dergisi*, 4(1): 62-68.
- Bozkurt, V. (2020). Pandemi döneminde çalışma: Ekonomik kaygılar, dijitalleşme ve verimlilik. D. Demirbaş, V. Bozkurt & S. Yorgun (Der.), Covid-19 pandemisinin ekonomik, toplumsal ve siyasal etkileri (s. 115-136) içinde. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayınevi.
- Budak, F. ve Korkmaz, Ş. (2020). "Covid-19 Pandemi Sürecine Yönelik Genel Bir Değerlendirme: Türkiye Örneği." *Sosyal Araştırmalar ve Yönetim Dergisi*, (1): 62-79.
- Ensari, S. (2010). "TÜİK'in Yoksulluk Analizleri Üzerine." *Maliye ve Finans Yazıları*, 1(87): 9-15.

- Erdem, B. (2008). Çalışan Yoksulluğu: Nedenleri, Boyutları ve Çözüm Önerileri, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Erdoğan, S. ve Kutlu, D. (2014). “Dünyada ve Türkiye’de Çalışan Yoksulluğu: İşgücü Piyasası ve Sosyal Koruma Politikaları Bağlamında Bir Değerlendirme.” *Çalışma ve Toplum*, 41(2): 63-114.
- Gencer, N. (2020). “Kovid-19 Sürecinde Yaşlı Olmak: 65 Yaş ve Üstü Vatandaşlar İçin Uygulanan Sokağa Çıkma Yasağı Üzerine Değerlendirmeler ve Manevi Sosyal Hizmet.” *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 4(1): 35-42.
- Gerdin, A. ve Kolev, A. (2020, 17 Nisan). Why protecting informal economy workers is so critical in time of COVID-19. Erişim Adresi: <https://oecd-developmentmatters.org/2020/04/17/why-protecting-informal-economy-workers-is-so-critical-in-timeof-COVID-19/>
- Gerşil, G. S. (2016). Çalışma Hayatında Yaşanan Dönüşüm ve Çalışan Yoksulluğu. International Conference On Eurasian Economies, 455-464. Erişim Adresi: <https://avekon.org/papers/1777.pdf>
- Hazine ve Maliye Bakanlığı yayınladı: İşte ekonomik istikrar kalkanı paketi ve diğer tedbirler, (2020, 2 Haziran). Sabah Gazetesi. Erişim Adresi: <https://www.sabah.com.tr/galeri/ekonomi/hazine-ve-maliye-bakanligi-yayinladi-iste-ekonomik-istikrar-kalkani-paketi-ve-diger-tedbirler>
- ILO. (2019, 28 Haziran). Women and Men in the Informal Economy: A Statistical Brief. Erişim Adresi: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_711798.pdf
- ILO. (2020a, 29 Nisan). ILO Monitor: Covid-19 and the world of work. Third edition. Erişim Adresi: https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/impacts-and-responses/WCMS_743146/lang--en/index.htm
- ILO. (2020b, 17 Nisan). Youth hit hard by Covid-19’s economic fallout. Erişim Adresi: <https://iloblog.org/2020/04/15/young-workers-will-be-hit-hard-by-covid-19s-economic-fallout/>
- ILO. (2020c, 18 Mart). Almost 25 million jobs could be lost worldwide as a result of Covid-19, says ILO. Erişim Adresi: https://www.ilo.org/ankara/news/WCMS_738742/lang--en/index.htm
- ILOSTAT. (2020, 29 Nisan). Covid-19 impact on labour market statistics. Erişim Adresi: <https://ilostat.ilo.org/topics/covid-19/>
- IMF. (2020, 7 Nisan). World Economic Outlook, April 2020: The Great Lockdown. Erişim Adresi: <https://www.imf.org/en/Publications/WEO/Issues/2020/04/14/weo-april-2020>
- Kahraman, F. (2010). Çalışan yoksulların haklar ironisi: Metalaştırılmış çalışanlar. *Sosyal Haklar Ulusal Sempozyumu II Bildiriler*, 153-170.
- Kahraman, F. (2015). “Yoksulluğun Çalışma ile İmtihanı: Çalışan Yoksullar Üzerine Bir Araştırma.” *İDEALKENT*, 6(16): 50-70.
- Kara, E. (2020). “Covid-19 Pandemisi: İşgücü Üzerindeki Etkileri ve İstihdam Tedbirleri.” *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7(5): 269-282.
- Kayataş G. D. (2014). Yoksullukla Mücadelede İstihdam Politikalarının Rolü. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü. Erişim Adresi: <https://media.iskur.gov.tr/15644/gizem-deniz-kayatas.pdf>
- Özdemir, A. (2015). “Çalışan Yoksulluğuna İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme: Dünya’da ve Türkiye’de Çalışan Yoksulluğunun Boyutları ve Mücadele Politikaları.” *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*, (2): 96-126.
- Özkoçak, V., Koç, F. ve Gültekin, T. (2020). “Pandemilere Antropolojik Bakış: Koronavirüs (Covid-19) Örneği.” *Electronic Turkish Studies*, 15(2): 1183-1195.
- Seçer, B. (2007). “Amerika Birleşik Devletleri’nde Çalışan Yoksullara Yönelik Sosyal Refah Politikaları.” *Kamu-iş İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 9(2): 137-164.

- Sırma, Ş. (2016). Türkiye'de 1980 Sonrası Dönemde Çalışan Yoksullar, Yüksek Lisans Tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- T.C. Sağlık Bakanlığı. (2020). Covid-19 (SARS-CoV-2 Enfeksiyonu) Rehberi. https://covid19bilgi.saglik.gov.tr/depo/rehberler/COVID-19_Rehberi.pdf
- Timur, C. ve Doğan, Z. (2015). "İstihdam Yaratmayan Büyüme: Türkiye Analizi." *Ardahan Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(2): 231-247.
- Turan, A. ve Çelikyay, H. H. (2020). "Türkiye'de Kovid-19 ile Mücadele: Politikalar ve Aktörler." *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 3(1): 1-25.
- UNI-WIDER. (2020, Nisan). Estimates of the Impact of COVID-19 on Global Poverty (Working Paper 2020/43). Erişim Adresi: <https://www.wider.unu.edu/sites/default/files/Publications/Working-paper/PDF/wp2020-43.pdf>
- Üstün, Ç. ve Özçiftçi, S. (2020). "Covid-19 Pandemisinin Sosyal Yaşam ve Etik Düzlem Üzerine Etkileri: Bir Değerlendirme Çalışması." *Anadolu Kliniği Tıp Bilimleri Dergisi*, 25(1): 142-153.
- Yanardağ, U. & Selçuk, O. (2020). "Covid-19 Pandemi Sürecinde Sosyal Hizmet." *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 4(1): 1-2.
- Yelboğa, N. ve Aslan, Ş. B. (2020). "Sosyal Sorun Olarak Salgın Hastalıklar ve Sosyal Çalışmanın Halk Sağlığını Koruma/Geliştirme Görevi." *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 4(1): 43-49.
- WHO. (2020a). Q&A on Coronaviruses (COVID-19). Erişim Adresi: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>
- World Bank. (2020a). Fighting COVID-19. Erişim Adresi: <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/33476/211564TU.pdf?sequence=8&isAllowed=y>
- World Bank. (2020b). Map of SME-Support Measures in Response to COVID-19. Erişim Adresi: https://dataviz.worldbank.org/views/SME-COVID19/Overview?:embed=y&:isGuestRedirectVizportal=y&:display_count=n&:show
- Zastrow, C. (2015). Sosyal Hizmete Giriş. Ankara: Nika.