



IZMIR DEMOCRACY UNIVERSITY

**SOCIAL
SCIENCES JOURNAL**

IDUSoS

E-ISSN: 2651-5458

Year: 2022

Volume: 5, Issue: 2



İzmir Demokrasi Üniversitesi Adına Sahibi

Prof. Dr. Bedriye TUNÇSİPER

İzmir Demokrasi Üniversitesi Rektörü

Editör - Editör Yardımcısı

Prof. Dr. Cevdet Alptekin KAYALI – İzmir Demokrasi Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Filiz YÜKSEL – Kütahya Dumlupınar Üniversitesi

Alan Editörleri

Doç. Dr. Musa GÖK – İzmir Demokrasi Üniversitesi

Doç. Dr. Ayşe DEĞERLİ – İzmir Demokrasi Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Dilek KARAMAN – İzmir Demokrasi Üniversitesi

Mizanpaj Editörü

Arş. Gör. Oğuzcan AKDEMİR – İzmir Demokrasi Üniversitesi

Yayın Kurulu Sekreteri

Arş. Gör. Oğuzcan AKDEMİR – İzmir Demokrasi Üniversitesi

“IDUSOS” dergisi elektronik ortamda kör hakemlik sistemi ile yayın yapan, Türkçe ve İngilizce çalışmalara yer veren akademik ve hakemli bir dergidir. Haziran ve Aralık ayları olmak üzere yılda iki kez Ulakbim Dergipark sistemi üzerinden yayınlanmaktadır. Dergide yayınlanan çalışmaların içerikleriyle ilgili tüm sorumluluk yazara/yazarlara aittir.

Makale gönderim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/idosos>

“IDUSOS” is an open-access, double blind peer-reviewed, international online academic research journal published biannually (in June and December). The Journal publishes articles in Turkish and English.

For Manuscript Submission: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/idosos>



BUSAYIDA GÖREV ALAN HAKEMLER REFREES AT THIS ISSUE

Prof. Dr. Sabahattin DENİZ – İzmir Demokrasi Üniversitesi

Prof. Dr. İzzet GÖRGEN – Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi

Prof. Dr. Sinan NARDALI – İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi

Prof. Dr. Dilek İNAN – İzmir Demokrasi Üniversitesi

Doç. Dr. Pınar AYTEKİN – İzmir Demokrasi Üniversitesi

Doç. Dr. Gonca KUZAY DEMİR – İzmir Demokrasi Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Ezgi ILDIRIM – İstinye Üniversitesi

Arş. Gör. Dr. Özge SARIOT ERTÜRK – Aydın Adnan Menderes Üniversitesi

*** Hakemler, unvan ve soy isim alfabetik sırasına göre listelenmiştir.**



İÇİNDEKİLER

CONTENTS

1. İçindekiler/Contents

i

AMPİRİK ÇALIŞMA

Dr.Öğr.Üyesi.Sinem CANKARDAŞ, Psk.Merve KALMAÇ, Psk.Doğukan TERZİ
ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN ÇEVRECİ DAVRANIŞLARINI ETKİLEYEN FAKTÖRLER
FACTORS AFFECTING UNIVERSITY STUDENTS' ENVIRONMENTAL BEHAVIORS **115**

Dr.Hale Nur GÜLER
BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ŞİKAYET YÖNETİMİNDE İLETİŞİM KANALLARININ
İNCELENMESİ
INVESTIGATION OF COMMUNICATION CHANNELS IN COMPLAINT MANAGEMENT IN THE
BANKING SECTOR **130**

DERLEME

Prof.Dr.Nurullah ULUTAŞ
A.J.CRONİN'İN ŞAHİKA (CİTADEL) ROMANINDA SALGIN HASTALIKLAR
IN THE NOVEL OF A.J.CRONIN'S CITADEL (SHAHİKA) IN THE EPIDEMIC DISEASES **153**

AMPİRİK ÇALIŞMA

Öğr.Gör.Fatma Nur KIRALI TÜFEKÇİ, Öğr.Gör.Melek CEYLAN
EĞİTİMDE KALİTENİN ARTTIRILMASI İÇİN İLKOKUL ÖĞRENCİLERİNİN DİJİTAL YETKİNLİK
DÜZEYLERİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ÖLÇEK GELİŞTİRME ÇALIŞMASI
A SCALE DEVELOPMENT STUDY TO DETERMINE THE DIGITAL COMPETENCY LEVELS OF
PRIMARY SCHOOL STUDENTS TO IMPROVE THE QUALITY IN EDUCATION **166**

ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN ÇEVRECİ DAVRANIŞLARINI ETKİLEYEN FAKTÖRLER

FACTORS AFFECTING UNIVERSITY STUDENTS' ENVIRONMENTAL BEHAVIORS

Sinem CANKARDAŞ 1

Merve KALMAÇ 2

Doğukan TERZİ 3

Özet

Son yarım asırda iklim değişikliğinin çok daha hızlı ve etkili bir şekilde gerçekleşerek, fizyolojik ve psikolojik sağlığa zarar verdiği görülmektedir. Buna rağmen insan kaynaklı iklim değişikliğini engellemek için insanları çevreci davranış göstermeye ikna etme çabaları yeterli olmamaktadır. Bu çalışmada Türkiye'deki üniversite öğrencilerinin iklim değişikliği ile ilgili bilgi, tutum, inanışlarının çevreci davranışları üzerindeki etkisinin araştırılması amaçlanmıştır. Bu amaçla, İstanbul'da yer alan bir vakıf üniversitesinde eğitimlerine devam eden, araştırmaya katılmaya gönüllü toplam 201 öğrenciye Demografik Bilgi Formu, İklim Değişikliğine İlişkin Psikolojik Sıkıntı Ölçeği, İklim Değişikliği Öz Yeterlilik Ölçeği (İDÖYÖ), İklim Değişikliği İnanç Ölçeği ve Çevreci Davranış Ölçeği uygulanmıştır. Yapılan lineer çoklu regresyon analizi sonucunda, iklim değişikliği eğitimi, psikolojik sıkıntı, iklim değişikliği öz-yeterliliğinin çevreci davranış anlamlı olarak yordadığı görülmüştür. Tüm değişkenler arasında çevreci davranışa ilişkin en fazla varyansın iklim değişikliği ile ilgili eğitim alma tarafından açıklandığı, bunu iklim değişikliği akla gelince deneyimlenen psikolojik sıkıntının takip ettiği görülmüştür. Çalışmada elde edilen bulgular ışığında üniversite öğrencilerinin iklim değişikliği ve bunu önlemeye yönelik yapılabilecekler hakkında bilgilendirilerek öğrencilerin çevreci davranış göstermelerinin sağlanabileceği düşünülmüştür.

Anahtar Kelimeler: İklim değişikliği, Çevreci davranış, Küresel ısınma, Sürdürülebilir davranış, İklim değişikliği inancı, Öz-yeterlilik, Psikolojik sıkıntı.

Abstract

In the last half-century, it is seen that climate change has occurred much faster and effectively than expected and it harms physiological and psychological health. However, efforts to persuade people to act environmentally are not sufficient to prevent human-induced climate change. This study aimed to investigate the effect of knowledge, attitudes, and beliefs about climate change on environmental behavior. For this purpose, a total of 201 students who are continuing their education at a university in Istanbul and willing to participate in the research were administered the Climate Change Related Psychological Distress Scale, Climate Change Self-Efficacy Scale (ISCO), Climate Change Belief Scale, Environmental Behavior Scale, Perceived Severity of the

1 Dr.Öğr.Üyesi, İzmir Demokrasi Üniversitesi, Psikoloji Bölümü, İzmir – Türkiye, sinem.cankardes@gmail.com, ORCID: 0000-0003-4140-2068

2 Psk., İstanbul Arel Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul - Türkiye, mervekalmac@outlook.com, ORCID: 0000-0003-2475-300X

3 Psk., İstanbul Arel Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul - Türkiye, dogukanterzi@outlook.com, ORCID: 0000-0002-8046-5558

Makale Gönderim Tarihi(Manuscript Submit Date): 02.06.2021, Kabul Tarihi(Accepted Date): 08.12.2022,

Basım Tarihi(Published Date): 28.12.2022, turnitin benzerlik oranı(turnitin similarity ratio): %8

Climate Change and Demographic Information Form. As a result of the multiple linear regression analysis, it was seen that climate change education, psychological distress, and climate change self-efficacy significantly predicted environmental behavior. Among all variables, it was observed that the highest variance in environmental behavior was explained by education on climate change. Considering the findings of the study, it was thought that university students could be informed about climate change and what can be done to prevent it, so that students could behave environmentally.

Keywords: Climate change, Environmental behavior, Global warming, Sustainable behavior, Climate change belief, Self-efficacy, Distress

1. GİRİŞ

İklim değişikliği tüm insanlığı tehdit eden ciddi bir unsurdur. Son yarım asırda iklim değişikliğinin çok daha hızlı ve etkili bir şekilde gerçekleştiği görülmektedir (Stocker ve ark., 2013). Dünya ısısının 2°C'lik artışı ile taşma noktasına ulaşacağı ve eğer önlenmezse yeryüzündeki alçak kesimlerin yükselen deniz seviyelerinin altında kalarak tamamen yok olabileceği, buna bağlı olarak, içme suyu bulmanın imkansızlaşacağı ön görülmektedir. Hava koşullarında yaşanan bozulmalar sıcak hava dalgalarını şiddetlendirerek orman yangınlarının sayısında ve etkisinde artışa sebebiyet verecektir (Avrupa Komisyonu, 2010). Artan hava sıcaklıkları kardiyovasküler hastalık riskini, hava kirliliği ise astım gibi solunum sistemi hastalıkları riskini arttırmaktadır. Ekosistemdeki tüm bu değişimler diğer yandan virüs ve bakterilerin su ve gıda üzerinde yaşamalarına imkân vererek etkilerini arttırmalarına sebep olmaktadır (Clayton, Manning, Krygsman, & Speiser, 2017). Ortaya çıkan bu aşırı hava olayları maddi ve manevi kaybın yanı sıra fizyolojik ve psikolojik sağlığa da zarar vermektedir. Toplumda çevreci davranışları arttırarak iklim değişikliğinin insan kaynaklı olumsuz etkilerini azaltmak mümkün olsa da (Stern, 2006); tüm söz edilen olumsuz etkilere rağmen iklim değişikliği ile mücadele konusunda insanların yeteri kadar motivasyona sahip olmadığı dikkat çekmektedir (Poortinga, Steg ve Vlek, 2004). Bu araştırmada çevreci davranışı etkileyen faktörlerin incelenmesi amaçlanmıştır.

Bireyler, iklim değişikliği ve tehlikeleri hakkında farkındalığa sahip olsalar dahi eyleme geçmemektedir (Kellstedt, Zahran ve Vedlitz, 2008). Bu durumun sebeplerinden birisi kişilerin iklim değişikliği konusundaki düşüncelerle deneyimledikleri umutsuzluk olabilir. İklim değişikliği, insanların üzerinde yaşadığı gezegeni tehdit eden bir sorundur. Bu da gelecekle ilgili belirsizlik, varoluşsal bir kaygı ve umutsuzluk duygularının uyanmasına neden olmaktadır (Ojala, 2012). İklim değişikliği ile ilgili bilgiye maruz kalındığında hissedilen birincil duygular üzüntü ve sıkıntıdır. Bu duygular çoğunlukla insanlara rahatsızlık verdiği için bu duygulardan kurtulmak için ikincil psikolojik tepkiler olarak inkâr, rasyonel uzaklaşma ve ilgisizlik ortaya

çıkarması (Kollmuss ve Agyeman, 2002). Davranışçı bakış açısına göre insanlar iklim değişikliğini kişisel kontrolü dışında algılamakta, bu nedenle çabalarının işe yaradığına dair inançları zayıf kalmaktadır (Overmier ve Seligman, 1967; Seligman ve Maier, 1967). Bir örtük davranış olarak ele alınan bu kontrol kaybı algısı da davranışsal engellemeye sebebiyet veren çaresizlik hissine sebep olmaktadır. İklim değişikliği üzerinde etkileri olabileceğine inanan kişilerin daha fazla enerji tasarrufu yaptıkları, daha az etkisi olacağını düşünenlerin ise daha az enerji tasarrufu yaptıkları görülmektedir (Salomon, Preston ve Tannenbaum, 2017).

Çaresizlik hissi dışında çevreci davranışa etki ediyor olabilecek bir diğer noktada iklim değişikliğinin etkileri ve iklim değişikliğine karşı alınabilecek önlemlere karşı yeteri kadar bilgi sahibi olmamadır. Ekosistemlerin doğal ve işleyen sistem süreçlerini anlayabilme, çevre ile ilgili sorunlara karşı davranış seçeneklerinin farkındalığına sahip olma ve bu davranış seçenekleri arasından yararlı olanların uygulanmaya geçilmesi için gerekli teorik bilgi etkili davranış değişikliği için gereklidir (Frick ve ark., 2004). Örneğin iklim değişikliği ile ilgili sürecin sistematik bilgisine sahip olmayan bireyin, etkili bir çevreci davranış gösterme potansiyelinin düşük olacağı düşünülmektedir. Eylemle ilgili bilgi, çok çeşitli davranışsal alternatifler içerir ve etkinlik bilgisi, kişinin bu farklı davranışsal alternatifler arasından seçim yapmasına yardımcı olur (Frick ve ark., 2004). Bilgi bütünlüğünü oluşturan formlara ek olarak, eğer birey davranışları neticesinde çekici ve erişilebilir bir sonuca ulaşırsa, davranışları ile ilgili motivasyonunun artacağı? belirtilmektedir (Steg ve ark., 2015). Avrupa Birliği karbondioksit azaltmak amacıyla, evlere yüksek enerji tasarrufu yapmaları halinde ödül alacakları belirtilmiş ve altı ay sonunda 600 bölgenin %60'ının, ev başına %11 tasarruf ettiği görülmüştür (Merziger & Neumann, 2010). Eylemlerinin sonucunda bir ödül alma dışında, iklim değişikliği gibi küresel bir sorunda bireysel çabaların işe yarayıp yaramadığına dair bir fikri olmaması da insanların çevreci davranış için motivasyon geliştirmelerini engelliyor olabilir. Yapılan deneysel araştırmalara göre, iklim değişikliği konusundaki algılanan belirsizlik, çevre yanlısı eylemsizlik veya ertelenen eylemlerin bir gerekçesi olarak görülmektedir (Gifford, 2011). Örneğin insanlara tasarruf sağladıkları enerji düzeyleri veya geri dönüşüme katkıları gibi performansları hakkında geri bildirim vererek, belirli eylemlerin getirilerini daha görülür hale getirmeye çalışan geri bildirim verme stratejisi, davranışlarda istenen etkili değişimleri sağlayabilir (Steg, Van den Berg, & De Groot, 2015). Bir ankette enerji tasarrufuna yönelik davranışları görev benimsediğini belirten bir gruba enerji kullanımlarının fazla olduğu geri bildirim verilirken diğer gruba geri bildirim verilmediğinde elde edilen sonuçlar, geri bildirim alan

grubun daha fazla enerji tasarrufu ettiği yönünde bulunmuştur (Kantola, Syme, & Campbell, 1984).

Sağlık inanç modelini çevreci davranışa uyarlamaya çalışan araştırmacılar da algılanan ciddiyet ve algılanan yatkınlığa odaklanmışlardır. Buna göre insanlar, sağlığını ve yaşamını tehdit eden iklim değişikliğinin ciddi boyutta olduğuna ve etkilerinin kendilerini etkileyebileceğine; ayrıca iklim değişikliğine yönelik alınacak tedbir ve gösterilecek çabaların işe yarayacağına ve söz konusu tedbirleri almanın önündeki engellerin az olduğuna inanırlar ise kişilerin çevreci davranış göstereceği düşünülmüştür (Semenza, Ploubidis ve George, 2011). Lindsay ve Strathman (1997) geri dönüşüm davranışını açıklamada algılanan faydanın etkili bir değişken olmadığını bildirirken; Rainear ve Christensen (2017) bireylerin sergileyecekleri çevreci davranışın faydalı olacağına inanmalarının ve iklim değişikliğinin etkilerinin şiddetini fazla algılamalarının çevreci davranışı belirleyen değişkenlerden olduğunu raporlamıştır. Benzer şekilde Semenza ve ark. (2011) da iklim değişikliğinin yaşam tarzını etkileyebileceğine ve iklim değişikliğinin yaşamını tehdit edeceğine inanan kişilerin çevreci davranış gösterme olasılıklarının arttığını belirtmiştir. Anlaşıldığı üzere bu alanda yapılan çalışmaların bulguları farklılık göstermektedir.

Psikolojik iklim paradoksuna göre, insan benliğinin yapısı gereği, rasyonel gerçekleri kendi inançlarını desteklemediği durumlarda görmezden gelmektedir (Stoknes, 2015). İnsanlar ne yapmaları gerektiğini bilseler de yaptıklarının bir sonucu olabileceğini düşünseler de hatta karşılığında ödül de alsalar çoğu zaman iklim değişikliği hakkında düşünmek istemedikleri görülmektedir. Amerika ve İngiltere’de yapılan çalışmalarda, insanların iklim değişikliği ile ilgili kaygılarının zaman içinde, deneyimledikleri etkiler artmış olmasına rağmen, azaldığı görülmüştür (Spence, Pootinga ve Pidgeon, 2012). İklim değişikliğinin yarattığı korku ve diğer olumsuz duygular, insanları bu durumu inkâr etmeye yöneltmektedir (Stoknes, 2015). Ancak farkındalık sahibi olduğu bu nesnellik doğrultusunda eylem gerçekleştirmemesi, bireyin suçlu hissetmesine yol açabilir. Tutumlarında baskın hale gelen rahatsızlık, korku ve suçluluk duygularının ortadan kalkması için davranışlarını değiştirmek yerine bu durumu kendi için sorun teşkil etmeyen bir durum olarak inanmayı veya durumu daha az önemsemeyi tercih etmektedir. Bireysel olarak sınırlı sorumluluk hissettiren ve eyleme geçmenin önünde engel teşkil eden inkâr mekanizması, çevreye dair değerlere öncelik vermemeyi sağlamakta ve uygun iklim dostu davranışların zaman içerisinde görülme olasılığını zayıflatmaktadır (Stoknes, 2015).

İklim değişikliği insanlarda kaygı, endişe, üzüntü gibi olumsuz duygular uyandırmaktadır. İnsanlar bu olumsuz duygularla mücadele edebilmek için çevreci davranışlar sergilemeyebildikleri gibi iklim değişikliği ile ilgili bilgi eksikliği sebebiyle de çevreci davranışlar sergilemiyor olabilirler. Tüm bunlar göz önünde bulundurulduğunda yapılan bu çalışmada da üniversite öğrencilerinin çevreci davranışlarını yordayan değişkenlerin araştırılması amaçlanmıştır. Bu amaçla iklim değişikliğine ilişkin eğitim geçmişleri, doğal afet deneyimleri, algılanan iklim değişikliği ciddiyeti, iklim değişikliğini düşününce hissettikleri olumsuz duygular ve iklim değişikliği bilgi düzeylerinin çevre davranışları üzerindeki etkileri incelenecektir.

2. YÖNTEM

2.1. Örneklem

Araştırmada ulaşılabilir örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın evrenini İstanbul'da bulunan bir vakıf üniversitesinde 2018-19 Bahar döneminde eğitimine devam eden lisans ve meslek yüksekokulu öğrencileri oluşturmuştur. Araştırmaya katılmaya gönüllü olan kişilere demografik bilgi formu, İklim Değişikliği ile İlişkili Psikolojik Sıkıntı Ölçeği, İklim Değişikliği Öz Yeterlilik Ölçeği (İDÖYÖ), İklim Değişikliği İnanç Ölçeği ve Çevreci Davranış Ölçeği doldurtulmuştur. Araştırmaya toplam 201 kişi katılmıştır. Soru formu yarısından fazlası boş olan iki kişinin verisi veri setinden çıkarılmıştır. Analizler %57.3' ü (n=114) kadın, toplam 199 kişiden elde edilen verilerle gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya katılanların yaşları 19 – 45 arasında değişmekte olup, yaş ortalaması 22.87'dir (SS= 2.77) (Eksik veri=15).

2.2. Veri Toplama Araçları

2.2.1. Demografik Soru Formu

Katılımcıların cinsiyet, yaş, medeni durum ve eğitim düzeyine ilişkin bilgilere demografik soru formunda yer alan sorular aracılığı ile ulaşılmıştır. Katılımcılara son bir yıl içerisinde sel, dolu, hortum, fırtına gibi bir doğal afet deneyimleyip deneyimlemediği sorulmuştur (Evet = 1, Hayır = 0). Doğal afet deneyimlediğini belirten katılımcıların olay sırasında yaralanan ya da hayatını kaybeden tanıdıkları olup olmadığı (Evet = 1, Hayır = 0), kendilerinin fiziksel zarar görüp görmediği (Evet = 1, Hayır = 0) ve olay sırasında kendi ya da yakınlarının maddi zarara uğrayıp uğramadığı (Evet = 1, Hayır = 0) sorulmuştur. Katılımcılara ayrıca iklim değişikliği ya da küresel ısınma ile ilgili herhangi bir eğitim, seminer, kurs ya da ders alıp almadığı da (Evet = 1, Hayır = 0) sorulmuştur.

2.2.2. Algılanan İklim Değişikliği Ciddiyeti

Algılanan iklim değişikliği ciddiyetini ölçmek için “İklim değişikliğinin şiddeti sizce şu anda ne düzeydedir?” ve “Sizce iklim değişikliği ne derecede korkutucudur?” şeklinde iki soru sorulmuştur. Katılımcılardan bu maddeleri beş düzeyde (0=hiç ciddi düzeyde değil, 1=biraz, 2=orta düzeyde, 3= ciddi düzeyde, 4= çok ciddi düzeyde) değerlendirmeleri istenmiştir. İki maddenin Cronbach alfa kat sayısı $\alpha = .81$ olarak hesaplanmıştır. Analizlerde iki maddeye verilen yanıtların toplam puanları kullanılmıştır.

2.2.3. İklim Değişikliği ile İlişkili Psikolojik Sıkıntı

İklim değişikliğini düşününce kişilerin deneyimledikleri psikolojik sıkıntı hakkında bilgi edinmek için Cankardaş-Nalbantçılar (2018) tarafından travma deneyimlemiş kişilerde psikolojik sıkıntı düzeyini ölçmek amacıyla geliştirilmiş ölçek kullanılmıştır. Şiddet deneyimlemiş kadınlar ile yapılan çalışmada söz konusu ölçeğin toplam iç tutarlığı $\alpha = .93$ olarak hesaplanmıştır ve madde toplam korelasyonlarının $.52 - .78$ arasında değiştiği görülmüştür. Ölçeğin yönergesi bu çalışmanın amacına göre uyarlanmış olup, katılımcılardan iklim değişikliği akıllarına geldiğinde hissettikleri olumsuz duyguları (utanç, öfke, korku, üzüntü, şaşkınlık, suçluluk, çaresizlik, hayal kırıklığı, sıkıntı, paniğe kapılma, umutsuzluk, kırgınlık, kızgınlık ve endişe) beş düzeyde (0= hiç, 1 =biraz, 3=orta düzeyde, 4= oldukça, 5= çok fazla) değerlendirmeleri istenmiştir. On dört maddenin iç tutarlılığı bu çalışmada $\alpha = .93$ olarak hesaplanmıştır. Analizlerde toplam puan kullanılmıştır. Artan puanlar artan psikolojik sıkıntıya işaret etmektedir.

2.2.4. İklim Değişikliği Öz Yeterlilik Ölçeği (İDÖYÖ) (Climate Change Efficacy Scale)

Salomon, Preston, & Tannenbaum (2017) araştırmalarında iklim değişikliği öz yeterliliğini ölçmek amacıyla dört madde kullanmışlardır. Bu maddelerden yola çıkarak iklim değişikliği ile mücadelede bireysel çabanın ne kadar etkili olduğuna, bireylerin iklim değişikliğinin etkilerini durdurma, yavaşlatma ya da azaltma üzerinde ne kadar kontrolü olduğuna dair inançlarını değerlendirmelerinin istendiği 3 madde oluşturulmuştur. Ölçeğin her bir maddesi 1= hiç ve 5= çok fazla olmak üzere 5’li likert tipi şeklinde puanlanmaktadır. Bu çalışmada üç maddenin iç tutarlılığı $\alpha = .86$ olarak hesaplanmıştır. Analizlerde toplam puan kullanılmıştır. Artan puanlar artan öz-yeterlilik inancına işaret etmektedir.

2.2.5. İklim Değişikliği İnanç Ölçeği (Climate Change Belief Scale)

Sinatra, Kardash, Taasoobshirazi, & Lombardi (2012) bireylerin iklim değişikliğinin varlığına ilişkin inançlarını ölçmek amacıyla 13 maddelik, 5'li likert tipinde bir ölçek geliştirmiştir. Salomon ve ark. (2017) bu ölçeğin maddelerini kullanarak toplam sekiz maddeden oluşan bir ölçek geliştirmiştir ($\alpha = .93$). Yapılan bu çalışmada ise Salomon ve Preston'ın geliştirmiş olduğu ölçeğin maddeleri Türkçe'ye çevrilmiştir. Ölçek "Bilimsel kanıtlar dünya ikliminde bir sıcaklık artışı olduğuna işaret etmektedir", "Dünya sıcaklığı 1900 yılından beri 1 santigrat dereceden fazla yükselmiştir" gibi ifadelerden oluşmaktadır ve katılımcılardan her bir maddeyi 1= Kesinlikle katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3 = Kararsızım, 4= Katılıyorum ve 5= Kesinlikle katılıyorum olacak şekilde değerlendirmeleri istenmektedir. Bu çalışmada ölçeğin iç tutarlılığı $\alpha = .81$ olarak hesaplanmıştır ve madde toplam korelasyonlarının .35 ile .75 arasında değiştiği görülmüştür. Ancak 8.maddenin faktör yükünün .32'den düşük olduğu (-.07) ve bu maddenin çıkartılması durumunda iç tutarlılık kat sayısının $\alpha = .87$ 'ye yükseldiği görülmüştür. Tüm bu değerlendirmeler sonucunda 8. maddenin ölçeğin Türkçe versiyonundan çıkarılmasına karar verilmiştir. Yedi maddeden oluşan ölçeğin son halinin madde toplam korelasyonlarının .35 - .83 arasında değiştiği görülmüştür.

2.2.6. Çevreci Davranış Ölçeği

Orijinali Goldman, Yavetz ve Pe'er (2006) tarafından geliştirilen çevreci davranış ölçeği Türkçe'ye Timur ve Yılmaz (2013) tarafından uyarlanmıştır. Ölçek 0= Hiçbir zaman ve 4=Her zaman olacak şekilde kişilerin çevreci davranışlarını değerlendirdiği 20 maddeden oluşmaktadır. Ölçek kişinin ekonomik yararına olan kaynak koruma aktiviteleri (KEYOKKA), çevreye duyarlı tüketici (ÇDT), doğa ile ilgili boş zaman aktiviteleri (DİBZA), geri dönüşüm çabaları (GDÇ), sorumlu vatandaşlık (SV) ve çevre eylemciliği (ÇE) olmak üzere altı boyuttan oluşmaktadır. Timur ve Yılmaz (2013) yaptıkları çalışmada bütün ölçek için Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısını .85 olarak hesaplamıştır. Yine aynı çalışmada KEYOKKA boyutu için Cronbach alfa kat sayısı .68, ÇDT boyutu için .66, DİBZA boyutu için .70, GDÇ boyutu için .63, SV boyutu için .68 ve ÇE .57 olarak hesaplanmıştır. Üniversite öğrencileri ile yapılan bu çalışmada ise; ölçeğin geneli için Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı .85 bulunurken, KEYOKKA boyutu için .47, ÇDT boyutu için .65, DİBZA boyutu için .60, GDÇ boyutu için .71, SV boyutu için .71 ve ÇE .57 bulunmuştur.

3. BULGULAR

Katılımcıların %66.6'sı (n=130) iklim değişikliğinin şiddetinin ciddi düzeyde olduğunu düşünmekteyken, %27.7'si (n=54) orta düzeyde olduğunu ve %5.6'sı (n=11) iklim değişikliğinin şiddetinin ciddi düzeyde olmadığını düşünmektedir. Katılımcıların %76.9'u (n=150) iklim değişikliğini ciddi düzeyde korkutucu bulurken, %16.9'u (n=33) orta düzeyde ve %6.2'si (n=12) iklim değişikliğini daha az korkutucu bulmaktadır. Katılımcılardan %17.1'i (n=34) son bir yıl içerisinde iklim değişikliğine ilişkin travmatik bir olay deneyimlediğini belirtmiştir. Doğal afet deneyimleyen katılımcılardan %17.6'sı (n= 6) bu olay sırasında yakınıını kaybettiğini, %5.9'u (n=2) kendisinin yaralandığını ve %52.9'u (n = 18) maddi zarara uğradığını belirtmiştir. Katılımcıların %28.6'sı (n= 57) iklim değişikliği ile ilgili eğitim almıştır. Yapılan karşılaştırma sonucunda iklim değişikliği ile ilgili bugüne kadar bir eğitim almış olan katılımcıların çevreci davranış ortalamalarının (Ort. = 47.3; SS=12.66) eğitim almayanlardan (Ort. = 39.32; SS=12.98) anlamlı şekilde daha yüksek olduğu görülmüştür ($t(195) = - 3.939, p < 0.001$).

İklim değişikliği akla geldiğinde en sık hissedilen olumsuz duygulara verilen yanıtlar incelendiğinde, katılımcıların %91.0'inin (n=181) üzüntü, %89.4'ünün (n=178) korku ve sıkıntı, %81.9'unun (n=163) çaresiz ve kızgın hissettikleri görülmüştür.

Tablo 1. Çevreci Davranışlar ve İnançlar, Psikolojik Sıkıntı, Öz-yeterlilik ve Algılanan İklim Değişikliği Ciddiyeti Arasındaki Pearson Korelasyon Katsayıları

	Kaynak Koruma	Cevreye Duyarlı Tüketici	Doğal Boş Zmn	Geri Dönüşüm	Sorumlu Vatandaş	Cevre Eylemciliği
İklim Değişikliği İnanç	.26***	.31***	.15*	.17*	.05	-.07
Psikolojik Sıkıntı	.12	.25**	.29***	.21**	.28***	.15*
Öz-yeterlilik	.29***	.28***	.24**	.26***	.22**	.11
Algılanan Ciddiyet	.22**	.27***	.28***	.16*	.14	.06

*** $p < 0.001$; ** $p < 0.01$; * $p < 0.05$

Çevreci davranışlar ile katılımcıların öz-yeterlilik algıları, algılanan iklim değişikliği ciddiyeti, iklim değişikliğine ilişkin inançlar ve iklim değişikliği akla gelince duyulan psikolojik sıkıntı arasındaki ilişkiler Tablo 1'de görüldüğü gibidir. Buna göre geri dönüşüm davranışı ile en yüksek ilişkinin öz-yeterlilik algısı arasında olduğu görülmektedir. Çevre eylemciliği ile

ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN ÇEVRECİ DAVRANIŞLARINI ETKİLEYEN FAKTÖRLER

yalnızca psikolojik sıkıntı arasında zayıf pozitif yönlü bir ilişki olduğu; çevreye duyarlı tüketici davranışları ile iklim değişikliğine yönelik inançlar arasında da orta düzey pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Doğa ile ilgili boş zaman aktiviteleri ile en yüksek ilişkiye psikolojik sıkıntı ($r=.29$, $p<.001$) ve algılanan ciddiyetin ($r=.28$, $p<.001$) sahip olduğu görülmüştür. Kişinin ekonomik yararına olan kaynak koruma aktiviteleri ile öz-yeterlilik ($r=.29$, $p<.001$) arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmüştür.

Tablo 2. Değişkenler arasındaki Spearman Korelasyon Kat Sayıları

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.Çevreci Davranış	-									
2.Yaş	,12	-								
3.Cinsiyet	,01	,13	-							
4.Medeni Durum	,03	,19**	-,03	-						
5.Doğal Afet Deneyimi	,10	-,05	,04	-,08	-					
6.İklim Değişikliği Eğitimi	,26***	,05	,08	-,05	,01	-				
7. Psikolojik Sıkıntı	,28***	,17*	,07	,05	,12	,08	-			
8.Öz-yeterlilik	,31***	,13	,01	,08	-,08	,11	,35	-		
9.Algılanan Ciddiyet	,19**	,11	,01	,11	,04	,06	,53***	,49***	-	
10.İklim Değişikliği İnancı	,18**	,09	-,06	,03	,17*	,08	,28***	,35***	,45***	-

*** $p<0.001$; ** $p<0.01$; * $p<0.05$

Çevreci davranış toplam puanı ile yaş, cinsiyet, medeni durum, doğal afet deneyimi, iklim değişikliği eğitimi, psikolojik sıkıntı, öz-yeterlilik, algılanan şiddet ve iklim değişikliği inancı arasındaki ilişkiler Tablo 2’de görüldüğü gibidir. Çevreci davranış ile yaş, cinsiyet ve medeni durum arasında anlamlı bir ilişki gözlenmezken, en yüksek ilişkinin sırasıyla iklim değişikliği öz-yeterliliği, algılanan iklim değişikliği ciddiyeti ve iklim değişikliği inancı arasında olduğu görülmüştür.

Tablo 3.Çevreci Davranışı Yordayan Değişkenler

	R ²	B	t	Standardize Edilmiş B	p
	.19				
İklim Değişikliği Eğitimi		6,89	3,43	,23	,001*
Öz-Yeterlilik Algısı		,80	2,29	,18	,023*
Psikolojik Sıkıntı		,21	2,50	,20	,013*
İklim Değişikliği İnancı		,08	,40	,03	,692
Algılanan Ciddiyet		,33	,46	,04	,648

*p<.01

Değişkenler arasındaki ilişkiler önünde bulundurularak çevreci davranışı açıklamaya yönelik iklim değişikliği eğitimi, psikolojik sıkıntı, öz-yeterlilik, algılanan iklim değişikliği ciddiyeti ve iklim değişikliğine ilişkin inançların yordayan değişken olarak ele alındığı bir model önerilmiştir ve bu model lineer çoklu regresyon analizi ile test edilmiştir. Analiz sonucunda test edilen modelin anlamlı olduğu ($R^2=.19$, $F_{5,178} = 8,384$, $p<0,001$) ve çevreci davranıştaki varyansın %19'unu açıkladığı görülmüştür. Regresyon analizine ait değerler Tablo 3'te görüldüğü gibidir. Buna göre kişilerin iklim değişikliği ile ilgili eğitim alması durumunda çevreci davranışın 6.9 kat artacağı görülmektedir.

4. TARTIŞMA

Üniversite öğrencilerinde çevreci davranışı etkileyen faktörleri incelemek amacıyla gerçekleştirilmiş olan bu çalışmada, öğrencilerin yarıdan fazlasının iklim değişikliğinin ciddi düzeyde olduğuna inandığı ve bu konunun korkutucu olduğunu düşündükleri görülse de iklim değişikliği inancı ve algılanan iklim değişikliği ciddiyetinin çevreci davranışı belirlemede etkili bir faktör olmadığı görülmüştür. Diğer yandan, literatürle de tutarlı olarak (Kollmus ve Agyeman, 2002; Stoknes, 2015) iklim değişikliğinin en sık üzüntü, korku, sıkıntı, çaresizlik ve kızgınlık duyguları ile ilişkili olduğu görülmüştür ve yaşanan bu psikolojik sıkıntının çevreci davranışı pozitif yönde etkilediği görülmüştür. Stoknes (2015) iklim değişikliği ile ilgili yüksek sıkıntı, korku ve endişenin insanları onu inkâr etmeye yönelttiğini belirtse de yapılan bu çalışmada kişinin psikolojik sıkıntı deneyimlemesinin çevreci davranış sergilemesinde etkili olduğu görüldü. Korku ve kaygı, kişinin tehditler karşısında savaş ya da kaç tepkisi göstermesini yani kendisini korumasını sağlayan adaptif tepkilerdir. Her iki duygu da insanı

harekete geçiren alarm tepkileri olsa da kaygının bilinmeyen bir tehdide ve belirsizliğe karşı ortaya çıktığı; korkunun ise bilinen bir dışsal tehdide karşı çıktığı öne sürülmektedir (Steimer, 2002). Bu bağlamda ele alındığında, iklim değişikliği sonucu ortaya çıkan aşırı doğa olaylarının ki Psikolojik sıkıntı ile en yüksek ilişkinin Çevreci Davranış ölçeğinin alt boyutlarından doğal boş zaman ve sorumlu vatandaş davranışları arasında olduğu görülmüştür. İklim değişikliği ile ilgili duyulan korku, sıkıntı gibi olumsuz duygular kişileri maddi çıkar gözetmeden çevreyi korumak için kişisel çaba göstermede ve doğa ile ilgili makaleler okuma, doğa ile ilgili programları takip etmede motive ediyor olabilir. Çevreci davranış ile doğal afet deneyimi arasında anlamlı bir ilişki bulunmamış olması ise bu açıdan düşündürücüdür. Katılımcıların iklim değişikliği konusunda eğitim alma oranlarının çok düşük olduğu göz önünde bulundurulursa, kişilerin deneyimledikleri doğal afetler ile iklim değişikliği arasında bağlantı kurmadıkları varsayılabilir. İklim değişikliği inancı ile doğal afet deneyimi arasındaki zayıf korelasyon da bu varsayımı desteklemektedir. Bir başka açıdan bu duruma iklim değişikliğini kendinden uzak olasılık olarak algılama olarak ele alınan psikolojik mesafe (psychological distance) de neden oluyor olabilir. İnsanlar iklim değişikliği risklerinin sadece gelecekteki nesilleri ya da başka coğrafyadaki başka insanları etkilediğini düşünme eğilimindedirler (Leiserowitz, Maibach, Roser-Renouf ve Smith, 2010) ve bu durum kendileri etkilerini deneyimlemiş olsa bile iklim değişikliğinin hala onlar için bir risk olmadığını düşündürüyor olabilir. Spence, Poortinga ve Pidgeon (2012) insanların iklim değişikliğine ilişkin algıladıkları psikolojik mesafe azaldıkça, bu konudaki endişelerinin arttığını ve iklim değişikliğini önlemek için harekete geçmeye hazır olduklarını bildirmiştir. Bu çalışmada, psikolojik mesafe ile ilgili bir bilgi katılımcılardan toplanmadığı için direk bu yorumu yapmak zordur. Ancak gelecekte psikolojik mesafe değişkenini de dahil ederek benzer bir çalışmanın yapılması, iklim değişikliği ile ilgili algılanan iklim değişikliği ciddiyeti, psikolojik sıkıntı ve çevreci davranış arasındaki ilişkiyi açıklamaya yardımcı olacaktır.

Yapılan çalışmada iklim değişikliği eğitimi almış olmanın üniversite öğrencilerinin çevreci davranışlarındaki değişimi en fazla açıklayan değişken olduğu, bunu sırasıyla psikolojik sıkıntı ve öz-yeterliliğin izlediği görülmüştür. İklim değişikliğine karşı şüpheli yaklaşım ve etkilerinin neler olacağına dair belirsizlik algılamanın çevreci davranış önündeki engellerden biri olduğu belirtilmektedir (Spence ve ark., 2012). Ozon tabakasında bir deliğin iklim değişikliğine neden olduğu gibi hatalı kavramsallaştırmalar iklim değişikliği karşısında insanların bir etkisinin olmayacağını düşünmesine neden olurken, soğuk kışların yaşanmasının küresel ısınma olmadığını ispatı gibi algılanmasının da çevreci davranış önünde bir engel olduğu

düşünülmektedir (Stevenson, Peterson, Bondell, Moore & Carrier, 2014). Bu hatalı bilgi, kavramsallaştırma ve şüpheciliğin üstesinden gelmede iklim değişikliği ile ilgili bilgilendirmenin oldukça önemli olduğu; çevre ile ilgili daha fazla bilgi sahibi olan kişilerin çevreyi korumak için daha sorumlu davrandıkları belirtilmektedir (Frick, Kaiser, & Wilson, 2004; Kennedy, Beckley, McFarlane, & Nadeau, 2009; Vicente-Molina, Fernandez-Sainz, & Izagirre-Olaizola, 2013). Nitekim, yapılan bu çalışmada da iklim değişikliği eğitimi almış olanların çevreci davranış toplam puanlarının, iklim değişikliği ile ilgili eğitim almamış olanlardan daha yüksek olduğu görülmüştür.

Bu çalışma Türkiye’de iklim değişikliği ile ilgili bilgi, tutum, inanış ve çevreci davranış arasındaki ilişkileri inceleyen bilinen ilk çalışmadır. Türkiye, coğrafi özellikleri açısından iklim değişikliğini, bu alanda yoğun çalışmalar yapan diğer ülkelerden farklı şekillerde deneyimlemektedir. Örneğin İngiltere’de sel felaketleri, Avustralya’da çalılık alanlarda söndürülemeyen yangınlar görülürken; Türkiye’de bazı bölgelerde sel felaketleri, bazı bölgelerde de kuraklığa dayalı yangınlar ve aşırı ısı artışları gözlenmektedir. Bu bakımdan, farklı doğal afetlerin bir arada yaşandığı coğrafyada yaşayan insanların iklim değişikliğine verdikleri tepkileri incelemek, çevreci davranışlar üzerindeki etkili faktörleri kültürel özellikleri de göz önünde bulundurarak incelemek oldukça önemlidir. Yapılan çalışmanın psikoloji alanına kıymetli bir katkısı olmasına rağmen birtakım kısıtlılıkları da vardır. Bunlardan ilki araştırmanın örnekleminin üniversite öğrencilerinden oluşuyor olmasıdır. Bir diğer kısıtlılık ise araştırmada öz-bildirim formları kullanılmış olmasıdır. Gelecekte farklı eğitim düzeylerinden olan farklı yaş gruplarını da içeren çalışmalar yapılmasının iklim değişikliğine ilişkin inanç, tutum ve bilgi düzeyi ile çevreci davranış arasındaki ilişkiyi anlamamıza yardımcı olacağı düşünülmektedir. Yine metodolojik olarak hem nitel hem nicel verilerin toplandığı çalışmaların da konuyu anlamaya katkısı olacağına inanılmaktadır.

Bu çalışmadan elde edilen sonuçlar ışığında, okullarda iklim değişikliği ile ilgili bilgilendirme çalışmalarının yapılmasının gençlerin geri dönüşüm, enerji tasarrufu gibi çevreci davranışlar göstermesinde etkili olacağı düşünülmüştür. İklim değişikliğinin yerel etkileri konusunda farkındalık kazanmak, hem iklim değişikliğine karşı harekete geçmeyi kolaylaştıracak hem de birtakım eylemlerle iklim değişikliğinin etkisini azaltmaya çalışan gençlerin, iklim değişikliği ile ilgili deneyimledikleri psikolojik sıkıntı da azalacaktır.

5. KAYNAKÇA

Avrupa Komisyonu. (2010). *AB Öncülüğünde İklim Değişikliği ile Mücadele*. Brüksel: Avrupa Birliği Resmi Yayınlar Ofisi.

Becker, L. (1978). The joint effect of feedback and goal setting on performance: A field study of residential energy conservation. *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 428-433.

Cankardaş-Nalbantçılar, S. (2018). Yakın ilişkide psikolojik şiddet deneyimi ile travmatik stres belirtileri arasında peritratmatik sıkıntı ve kontrol kaybı ile posttravmatik duyguların aracı rolü (yayınlanmamış doktora tezi). İstanbul Arel Üniversitesi, İstanbul.

Clayton, S., Manning, C., Krygsman, K., & Speiser, M. (2017). *Mental Health and Our Changing Climate: Impacts, Implications, and Guidance*, Washington, DC: American Psychological Association and ecoAmerica.

Doran, P. T., & Zimmerman, M. K. (2009). Examining the Scientific Consensus on Climate Change. *Earth & Space Science News (EOS)*, 3, 22-23.

Frick, J., Kaiser, F. G., & Wilson, M. (2004). Environmental Knowledge and Conservation Behavior: Exploring Prevalence and Structure in a Representative Sample. *Personality and Individual Differences*, 37, 1597-1613.

Gifford, R. (2011). The Dragons of Inaction: Psychological Barriers That Limit Climate Change Mitigation and Adaption. *American Psychologist*, 66 (4), 290-302.

Kantola, S. J., Syme, G. J., & Campbell, N. A. (1984). Cognitive dissonance and energy conservation. *Journal of Applied Psychology*, 69 (3), 416-421.

Kellstedt, P. M., Zahran, S., & Vedlitz, A. (2008). Personal efficacy, the information environment, and attitudes toward global warming and climate change in the United States. *Risk Analysis*, 28 (1), 113 -26.

Kennedy, E.H., Beckley, T.M., McFarlane, B.L., Nadeau, S. (2009). Why we don't walk the talk: understanding the environmental values/behaviour gap in Canada. *Hum Ecol Rev*, 16(2), 151-60.

Kollmuss, A. & Agyeman, J. (2002) Mind the Gap: Why do people act environmentally and what are the barriers to pro-environmental behavior? *Environmental Education Research*, 8(3), 239-260.

Leiserowitz, A., Maibach, E., Roser-Renouf, C., Smith N. (2010). *Climate change in the American mind: Americans' global warming beliefs and attitudes in January 2010*. Yale University and George Mason University. New Haven, CT: Yale Project on Climate Change Communication.

Lindsay, J. J., & Strathman, A. (1997). Predictors of Recycling Behavior: An Application of a Modified Health Belief Model. *Journal of Applied Social Psychology*, 27(20), 1799- 1823.

Merziger, A., & Neumann, K. (2010). *Energy Neighbourhoods-Bet to Win! The Climate Competition between Municipalities and Their Citizens*. Berlin: Summary Report.

Ojala, M. (2012) Hope and climate change: the importance of hope for environmental engagement among young people, *Environmental Education Research*, 18(5), 625-642,

Overmier, J. B., & Seligman, M. E. (1967). Effects of inescapable shock upon subsequent escape and avoidance responding. *Journal of Comparative and Physiological Psychology*, 63(1), 28–33.

Poortinga, W., Steg, L., & Vlek, C. (2004). Values, environmental concern, and environmental behavior: A study into household energy use. *Environment and Behavior*, 36,70–93.

Rainear, A.M., & Christensen, J.L. (2017). Protection Motivation Theory as an Explanatory Framework for Pro-Environmental Behavioral Intentions. *Communication Research Reports*, 34:3, 239-248. DOI: 10.1080/08824096.2017.1286472

Salomon, E., Preston, J. L., & Tannenbaum, M. B. (2017). Climate Change Helplessness and the (De)moralization of Individual Energy Behavior. *Journal of Experimental Psychology:Applied*, 23 (1),1 -14.

Seligman, M. E., & Maier, S. F. (1967). Failure to escape traumatic shock. *Journal of Experimental Psychology*, 74(1), 1–9.

Semenza, J. C., Ploubidis, G. B., & George, L. A. (2011). Climate change and climate variability: personal motivation for adaptation and mitigation. *Environmental Health*, 10(1), 1-12.

Sinatra, G. M., Kardash, C. A. M., Taasobshirazi, G. & Lombardi, D. (2012). Promoting attitude change and expressed willingness to take action toward climate change in college students. *Instructional Science*, 40(1), 1-17.

- Spence, A., Poortinga, W., & Pidgeon, N. (2012). The psychological distance of climate change. *Risk Analysis: An International Journal*, 32(6), 957-972.
- Staats, H. J., Wit, A. P., & Midden, C. Y. (1996). Communicating the Greenhouse Effect to the Public: Evaluation of a Mass Media Campaign from a Social Dilemma Perspective. *Journal of Environmental Management* (45), 189-203.
- Steg, L., Van den Berg, A. E., & De Groot, J. I. M. (2015). *Environmental Psychology: An Introduction*. (1st Ed.). Wiley- Blackwell, United Kingdom.
- Steimer, T. (2002). The biology of fear-and anxiety-related behaviors. *Dialogues in clinical neuroscience*, 4(3), 231.
- Stern, N. H., Peters, S., Bakhshi, V., Bowen, A., Cameron, C., Catovsky, S., ... & Garbett, S. L. (2006). Stern Review: The economics of climate change (Vol. 30, p. 2006). Cambridge: Cambridge University Press.
- Stevenson, K.T., Peterson, M.N., Bondell, H.D., Moore, S.E., & Carrier, S.J. (2014). Overcoming skepticism with education: interacting influences of worldview and climate change knowledge on perceived climate change risk among adolescents. *Climatic Change* 126, 293–304.
- Stocker, T. F., Qin, D., Plattner, G. K., Tignor, M., Allen, S. K., Boschung, J., ... & Midgley, P. M. (2013). *Climate change 2013: The physical science basis*. Contribution of working group I to the fifth assessment report of the intergovernmental panel on climate change, 1535.
- Stoknes, P.E. (2015). *What We Think About When We Try Not To Think About Global Warming: Toward a New Psychology of Climate Action*. Chelsea Green Publishing: U.K.
- Vicente-Molina, M.A., Fernández-Sáinz, A., Izagirre-Olaizola, J. (2013). Environmental knowledge and other variables affecting pro-environmental behaviour: comparison of university students from emerging and advanced countries. *J Cleaner Prod*, 61,130–8.
- Woodward, J. (2016). Yakından Tanıyın: İklim Değişimi. (Çev. D. Candaş). Tübitat Yayınları: Ankara.

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ŞİKAYET YÖNETİMİNDE İLETİŞİM KANALLARININ İNCELENMESİ

INVESTIGATION OF COMMUNICATION CHANNELS IN COMPLAINT MANAGEMENT IN THE BANKING SECTOR

Hale Nur GÜLER 1

Özet

Bankacılıkta teknolojik gelişmeler ve içinde bulunulan sosyo ekonomik durum sebebiyle müşteri beklentileri gün geçtikçe artmaktadır. Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu' nun bankalar için getirdiği düzenlemelere de uyum göstermek durumunda olan bankalar için etkili müşteri deneyimleri yaratmak bugün ve yarın müşteri memnuniyeti ve karlılık açısından önemlidir. Bankalar müşterilerin iletecekleri itiraz, şikayet, öneri ve talep (İŞÖT) için uygulayacakları çözüm politikalarında teknoloji ve uzman çalışanlarıyla farklılık yaratmaya çalışmaktadır. Bu çalışmada Türkiye' de faaliyetlerini sürdüren kamu, özel ve yabancı sermayeli on bankanın müşterilerinin iletecekleri konular için tasarladıkları iletişim formları incelenmiştir. Şikayet yönetiminde müşterilere sundukları benzerlik ve farklılıklar ortaya konulmuştur. Nitel olarak kurgulanan araştırmada verilere bankaların resmi internet sitelerinden ulaşılmıştır. İletim için tasarlanan formlara daha çok sayfaların en altında iletişim başlığı altında yer verildiği görülmektedir. Bankaların internet sitelerinde müşterilerin iletilerini almak için oluşturdukları formlarda temel konuları seçtikleri ancak her bankada bu konuların farklı şekilde gösteriminin yapıldığı görülmektedir. Müşterilerin iletmek istedikleri konular için tasarlanan hazır cevaplar bölümünde az sayıda sorunun yanıtı görüntülenmektedir. Bazı bankalarda ise konu seçildiğinde form doldurulmasına imkân tanınmadan kanallara yönlendirme yapıldığı, konu seçimleri için sınırlama yapıldığı seçimi kolaylaştıracak şekilde “diğer” seçeneğine yer verilmediği görülmüştür. Araştırmanın bankacılık sektöründe şikayet yönetimi süreçleriyle ilgilenen araştırmacı yönetici ve çalışanlara yararlı olacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Bankacılık Sektörü, Şikayet Yönetimi, Müşteri Şikayetleri, Müşteri Deneyimi.

JEL Sınıflandırması: M0, M1, M19, M39

Abstract

Due to technological developments in banking and the current socio-economic situation, customer expectations are increasing day by day. Creating effective customer experiences for banks, which have to comply with the regulations of the Banking Regulation and Supervision Agency for banks, is important in terms of customer satisfaction and profitability today and tomorrow. Banks are trying to make a difference with their technology and expert employees in the solution policies they will implement for objections, complaints, suggestions and demands (İŞÖT) that customers will convey. In this study, the communication forms designed by ten banks with public, private and foreign capital operating in Turkey for the issues to be conveyed by their customers were examined. Similarities and differences presented to customers in complaint management have been revealed. In the qualitative research, the data were obtained from the official websites of the banks. It is seen that the forms designed for transmission are mostly placed at the bottom of the pages under the communication tab. It is seen that banks choose the basic topics in the forms they create on their websites to receive messages from their customers, but

1 Dr, Bağımsız Araştırmacı, glrhalenur@gmail.com

these topics are displayed differently in each bank. Responses to a small number of questions are displayed in the ready-made answers section, which is designed for the topics that customers want to convey. In some banks, it has been observed that when the subject is selected, channels are directed without giving the opportunity to fill out the form, and the selection of the subject is limited, and the "other" option is not included in a way to facilitate the selection. It is thought that the research will be useful to researchers, managers and employees who are interested in complaint management processes in the banking sector.

Keywords: Banking Industry, Complaint Management, Customer Complaints, Customer Experience

JEL Codes: M0, M1, M19, M39

1. GİRİŞ

Yaşanan ekonomik gelişmelerle birlikte finansal piyasalarda faaliyetlerini sürdüren bankaların sorumlulukları önemlidir. Bankalar mevduat toplayarak mevduatı en verimli şekilde kredilendirme işlemleri için kullanan ekonomik birimlerdir (Altuğ, 2000). Teknolojinin ilerlemesiyle müşterilerin beklentileri artmaktadır. Ürün çeşitliliği ve hizmette yeterlilik ile müşteri memnuniyeti sağlamaya çalışan bankalar aynı zamanda kârlılıklarını da artırmayı hedeflemektedir. Bu bağlamda müşterilerin çeşitli kanallar aracılığı ile ilettikleri itiraz, şikayet, öneri ve teşekkür (İŞÖT) yakından takip edilerek gelişim ve değişim trendleriyle beklentiler karşılanmaya çalışılmaktadır.

Bankalar müşteri beklentilerini karşılarken kârlılıklarını korumak ve artırmak amaçlı ürün ve hizmetlerini tasarlamakta ve bu süreçleri yönetirken yasal düzenlemeleri de göz önüne almaktadır. Bankaların ürün ve hizmet tasarımları için müşteri deneyimleri tasarlamaları aşamasında müşterilerin iletileri önemlidir. Teknolojik destek ve uzman iş gücüyle etkin müşteri deneyimi tasarımları yapılmalıdır. Müşteri memnuniyeti yaratmak amacı ile bankalar müşterilerle etkileşimde buldukları tüm kanallarda etkinlik yaratmalıdır. Bankaların müşterilerle etkileşime girdikleri kanal sayısı teknolojideki ilerlemelerle artmaktadır. Şube, internet bankacılığı, mobil bankacılık, telefon bankacılığı, sosyal medya hesapları şeklinde bankaların kanalları bulunmakta ve bu kanallar ile çeşitli ürün ve hizmet sunumlarına gidilmektedir. Bankalar bu kanallardan bazıları ile müşterilerin itiraz, şikayet, öneri ve teşekkür (İŞÖT) iletmelerine imkan vermektedir. Kanallarda kurulan iletişimin kalitesi ve hızı yaratmak istedikleri eşsiz müşteri deneyimleri için imkân yaratmaktadır.

Bu çalışmada bankacılık sektöründe şube sayısı en yüksek olan on bankanın şikayet yönetimi için müşterilerle kurdukları etkileşim ağında önemli yeri olan iletilerin toplanması amaçlı tasarlanan formlar incelenmektedir. Bankaların resmi internet sitelerinde yer alan formlar için yapılan inceleme ile benzerlik ve farklılıkları ortaya konulmaktadır. Bankaların müşterileri

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ŞİKAYET YÖNETİMİNDE İLETİŞİM KANALLARININ İNCELENMESİ

dinlemek, çözüm sunmak daha da ötesi ürün ve hizmetlerinde gelişim gereksinimlerini anlayabilmek amacı ile müşteriler için hazırladıkları formların yeterliliği, birbirleriyle benzerlikleri ve aralarındaki farklılık gelecekte müşterilerin tercihlerinde etkili olacaktır.

Bankaların bugün ve yarın varlıklarına devam etmeleri ve vizyonel açıdan hedefledikleri gibi sektörde lider konuma gelmeleri müşterilerle kurdukları iletişim ağı ve şikayet yönetiminin etkililiğinde gizlidir. Müşterilerin her kanaldan rahatça iletilerini bildirmeleri, hızlı ve beklenenin ötesinde çözüme kavuşmaları, onları banka müşterisi olmaya devam ettirecektir. Bu açıdan çalışmanın sektörle ilgilenen araştırmacı, yönetici ve çalışanlar için şikayet yönetiminde etkili iletişimin, ürün ve hizmet tasarımlarındaki ilerlemelerin anlaşılabilirliğini yükseltmesi nedeniyle yararlı olacağı düşünülmektedir.

2. ŞİKAYET YÖNETİMİ VE BANKACILIK

Şikâyet ürün ve hizmet satın alımı sonrasında doğan memnuniyetsizlikten kaynaklanmaktadır. Müşteri ürün veya hizmetle ilgili şikâyet ilettiğinde, bir işletme hatasını bulabilme, kabul edebilmekte, düzeltilebilme ve müşteriye işletmeyi terketmemesi için bir aracı olarak kullanabilmektedir. Ürün veya hizmetten memnun olmayan bir müşterinin bunu ifade etmek ya da işletmeyi terk etmek şeklinde iki seçeneğinin olduğu belirtilmektedir. Müşteri şikayet ettiğinde işletme ile bağı devam etmektedir, bu durum işletmeler tarafından durumun düzeltilebilmesi için bir şans olarak görülmektedir (Barlow ve Moller, 2008: 17).

Literatürde şikayet için benzer pek çok tanım yapıldığı görülmektedir. Şikayetler belirli bir fiyata alınmış olan ürün ve hizmetler dolayısı ile değil aynı zamanda müşteri ile olan ilişkilerden de kaynaklanabilmektedir (Barış, 2006: 23). Müşteriler tepkilerini sözlü olarak işletmeye, bireysel olarak etrafındaki kişilere ve üçüncü kurumlara yaparak gösterebilmektedir (Singh, 1988: 102).

Şikâyet yönetimi, işletmelerin rekabet gücü elde etmeleri etkili ve verimli şekilde devam edebilmeleri açısından önemlidir. Etkili ve verimli işletmeler, şikayetleri dikkatle ele alarak, ürün ve hizmet süreçlerinde iyileştirme ve markada değişime yol açmaları açısından diğer işletmelerden ayrılmaktadır (Zemke ve Anderson, 2007). Müşteri ilişkileri açısından da şikayet yönetimi oldukça önemlidir, çalışanlar açısından şikayet süreçleri kolay olmasa damüşterinin elde tutulması açısından önemlidir (Stauss ve Seidel, 2004).

Şikâyet yönetimi, ürün veya hizmetin, markanın yanlışlarının giderilerek müşteri taleplerinin karşılanması ya da müşterinin tatmin edilmesi şeklinde ifade edilmektedir (Altan ve Engin, 2004). Üretim yapan işletmelerde şikâyet yönetimi, kusurlu malın değişimi veya iadesi şeklinde

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ŞİKAYET YÖNETİMİNDE İLETİŞİM KANALLARININ İNCELENMESİ

çözüm üretilirke; hizmet sektöründe şikâyet yönetimi bu kadar kolay olmamakta bazen şikâyetin telafisi mümkün de olmamaktadır. Şikâyet yönetimi müşterinin markaya yönelik sadakatini pekiştirmede de önemli bir rol üstlenmektedir (Barış, 2006). Şikâyet yönetiminde iç ve dış amaçlar şeklinde amaçlar ikiye ayrılmaktadır. Şikâyet yönetiminin iç amaçları çalışanları kapsayan bir durumdur. Çalışanların, şikâyet yönetimine dair bilgilendirilmeleri buna yönelik eğitim almaları ve motive edilmeleri marka veya işletme açısından yararlı olacaktır. Dış amaçlarda ise müşteri memnuniyeti ve müşteriyle olan ilişkilerin sağlıklı ilerleyişi temin edilmektedir. Markanın imajı ve kârlılığın sürdürülmesi için şikâyet yönetimi önemli bir unsur olarak ifade edilmektedir (Hennig ve Hansen, 2000).

Günümüzde bankacılık sektöründe köklü değişimler yaşamakla beraber, hızla dijitalleşmekte ve finansal işlemlerini yapmak üzere mobil cihazları kullanan banka müşteri sayısı her geçen gün artmaktadır (Beybur, 2021). Müşteriler için memnuniyet sağlayacak şekilde etkili müşteri deneyimi sunulması gerekmektedir. Müşterilerin memnuniyeti bankalarla çalışmalarının artmasına imkân sağlayacaktır. Müşteriyi elde tutma için yapılan çalışmaların ve getirilen çözümlerin müşteriyi tatmin etmesi açısından yarar sağlaması gereklidir. Ürün ve hizmetlerin çeşitliliğinin ve faydasının artırılmasının yanı sıra onları etkin ve doğru kanallarla müşteriye ulaştırmak da önemlidir. Bankaların sundukları ürün ve hizmet çeşitliliği yüksektir. Bankacılıkta pazarlama, potansiyeli yüksek mevcut müşterilerin ihtiyaçlarının bilinerek ve gelecekte doğabilecek ihtiyaçlarının belirlenerek ürün ve hizmetlerin buna göre şekillendirilmesi bankaların kazanç getirecek şekilde aksiyonlar almasına olanak sunacaktır. Sürekli değişen çevresel faktörler içinde pazarlama faaliyeti bankaların sektörel özellikleri nedeniyle önemli bir yere sahiptir. Rekabet koşullarının giderek artmasıyla doğru pazarlama stratejileri bankalar için güçlü bir koz haline almıştır (Öztürk ve Güven, 2014). Rekabet ortamının yüksek olduğu bankacılık sektöründe çevresel değişime ayak uydurabilmenin ve hizmette kaliteyi her zaman devam ettirebilmenin yolu müşteri odaklı bir hizmetten geçtiği ifade edilmektedir (Ünal ve Erciş, 2004).

Rekabet şartları altında ve yasal düzenlemelerin de etkisiyle bankaların müşterilerini elde tutabilmeleri ve yeni müşteri kazanımlarını sürdürebilmeleri için müşterilerin bankalardan beklendiklerinin karşılanması gerekmektedir (Hakiri, 2012: 20). Bu bağlamda müşterilerin iletileri bankalar için değişim ve gelişim için fırsat olarak değerlendirilmelidir. Ürün ve hizmet çeşitliliğinin yanı sıra bankaların müşteriler için tasarladıkları kanalların da fazlalığı yönetim etkinliği gerektirmektedir. Müşteriler teknoloji ve internetin de ileri boyutlarıyla her kanaldan beklentilerini iletmeyi istemektedir. Müşterilerin bankalardan beklentilerinin yerine

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ŞİKAYET YÖNETİMİNDE İLETİŞİM KANALLARININ İNCELENMESİ

getirilmemesi, eksik ya da kusurlu olarak getirilmesi şikayetin doğmasına neden olmaktadır (Chébat, Davidow ve Codjovi, 2005).

BDDK'ya göre müşteri beklentileri çeşitlere ayrılmaktadır. Şikayet müşterilerin bankalar için bildirdikleri memnuniyetsizliği ifade etmektedir. İtiraz müşterilerin ürün ve hizmetler için alınan ücret komisyon ve faizlere karşı ilettikleri olumsuzluklardır. Talep, müşterilerin bankaya ilettikleri ana faaliyetleriyle ilgili olmayan isteklerini, bankacılık hizmeti alınabilecek kanal, şube, ATM gibi araçlardan isteme durumları, mevzuata ve sözleşmeye göre sunulan hizmetlerin memnuniyetsizlikle ilgili olmadan kısmen ya da tamamen iptal edilmesi için iletilen istek başvuruları, bankacılık işlemlerini kapsayan her türlü bilgi alma ve işlem talimatları ifade etmektedir. Öneri de müşteriler tarafından iletilen, bankaların ürün ve hizmet süreçlerindeki değişikliğe yönelik istekleri ifade etmektedir. Müşterilerin iletmış oldukları şikayet, itiraz ve taleplerin yanıtlanması için belirli sürelerle uyum gösterilmesi gerektiği belirtilmektedir (<https://www.bddk.org.tr>).

Şikayet süreçleri arasında teşekkür etmek, müşterilerin iletilerine önem verilmesinin sebebinin açıklanması, hatalar için özür dilemek, çözüm üretileceğine yönelik söz verilmesi, kısa süre zarfında çözüm, memnuniyetin kontrol edilmesi ve gelecekte oluşabilecek sorunların önüne geçilmesi yer almaktadır (Barlow ve Moller, 2008). Şikayet çözüm yönetimi süreçlerinde bu aşamaların olması etkililiği artıracak olup müşterilerin kolay şekilde ulaşabilecekleri kanalların tasarımının yapılmasını ve yönetilmesini ifade etmek doğru olacaktır.

Elektronik forum sitesi üzerinden bankalara ait şikayetleri analiz eden bir çalışmada müşterilerden kart ücretleri ve para transferi işlemlerinden ücret alınması, kredi kartı teslimatında kurye problemi, kredi yapılandırma ekstra masrafların çıkması gibi hizmet sorunlarından dolayı rahatsız olduklarını ortaya koymaktadır. Müşterilerle kurulan iletişimlerde banka geribildirimlerinin tamamının otomatik sistem mesajı şekilde olduğu da ifade edilmektedir (Bozpolat ve Çopur, 2021).

Müşterilerin algıladıkları adaletin memnuniyet ve tekrar satın alma niyeti üzerindeki ilişkisini şikayet yönetimi süreci açısından değerlendiren bir çalışmada müşterilerin şikayet yönetim sürecinde algıladıkları adalet memnuniyet düzeylerini etkilemektedir. Ayrıca müşterilerin şikayet yönetim sürecinden duydukları memnuniyetleri de tekrar satın alma eğilimlerini etkilemektedir (Çakıroğlu ve Gödermerdan Önder, 2019).

Bankacılıkta müşteri beklenti ve şikayetlerinin incelendiği araştırmada müşteriler hesaplar, ödemeler, yatırım işlemleri, döviz ve altın işlemlerine yönelik şikayetler iletmışlerdir. Ayrıca

çalışmada müşterilerin, para transferleri, kartlar ve otomatik talimatlarla ilgili olarak da şikayetlerinin olduğu tespit edilmiştir. Banka müşterileri güvenli ve hızlı şekilde işlem yapmayı istediklerini ifade etmişlerdir. Ek olarak memnuniyetsizlik dile getirildiğinde çalışanların çözümcü Müşterilerin kaybının önlenmesi için sunulan telafilerin sosyal medyada paylaşımının incelendiği bir çalışmada uygulanan telafi stratejilerinin ve müşterinin hatanın ardından bankadan beklentileriyle telafi performansının algılanan kalitesi arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Ek olarak çalışmada telafi performansının algılanan kalitesi ile güven, tatmin, sadakat ve ayrılma davranışları arasında anlamlı bir ilişki olduğu ifade edilmektedir. Bu sonuca göre çalışmada algılanan telafi performansının müşterilerin bankaya karşı duyduğu güven, tatmin ve sadakat oluşumuna katkı sağladığı ve müşterilerin hatanın ardından bankadan ayrılmasını engellediği ifade edilmektedir (Eren, 2017).

Bankacılık sektöründe etkili müşteri deneyimlerinin sunulması ve müşteri nabzının yakından tutulması için ürün ve hizmet çeşitliliği kadar müşterilerin bankalara ulaşabilecekleri kanalların etkinliği önemlidir. Müşterilerin rahatça, basit ve anlaşılabilir şekilde tasarlanan kanallar aracılığıyla kısa zamanda iletilerini paylaşmalarına imkân yaratılmalıdır. Bu çalışmada internet kanalıyla müşterilere sunulan iletişim formları incelenmekte sektörde bankalar arasında benzerlik ve farklılıklar belirlenerek etkili tasarımlar için öneriler tartışılmaktadır.

3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Müşterilerin her kanaldan şikayet, itiraz, talep ve önerilerini iletebilmeleri önemlidir. Kurumların müşteriler ile iletişim halinde oldukları kanalları vasıtasıyla bu altyapıyı oluşturmaları müşterilerin beklentilerine çözüm getirmeleri müşteri memnuniyeti açısından önemlidir. Yasal düzenlemelerin de etkisiyle bankaların iletişim kanallarından müşterilerin şikayet, itiraz, talep ve önerilerini iletebilecekleri çözümleri oluşturmaları onların bugün ve gelecekte tercih edilebilirliğini etkileyecek etmenler arasındadır. Çalışmada bankaların iletişim kanalları bu açıdan ele alınarak benzerlik ve farklılıklar belirlenmekte bu alanla ilgilenen kişi ve kurumlara rehberlik edeceği düşünülmektedir.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

TBB (2021)' e göre şube sayıları açısından büyüklükleri belirlenen bankaların içinden ilk 10 banka belirlenmiştir. Bankaların resmi internet sitelerindeki iletişim sayfaları incelenmiş ve yorumlanmıştır; araştırma nitel olarak kurgulanmıştır. Araştırmada veri toplama yöntemi olarak doküman incelemesi yapılmıştır.

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ŞİKAYET YÖNETİMİNDE İLETİŞİM KANALLARININ İNCELENMESİ

Nitel araştırmalarda incelenen olay veya olgu hakkında derin bir algıya ulaşma çabası bulunmaktadı (Morgan, 1996). Nitel araştırmalar çoğunlukla gözlem, görüşme, doküman ve söylev analizi gibi nitel veri toplama teknikleri kullanılarak tamamlanır. Aynı zamanda nitel araştırma insana yönelik algı ve olayların, sosyal gerçeklikte ve doğal ortamında derinlemesine incelenmesinin temel olduğu, farklı disiplinleri birleştiren bütüncül bir bakış açısı ile yürütülmektedir (Hatch, 2002). Nitel araştırmada araştırmacı olay ve olguların gerçekliğini bozmadan sunmakla sorumlu olup olay ve olgular kendi gerçekliklerinden ya da bağlamından uzaklaştırılmadan ve oluştukları halleri ile korunmalarına özen göstermektedir (Miles ve Huberman, 1994). Araştırmacının olay ve olguları kendi bağlamında analiz etmeye, yorumlamaya ve anlamlandırmaya çözen göstermesi beklenmektedir. Nitel araştırma aşamalarında problemin analiz edilerek detaylarının belirlenmesi, çözüme ilişkin alternatif yaklaşımlar arasından hangisinin problemi tutarlı şekilde çözeceğini seçmek için önem teşkil etmektedir (Morgan ve Smircich, 1980). Sonraki süreçte çalışma tasarlanmata ve veri toplama aracı geliştirilmektedir. Veri toplama süreci uzun sürebilmekte ve araştırmacı ilgili ilgisiz tüm nitel verilere ulaşmış olabilmektedir (Neuman ve Robson, 2014). Bu aşamada verilerin sınıflandırılması yapılmaktadır. Sınıflandırma aşamasıyla veriler daha etkili bir şekilde analiz edilerek yorumlanabilmektedir (Bogdan ve Biklen, 1997). Araştırmanın son aşamasında ise raporlaştırma yapılarak, farklı problemleri görünür kılınabilmektedir. Bu sayede nitel araştırmanın amaçlarından birine ulaşılabilenkte yani belirlenen problemlerin çözülerek ve yeni problem durumlarının fark edilmelerinin kolaylaştırılması sağlanmaktadır (Mallat, 2007).

Araştırmanın veri toplama ve akışı için bilgi Şekil 1’ de gösterilmektedir.

Şekil 1: Araştırmanın Veri Toplama ve Akışı Şeması



Kaynak: Yazar tarafından tasarlanmıştır

3.3. Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları

Araştırmaya dahil edilen 10 bankanın resmi internet sayfalarındaki iletişim için oluşturdukları sayfa Aralık 2021 tarihinde incelenmiştir. Araştırmaya dahil edilen bankalar ve şube büyüklükleri Tablo 1’ de gösterilmektedir.

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ŞİKAYET YÖNETİMİNDE İLETİŞİM KANALLARININ İNCELENMESİ

Tablo 1: Bankalar ve Şube Sayıları

Kod	Grup	Banka	Yurtiçi Şube
A	Kamusal Sermayeli Mevduat Bankaları	Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.	1727
B	Özel Sermayeli Mevduat Bankaları	Türkiye İş Bankası A.Ş.	1177
C	Kamusal Sermayeli Mevduat Bankaları	Türkiye Halk Bankası A.Ş.	1018
D	Kamusal Sermayeli Mevduat Bankaları	Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.	935
E	Türkiye’de Kurulmuş Yabancı Sermayeli Bankalar	Türkiye Garanti Bankası A.Ş.	865
F	Özel Sermayeli Mevduat Bankaları	Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.	815
G	Özel Sermayeli Mevduat Bankaları	Akbank T.A.Ş.	710
H	Türkiye’de Kurulmuş Yabancı Sermayeli Bankalar	Denizbank A.Ş.	689
I	Türkiye’de Kurulmuş Yabancı Sermayeli Bankalar	QNB Finansbank A.Ş.	454
İ	Özel Sermayeli Mevduat Bankaları	Türk Ekonomi Bankası A.Ş.	452

Kaynak: ww.tbb.org.tr

137

4. BULGULAR VE YORUM

Bankaların resmi internet sitelerinden elde edilen verilere aşağıda yer verilmektedir.

A Bankası’nda ana sayfada iletişim formu başlığı altında müşterilerin iletilerini paylaşabilecekleri platforma yer verilmiştir. Formun bulunduğu sayfada kayıp çalıntı kart bildirimleri için Müşteri İletişim Merkezi’nin telefon numarası verilmektedir. Müşteriler öneri, teşekkür, talep, itiraz ve şikayetleri için Müşteri İletişim Merkezi, İnternet Şube, Şubeler, Genel Müdürlük’ e yönlendirilmekte; açılan formun eksiksiz doldurulması için bilgilendirilmektedir.

Başvuru tipi olarak “itiraz, öneri, şikayet, talep ve teşekkür” seçenekleri bulunmaktadır. Başvuru tiplerine göre konular belirlenmiş olup; “itiraz” için; ATM hizmetleri, diğer, internet bankacılığı, kartlar, krediler, mevduat işlemleri, OGS/HGS, telefon bankacılığı' dır. “Öneri” için; ATM hizmetleri, diğer, internet bankacılığı, kartlar; “Şikayet” için; ATM hizmetleri, diğer, internet bankacılığı, kart kampanya ve lira şikayetleri, kartlar, Kredi Yurtlar Kurumu öğrenim katkı kredileri, krediler, mevduat işlemleri, OGS/HGS, telefon bankacılığı' dır. “Talep” için; ATM hizmetleri, diğer, internet bankacılığı, kartlar, krediler, mevduat işlemleri, OGS/HGS, telefon bankacılığı' dır. “Teşekkür” için konu seçenekleri sunulmamaktadır. Konular

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ŞİKAYET YÖNETİMİNDE İLETİŞİM KANALLARININ İNCELENMESİ

belirlendikten sonra alt konu alanları çıkmaktadır. Alt konu belirlendikten sonra "Sıkça sorulan sorulardan sizin için seçtiğimiz çözüm önerileri için tıklayınız" metni gösterilmektedir. İlgili alan tıklanınca belirlenen konular için bilgilendirici metinler bulunmaktadır.

İlgili sayfada müşteriden talep edilen bilgiler ad, soyad, TC kimlik numarası, cep telefonu, sabit telefon ve elektronik posta adresidir. İletişim tercihi için elektronik posta ve telefon seçenekleri sunulmaktadır. Mesajın yazılacağı alan 1000 karakter ile sınırlıdır. İlgili sayfada Kişisel Verileri Koruma Kanunu (KVKK) bilgilendirme metni yer almaktadır. Mesaj gönderimi sonrasında "Bildiriminiz değerlendirmeye alınmıştır. Bankamıza göstermiş olduğunuz ilgiye teşekkür ederiz" mesajı görünmektedir. Mesaj gönderimi sonrasında elektronik postaya gönderilen mesaj "28.11.2021 tarihli bildiriminiz Bankamıza ulaşmış olup, 5555_BY21224798 referans numarası ile kayıt altına alınmıştır. Bankamız ürün ve hizmetlerine göstermiş olduğunuz ilgi için teşekkür ederiz. Saygılarımızla Bankacılık hizmetlerimiz hakkında 7 gün 24 saat hizmet alabileceğiniz xxx numaralı Müşteri İletişim Merkezi'mizi arayabilirsiniz. Bu mesaja cevap vermek isterseniz "İletişim" sayfasını kullanabilirsiniz." şeklindedir.

B Bankası'nda ana sayfada iletişim formu başlığı altında müşterilerin iletilerini paylaşabilecekleri platforma yer verilmiştir. İletişim formunun bulunduğu sayfada kayıp/çalıntı kart bildirimleri için Telefon şubesinin telefon numarası iletilmektedir. Harcama itirazlarının Mobil üzerinden yapılabileceği bilgisi iletilmektedir. İletişim formunda "Soru/istek", "Öneri/görüş", "Sorun/itiraz" seçenekleri sunulmakta her bir bölümün altında seçilebilecek konular yer almaktadır. Her üç seçenek için konular belirlenmiş olup bu konular güvenlik, kredi kartı bankamatik kartı, kart kampanyaları, mobil, kredi kartı hesap özeti borcu öteleme, dijital bankacılık, diğer ürün ve hizmetler, şube hizmetleri, krediler, diğer ücret ve komisyonlar, kredi kartı yıllık ücreti, yatırım işlemleri, hesap işletim ücreti, kredi ücretleri, bireysel emeklilik ve sigorta işlemleri olarak belirtilmektedir. Konu belirlendikten sonra "Sorunuzun yanıtı aşağıda yer alıyor olabilir" şeklinde metin belirlemekte ve çeşitli bilgiler yer almaktadır. İletişim formu doldurulurken müşterilerden banka müşterisi olup olmadığının teyidi, ad, soyad, müşteri numarası, TC kimlik numarası, banka kayıtlı bilgilerden ulaşma alternatifi, iletişim seçeneğine göre elektronik posta bilgisi ve cep telefonu bilgisi istenmektedir. Mesajın yazılacağı alan 1500 karakter ile sınırlıdır. İlgili sayfada Kişisel Verileri Koruma Kanunu (KVKK) bilgilendirme metni yer almaktadır. Mesaj gönderimi sonrasında "Mesajınız bize ulaştı ! Sayın .., ISBN904475863 referans numarasıyla 04.12.2021 tarihinde Bankamıza ulaşan mesajınız en kısa sürede değerlendirilecektir. Gösterdiğiniz ilgi ve duyarlılığa teşekkür ederiz." mesajı

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ŞİKAYET YÖNETİMİNDE İLETİŞİM KANALLARININ İNCELENMESİ

görülmektedir. Elektronik posta adresine “ISBN904475863 referans numarasıyla 04.12.2021 tarihinde Bankamıza ulaşan mesajınız en kısa sürede değerlendirilecektir. Hassas veya bankacılık sırrı niteliğindeki bilgilerin e-posta aracılığıyla iletilmesine yönelik tercihinize bağlı olarak yanıtımız e-posta veya dijital kanallarımızdan (İnternet Şubesi ve Cep) tarafınıza iletilecektir. Başvurunuzun durumunu ilgili kanallarımızdan takip edebilirsiniz. Müşteri İlişkileri Bölümü” metni gönderilmektedir.

C Bankası’nda ana sayfada iletişim alanı tıklanınca iletişim sayfası açılmakta bu alanda diyalog için bireysel ve kurumsal müşterilerin ulaşabilecekleri telefon numaraları verilmekte, bankanın iletişim adresleri gösterilmektedir. Bu sayfada aynı zamanda “Bize Ulaşın” için link verilmektedir. Link tıklanınca formun doldurulabileceği sayfaya erişim sağlanmaktadır. “Bize Ulaşın” sayfasında müşterilerin görüş ve önerilerinin önemli olduğu belirtilmekte, en kısa sürede dönüş yapılacağı bilgisi iletilmektedir. Müşterilerin görüş öneri ve şikayetlerini Diyalog’a iletebilecekleri belirtilmekte ve telefon numarası verilmektedir. Kayıp/çalıntı bildirimlerini de ilgili telefon numarasına iletebilecekleri belirtilmektedir. Müşterilere Twitter kanalı ile de ulaşabilecekleri bilgisi de iletilmektedir. Müşterilerin form doldurabilmesi için “görüş/öneri”, “şikayet” ve “teşekkür” olmak üzere üç ana alan belirlenmiştir. “Görüş/öneri” ve “şikayet” seçimi yapıldığında konu alanında hesap bilgilerine, kredi kartına, transferlere, ödemelere, yatırım işlemlerine, diğer sorulara, önerileriniz, x yatırım, x sigorta ve emeklilik, dosya masraf konularına ulaşılabilir. “Teşekkür” alanı seçildiğinde konu alanı gösterilmemektedir. Müşteriden TC kimlik numarası adı, soyadı, müşteri numarası, adres bilgileri, irtibat kanalını elektronik posta ve cep telefonu olarak seçtirmekte, elektronik posta ve telefon ve faks istenmektedir. Elektronik posta alanı zorunlu hale getirilmiş iletişim şekli telefon olarak seçilince telefon alanı da zorunlu kılınmıştır. Mesaj alanında karakter sayısı gösterilmemektedir. KVKK metni gösterilmektedir. Formu doldurunca sayfada ilgi için teşekkür edilip en kısa sürede dönüş yapılacağı bilgisi iletilmektedir. Elektronik posta adresine de aynı içerikli elektronik posta gönderilmektedir. Mesajın içinde mobil şube linki, internet sayfasının adresi ve iletişim hattının telefonu da iletilmektedir.

D Bankası’nda ana sayfada “Bize Ulaşın” alanı tıkladığında açılan sayfada “talep şikayet ve önerilerinizi bize yazın” alanı tıkladığında müşterilere çalışma prensipleri açıklanmakta iletebilecekleri kanallar olarak bize yazın, internet bankacılığı, mobil bankacılık, şubelerimiz, genel müdürlük adreslerimiz, çağrı merkezimiz, cimer, sosyal medya olarak belirtilmiştir. Bu sayfada “Kayıp/Çalıntı Kart” ve “Kart iptali” başvuruların için Çağrı Merkezi’ nin telefonu verilmektedir. “Bize yazın” butonu tıkladığında; “Talep”, “Öneri” ve “Şikayetler” için uyarı

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ŞİKAYET YÖNETİMİNDE İLETİŞİM KANALLARININ İNCELENMESİ

metnine yer verilmekte ve yine “Kayıp/Çalıntı Kart” ve “Kart iptali” başvuruların için Çağrı Merkezi’ nin telefonu verilmektedir.

“Talep” konusu altında ATM’ ye, Bankomat kartlarına ve mevduat hesaplarına, bireysel kredilere, kredi kartlarına, mobil/internet bankacılığı işlemlerine, sözleşme dekont ve diğer belge taleplerine, teşekkür ve önerilere, yatırım işlemleri konularına yer verilmektedir. Seçilen konuların ardından alt konu başlıkları da sunulmaktadır. Seçilen konuya göre hazır cevap çıkartılmakta, hazır cevap çıkartılmayan konularda doldurulması gereken form açılmaktadır. Formun üstünde kayıt açılmadan önce kayıp/çalıntı bildirimleri için telefon numarası verilmektedir. Müşteriden adı, soyadı, TC kimlik numarası, sabit telefon, cep telefonu, elektronik posta istenmektedir. İletişim tercihi olarak elektronik posta ve sms seçeneği sunulmaktadır. Müşteri numarası, kart numarası istenmektedir. Mesaj alanı 1000 karakter olarak gösterilmektedir. KVKK metni gösterilmektedir. Form doldurulunca “Sayın ... bizimle iletişime geçtiğiniz için x Ailesi olarak teşekkür ederiz Bildiriminiz 2096792 referans numarası ile iletilmiş olup, en kısa zamanda tarafınıza geri dönüş yapılacaktır. Bildirimlerinizi Şikayetim Nerede üzerinden takip edebilirsiniz.” metni gösterilmektedir. Formun doldurulmasının ardından elektronik posta adresine de “Sayın ... Bankamıza iletilen başvurunuz 5732490 takip numarası ile işleme alınmış ve değerlendirilmek üzere ilgili birime iletilmiştir. Saygılarımızla”, 0 850 222 0 724 metni ve banka internet sitesi adresi gönderilmektedir.

E Bankası’ nda ana sayfada müşteri deneyimi destek alanı tıklanınca açılan sayfada “nasıl çözerim”, “nasıl iletirim”, “nasıl takip ederim”, “TBB bireysel müşteri”, “hakem heyeti” başlıkları altında açıklamalarla yönlendirme yapılmaktadır. Nasıl iletirim butonu tıklandığında iletişim formunun olduğu sayfa açılmaktadır. Sayfada sayfanın amacı açıklanmakta kayıp/çalıntı bildirimlerinin yapılabileceği telefon numarası iletilmektedir. Harcama itirazlarının form üzerinden iletilebileceği bilgisine yer verilmektedir. İletişim formunda “şikayet” ve “teşekkür/öneri” seçenekleri bulunmaktadır. “Şikayet” seçeneği işaretlendiğinde belirtilen konular, ATM sorunları, dijital kanallara giriş sorunları, emekli bankacılığı sorunları, harcama itirazı, hisse senedi işlemleri, kampanya sorunları, kart/ogs/kgs/hgs teslimat sorunları, kredi kartı başvuru sorunları, kredi kartı limit sorunları, mevduat blokesi itirazları, yıllık üyelik ücreti itirazları, diğer’ dir. Mesaj alanında karakter sayısı belirtilmemiştir. Dosya eklenebilmesi için alan bulunmaktadır. En fazla 5 dosyanın eklenebileceği bilgisi verilmektedir. Müşteriden ad, soyad, kimlik numarası istenmekte; iletişim tercihi olarak elektronik posta ve telefon seçenekleri sunulmaktadır. Sayfada ayrıca KVKK metni bulunmaktadır. Sponsorluk ve iş başvurusu konuları için linkler iletilmektedir. “Teşekkür/öneri” seçildiğinde konu

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ŞİKAYET YÖNETİMİNDE İLETİŞİM KANALLARININ İNCELENMESİ

belirtilmemekte mesaj yazılacak alan belirlemekte ve müşteriden yukarıda belirtilen bilgiler istenmektedir. İletişim formu doldurulduğunda “Bizimle iletişime geçtiğiniz için teşekkür ederiz. Sayın ... 30/11/2021 tarihinde iletmiş olduğunuz 157317 referans numaralı mesajınızla ilgili çalışmaya başlıyoruz şeklinde açıklama çalışma saatleri ve kısa sürede dönüş yapılacağı bilgisine yer verilmektedir. Müşterilere formla ilgili bilgi almak isterlerse yapacakları işlemler için bilgi verilmektedir. Formun referans numarası müşteriye iletilmektedir. Müşterilere dönüş yapılması gerekebileceği bu durumlarda ulaşılabilecek telefon numarası iletilmektedir. Müşteriye paylaşımı için teşekkür edilmektedir. İletişim formu doldurulduktan sonra müşteriye elektronik posta gönderilmemektedir.

F Bankası’ nda ana sayfada “sizin için buradayız” alanı tıklanınca açılan sayfada memnuniyetini için buradayız başlıklı mesaj görüntülenmekte ve şikayet için 4440440, whatsapp, elektronik posta adresi, bize yazın şubeler, posta kutusu adresi, kayıt takip sistemi ve atm önerme formu görüntülenmektedir. “Bize yazın “alanı tıkladığında açılan form sayfasında öneri, şikayet ve sorunlarınız için formun doldurulması gerektiği bilgisine yer verilmektedir. Daha önceki kayıtların takibinin yapılabileceği link gösterilmektedir. Bu formu doldurma sebebiniz şeklinde soru yöneltilmekte olup “önerim var”, “şikayetim var”, “sorum var”, “teşekkür etmek istiyorum”, “harcama itirazım var” seçenekleri sunulmaktadır. “Teşekkür” hariç diğer konular seçildiğinde Kredi kartlarına, gecikme/dönem faizine, üyelik ücretine, puana, limite, başvuruya, diğere, banka kartlarına, bireysel bankacılığa, internet bankacılığına, mobil bankacılığa, ATM bankacılığına, kurumsal ve ticari bankacılığa, şube hizmetlerine, üye işyeri hizmetlerine, konu olarak yer verilmektedir. Konular bölümünün altında müşterilere iletecekleri konunun daha önce iletilmiş konular arasında olabileceği ve çözüm önerilerini incelemeleri yönünde uyarı yapılmaktadır ve inceleme yapılabilecek link bilgisi gösterilmektedir. “Kart” konusu seçildiğinde müşteriden kart numarasının son hanesi istenmektedir. Diğer konularda mesaj bölümü yer almakta, 1000 karakter ile alanın sınırlı olduğu belirtilmektedir. Müşteriden adı, soyadı, banka müşterisi olup olmadığı sorulmaktadır. Banka müşterisi ise müşteri veya hesap numarası, elektronik posta adresi istenmektedir. Elektronik posta dışında ulaşılabilecek istenen bir kanal varsa iletin mesajı sayfanın altında yer almaktadır. Bu alanda da seçenek olarak adres ve telefon sunulmakta, adres ve telefon bilgisi formu doldurandan istenmektedir. Banka müşterisi olmayan kişiden TC kimlik numarası da istenmektedir. Mesaj bölümünden önce müşteriye kart numarası kart şifresi gibi bilgileri girmemesi gerektiği yönünde uyarı yapılmaktadır. Form doldurumu sonrasında müşteriye mesajın bankaya ulaştığı yönünde bilgi verilmekte ve referans numarası gösterilmektedir.

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ŞİKAYET YÖNETİMİNDE İLETİŞİM KANALLARININ İNCELENMESİ

Mesaj için teşekkür edilmekte ve en kısa sürede dönüş olacağı yönünde bilgi verilmektedir. Mesaj için Kayıt Takip Sistemi üzerinden takip yapılabileceği bilgisi ve ilgili link verilmektedir. Ayrıca elektronik posta adresine referans numarası ile birlikte mesajın ulaştığı ve en kısa sürede dönüş olacağı yönünde elektronik posta gönderilmektedir.

G Bankası'nda ana sayfada "bize ulaşın" başlığı tıklandığında hizmet kanalları sayfası açılmaktadır. Bu sayfada iletişim ve şikayet formu, iletişim takibi, harcama itirazı, banka iletişim bilgileri, müşteri memnuniyeti politikası, sıkça sorulan sorular başlıkları yer almaktadır. İletişim ve şikayet formu başlığına tıklandığında Görüş, Öneri ve Şikayetler ve kayıp/çalıntı bildirimlerinin yapılabileceği telefon numaraları gösterilmektedir. Müşterilere harcama itirazı için form üzerinden bilgilendirme yapabilecekleri yönünde bilgi verilmektedir. Diğer konular için de sıkça sorulan sorular bölümüne yönlendirme yapılmakta müşterilerin iletmek istedikleri konular için çözüme o alanda ulaşabilecekleri yönünde bilgilendirme yapılmaktadır. "Bize ulaşın" formunda ilk olarak "size nasıl yardımcı olabiliriz" sorusu sorulmakta seçim için masraf ve komisyon, mevduat ve yatırım, krediler, kredi ve banka kartları, dijital bankacılık, sürdürülebilirlik/çevre ve sosyal yön, diğer seçenekleri sunulmaktadır. Her bir seçenek için alt başlıklar da sunulmaktadır. Mesaj alanı bu alandan sonra yer almakta karakter sınırı belirtilmemektedir. Mesaj alanından sonra mesaj tipinin seçilmesi istenmekte, mesaj tipi için bilgi talep ediyorum, "önerim var", "şikayetim var", "teşekkür etmek istiyorum" seçenekleri sunulmaktadır. Ardından "sizi tanıyabilir miyiz" sorusu yöneltilmekte bu alanda formu doldurandan ad, soyad, TC kimlik numarası istenmektedir. KVVK bilgilendirmesi de bu alanda yapılmaktadır. Ardından "size nasıl ulaşabiliriz" sorusu yöneltilmekte olup farklı bir seçenek belirtilmedikçe elektronik posta veya sms yoluyla dönüş yapılacağı bilgisi verilmektedir. Tercih edilen iletişim kanalı olarak elektronik posta, sms ve diğer seçenekleri sunulmakta seçime göre bu bilgiler talep edilmektedir. Form doldurulduktan sonra "Mesajınız 01.12.2021 19:17:54 tarihinde tarafımıza ulaşmıştır. Bankamızdaki kayıtlı iletişim adresleriniz doğrultusunda ve öncelikle tercih ettiğiniz kanaldan 2 iş günü içerisinde size dönüş yapacağız. Bildiriminizin takibini dilerseniz 8018309898 referans kodu ile İletişim takibi üzerinden yapabilir veya "SORGULA" yazıp 4425e SMS göndererek sonuç durumunu öğrenebilirsiniz." metni gösterilmektedir ve iletişim takibi için bir alan (link) görüntülenmektedir.

H Bankası ana sayfasında yer alan iletişim alanı tıklanınca banka için şirket ünvanı, sorumlu kişiler, merkezin bulunduğu yeri mersis numarası, vergi numarası, bize ulaşın formu için link, telefon numarası, yer sağlayıcı, denetim mercii, üyesi olduğu sektörel kuruluşlar, kayıtlı

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ŞİKAYET YÖNETİMİNDE İLETİŞİM KANALLARININ İNCELENMESİ

elektronik posta (KEP) adresi yer almaktadır. “Müşteri memnuniyet formu” tıkladığında iletişim formunun bulunduğu sayfa açılmaktadır. Form için bildirim tipinin seçilmesi istenmekte bildirim tipi olarak “soru”, “şikayet”, “öneri”, “memnuniyet” olarak seçenekler sunulmaktadır. “Soru” alanı seçildiğinde kobi bankacılığı, tarım bankacılığı, dağıtım kanalları, şube bankacılığı seçenekleri; “şikayet” seçildiğinde tarım bankacılığı, dijital bankacılık, yatırım seçenekleri; “öneri” seçildiğinde şube&gm bölümleri memnuniyet, genel çalışan memnuniyeti, pazarlama çalışan memnuniyeti, ürün ve kampanya memnuniyeti, dijital memnuniyet; “memnuniyet” seçildiğinde ise ATM, şube bankacılığı, kampanyalar, kampanya başvuru sorunu, dijital öneri seçenekleri getirilmektedir. Seçilen konular için alt başlık seçenekleri de sunulmaktadır. Müşteriden TC kimlik numarası, cep telefonu, elektronik posta bilgileri istenmektedir. İletişim tercihi olarak elektronik posta, sms ve telefon sunulmaktadır. Mesaj alanı için karakter sayısı belirtilmemektedir. Sayfada KVKK bilgi metni yer almaktadır. Sayfada “kampanya ve duyurulardan haberdar olmak istiyorum” şeklinde seçenek de sunulmaktadır. İletişim formu doldurulduğunda “İlginize teşekkürler. Formunuz başarıyla kaydedildi.TC kimlik numaranız ve / veya Müşteri numaranız ile birlikte bildirim numarası 2112010257016027 olan kodunuzu girerek Talebimi Takip Edeceğim sayfasından talebinizin durumunu takip edebilirsiniz.” şeklinde mesaj sayfada gösterilmektedir. Takip için link seçeneği gösterilmektedir.

I Bankası’nda ana sayfada “iletişim” alanı tıkladığında açılan sayfada bankaya ait iletişim bilgilerinin bulunduğu sayfa açılmaktadır. Bu sayfada şirket ünvanı, sorumlu kişiler, ticaret sicil no, mersis no, merkezin bulunduğu yer, bize yazın, telefon no, yer sağlayışı, web adresi kayıtlı KEP adresi, üye olunan sektörel kuruluşlar, denetim merci bilgilerine yer verilmektedir. “Bize yazın” için “sizi dinliyoruz” isimli link tıklanınca müşterilerin ulaşabilecekleri telefon numarası , açık posta adresi, fax numarası iletilmekte, şubelerden, Twitter, Mobil Bankacılık, Web kanalı üzerindeki Bize Yazın alanından ulaşabilecekleri bilgisi iletilmektedir. Her iletinin bir referans numarası ile kaydedileceği Kayıt Sorgulama alanından takibinin yapılabileceği bilgisi iletilmektedir. Konuların çözülmesi sürecindeki banka prensiplerine yer verilmektedir. Sayfada bulunan “bize yazın” tıkladığında açılan sayfada bu sayfadan yapılan kayıp/çalıntı bildirimlerinin işleme alınmadığı kayıp/çalıntı bildirimleri için aranması gereken telefon numarası iletilmektedir. Kategori olarak kredi kartı ve banka kartı, hesap/mevduat işlemleri, fatura-vergi-SGK-HGS, internet ve mobil bankacılık, kredi, ATM, sigorta, kampanya, masraf komisyon, şube ve personel hakkında, kişisel verilerinizin korunması hakkında ve diğer konular olarak belirtilmektedir. Konu seçildiğinde ilgili konuya ilişkin farklı

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ŞİKAYET YÖNETİMİNDE İLETİŞİM KANALLARININ İNCELENMESİ

içeriklerde bilgilendirici metinler yer almakta, iletilmek istenen konu farklı ise farklı bir konuda “talehim/şikayetim var” işaretlendiğinde doldurulması gereken form sayfası açılmaktadır. Bu sayfada müşteriden ad, soyad, TC kimlik numarası, cep telefonu ve elektronik posta adresi istenmektedir. Metin alanında karakter sayısı belirtilmemiştir. Bu sayfada KVKK metni de bulunmaktadır. Form doldurulunca “Bilgileriniz Alınmıştır 02.12.2021 tarihli bildiriminiz IM27212110 referans numarası ile kayıt altına alınmıştır. Bu kayıt numarası ile derseniz Kayıt Sorgulama menüsünden kaydınızın durumunu sorgulayabilirsiniz. Kayıt numaranız bankamızda iletişim adresi olarak kayıtlı e - posta adresinize de gönderilmiştir. Bankamız sisteminde kayıtlı e - posta bilginizi dilediğiniz zaman internet bankacılığı, şubelerimiz veya 0850 222 0 900 numaralı çağrı merkezimizden güncelleyebileceğinizi hatırlatmak isteriz. Kaydınız sonuçlandığında size E - posta / telefon / SMS ile bilgilendirme yapılacaktır.” metni gösterilmektedir. Ayrıca elektronik posta adresine de “Sorunlarınızı en kısa sürede çözüme ulaştırmak için çalışıyoruz. Sayın ... IM27212110 numaralı çözüm talebiniz değerlendirmeye alınmıştır. Talebiniz sonuçlandığında size bilgi verilecektir. Kaydınızın sonucunu <https://xxx/bize-ulasin/kayit-sorgulama> linki üzerinden sorgulayabilirsiniz. 0850 222 2 900 Saygılarımızla” şeklinde mesaj gönderilmektedir.

İ Bankasında “iletişim” alanı tıkladığında açılan sayfada iletişim başlığı altında şirket ünvanı, ticaret sicil numarası, mersis numarası, merkezin bulunduğu yer, internet sitesi, elektronik posta, bize ulaşın linki, genel müdürlük telefon numarası, çağrı merkezi numarası, KEP adresi, arabuluculuk başvuruları için elektronik posta adresi, denetim merci, mensubu bulunulan meslek odası, sorumlu kişi bilgileri yer almaktadır. “Bize ulaşın” başlığı tıkladığında form gösterilmekte iletişim konusunun seçilmesi için “itiraz”, “öneri”, “şikayet”, “takdir/teşekkür”, “talep” seçenekleri gösterilmektedir. “İtiraz” için ATM, kart işlemleri, krediler, para transferleri ve diğer ödemeler, POS; öneri için, ATM, çağrı merkezi, kart işlemleri, krediler; “şikayet” için ATM, çağrı merkezi, internet şubesi ve mobil bankacılık, kart işlemleri, krediler, mevduat işlemleri, para transferleri ve diğer ödemeler, sigorta, şubeler; “takdir/teşekkür” için seçenek gösterilmemekte; “talep” için internet şubesi ve mobil bankacılık, kart işlemleri, krediler, mevduat işlemleri, sigorta seçenekleri sunulmaktadır. Belirtilen konular için alt konularda seçenekler ile sunulmaktadır. Mesaj alanında karakter sınırı gösterilmemektedir. Dosya ekleme seçeneği sunulmaktadır. Müşteriden TC kimlik numarası, adı, soyadı, cep telefonu ve elektronik posta istenmektedir. İletişim seçeneği telefon ve sms olarak sunulmaktadır. Form doldurulunca “onay metni” şeklinde girilen bilgiler gösterilmekte bilgiler doğru ise “devam butonunun” işaretlenmesi istenmektedir. “Devam” seçeneğinin ardından Sayın..., bizimle

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ŞİKAYET YÖNETİMİNDE İLETİŞİM KANALLARININ İNCELENMESİ

iletişime geçtiğiniz için x Ailesi olarak teşekkür ederiz. Bildiriminiz 2096792 referans numarası ile iletilmiş olup, en kısa zamanda tarafınıza geri dönüş yapılacaktır. Bildirimlerinizi Şikayetim Nerede üzerinden takip edebilirsiniz.” metni gösterilmektedir.

Müşterilerin iletmek istedikleri iletilen için bankaların internet sayfalarında yer alan formlardaki konu seçenekleri ve hazır cevaplara yönelik uygulamaları Tablo2’ de gösterilmektedir.

Tablo2. Konu Seçenekleri ve Hazır Cevap Uygulamaları

Banka	İleti şekli seçenekleri	Hazır cevap metinleri	Hazır cevaplar için arama butonu
A	itiraz, öneri, şikayet, talep, teşekkür	var	yok
B	soru/istek, öneri/görüş, soru/itiraz	var	var
C	görüş/öneri, şikayet ve teşekkür	var	yok
D	yok	var	yok
E	şikayet ve teşekkür/öneri	var	var
F	önerim var, şikayetim var, sorum var, teşekkür etmek istiyorum, harcama itirazım var	var	var
G	bilgi talep ediyorum, önerim var, şikayetim var, teşekkür etmek istiyorum	var	var
H	soru, şikayet, öneri, memnuniyet	yok	yok
I	yok	var	yok
İ	itiraz, öneri, şikayet, taktir/teşekkür, talep	var	yok

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ŞİKAYET YÖNETİMİNDE İLETİŞİM KANALLARININ İNCELENMESİ

Tablo 3'te formlarda yer alan metin alanlarına ait karakter sayıları, ek dosya yükleme imkânı ve müşterilere sunulan iletişim şekli alternatifleri yer almaktadır.

Tablo3. Metin Alanları ve İletişim Kanalları

Banka	Metin alanı karakter sayısı	Ek dosya alanı	İletişim şekli alternatifleri
A	1000	yok	elektronik posta, telefon
B	1500	yok	elektronik posta, telefon
C	yok	yok	elektronik posta, telefon
D	1000	yok	elektronik posta, sms
E	yok	var	elektronik posta, telefon
F	1000	yok	elektronik posta, telefon, adres
G	yok	yok	elektronik posta, sms, cep telefonu, posta
H	yok	yok	elektronik posta, sms, cep telefonu
I	yok	yok	sorulmuyor
İ	yok	yok	elektronik posta, sms, telefon

Tablo4' te müşterilerin form gönderimleri sonrasında gönderdikleri form için bankaların çözüm süresine yönelik bilgilendirmeleri ve form sonrası elektronik posta ile ön bilgilendirmelerine yönelik uygulamaları yer almaktadır.

Tablo4. Çözüme Yönelik Ön Bilgilendirme Uygulamaları

Banka	Kayıt takip bilgilendirmesi	Çözüm süresi bilgilendirmesi	Form gönderimi sonrası elektronik posta ile bilgilendirmesi
A	yok	yok	var
B	yok	yok	var
C	yok	yok	yok
D	yok	yok	yok

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ŞİKAYET YÖNETİMİNDE İLETİŞİM KANALLARININ İNCELENMESİ

E	var	yok	yok
F	var	yok	var
G	var	var	yok
H	var	yok	yok
I	var	yok	var
İ	var	yok	yok

5. SONUÇ ve ÖNERİLER

Bankalar yaşanan ekonomik gelişmeler altında müşteri beklentileri için çaba göstermektedir. Bankalar müşteri beklentilerini karşılayabilmek için tasarladıkları müşteri deneyimleri, teknolojik gelişmeler ve uzman işgücü eşliğinde faaliyetlerini yürütmektedir. Bankalar süreçlerini tasarlarken rekabet, teknoloji, duygu yönetimi ve regülasyonlarla sınırlanmakta ve müşteri deneyimi için süreçler etkilenmektedir. Bankalar müşteri memnuniyeti yaratmak için var olan müşterilerini elde tutmak ve ileride müşteri olabilecek kitleler için etkili şikayet yönetimi politikaları geliştirmek durumundadır. Etkili şikayet yönetimi için ilk etapta ulaşılabilir olmak müşterilerin kolaylıkla iletilerini paylaşmalarını sağlamak çözüm aşamaları ve sonuç için önemlidir.

Çalışmada özel yabancı ve kamu sermayeli 10 bankanın şikayet yönetimi için müşterilerle kurdukları iletişim basamaklarından resmi internet sitesi üzerinden ileti için tasarladıkları sayfalar incelenmiş ve yorumlanmıştır. Bankaların ana sayfalarında en altta iletişim alanı tıklandığında müşterilerin iletmek istedikleri mesajları iletebilecekleri form sayfasına ulaşabilmekte bununla birlikte bu sayfada bankanın vermek istediği diğer iletişim kanallarının da bilgisi bulunmaktadır. Bankalar form öncesi “bize ulaşın”, “sizi dinliyoruz”, “sizin için buradayız” gibi başlıklarla form sayfasına yönlendirim için link göstermektedir. Bankaların iletişim formları için ana sayfada daha görünür bir alanda form linkinin gösterilmesi erişim kolaylığı açısından yararlı olacaktır. Bankalar formun bulunduğu sayfanın başında kayıp çalıntı bildirimleri için ulaşılması istenen telefon numaralarını paylaşmaktadır. Bankalar bu alanda form dışında müşterilerin iletilerini paylaşabilecekleri diğer kanalları için de örneğin çağrı merkezi, genel müdürlük, şube gibi kanallar için hatırlatma yapmaktadır. Form alanında bankaların müşterilerden iletmek istedikleri konular için ayırım yapmalarını istedikleri görülmektedir. Bankaların bu ayrımları benzerlik göstermekle birlikte belirli bir standartın

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ŞİKAYET YÖNETİMİNDE İLETİŞİM KANALLARININ İNCELENMESİ

oluşmadığı da görülmektedir. Örneğin Türk Ekonomi Bankası ilk etapta bu ayrıma “itiraz”, “öneri”, “şikayet” ve “talep” olarak ayırdığı gibi İş Bankası’nda “soru/istek”, “görüş/öneri”, “soru/itiraz” şeklinde ya da Vakıflar Bankası’ndaki gibi ayırım yaptırmadan doğrudan iletilmek istenen ürün ve hizmet seçimi için yönlendirmelere de gidilmektedir. Formda iletim ana şekli “itiraz”, “öneri”, “şikayet” ya da “teşekkür” seçildikten sonra bankalar alt konu olarak ürün ve hizmetlerin seçilmesini istemektedir. Bu noktada bankaların standart şekilde ürün ve hizmet seçimi yaptırmadıkları her bankanın belirlediği alt konuların farklılaştığı görülmektedir. Bankaların bu noktada bazılarının müşteriler için “diğer” seçeneği sundukları görüldüğü gibi “diğer” seçeneği sunmayan bankalar da bulunmaktadır. Bu durumda müşteriler iletmek istedikleri konu için uygun ürün ve hizmet seçeneğini bulamadıklarında iletileri ile eşleşmeyen konuları seçmek durumunda bırakılmaktadır. Bu durumda bankaların çözüm süreçlerinde olumsuzluk doğuracağını ifade etmek mümkün olabileceği gibi müşteriler için form doldurumu sırasında kolaylık yaratmamaktadır.

Form doldurulma aşamasında konu seçimi yapılırken bankalardan neredeyse hepsinin Denizbank hariç konu işaretlendiğinde hazır cevaplar getirdiği bu cevaplar içinde olmayan konular için “devam” butonu ile ilerlenmesi gerektiği ifade edilmektedir. Bu aşamada her banka için aynı uygulama söz konusu değildir. Diğer yandan pek çok hazır cevabın bulunduğu bir sayfada müşteriler için belirli konuya ulaşabilecekleri bir arama butonunun olması yararlı olacaktır, diğer yandan müşteriler bütün açılan hazır cevaplar içinde kendi sorusunu aramak ve incelemek durumunda bırakılmaktadır. Hazır cevap metinleri içinde arama butonu ile arama yapılabilen bankalar İş Bankası, Garanti Bankası, Yapı Kredi Bankası ve Akbank’tır. Diğer yandan kamu sermayeli bankalardan olan Vakıfbank’ta seçilen bazı konular için ileti yapılmasına imkân tanınmamakta müşteri mobil, çağrı merkezi gibi kanallara yönlendirilmektedir.

Bankaların tasarladıkları formlarda müşteriler için konu yönlendirmelerinin çeşitliliği artırılmalı ve farklı seçenekler için “diğer” seçeneği bulundurulmalı, uygun olmayan bir konu için seçim yapılması zorunluluğu kaldırılmalıdır. Müşteriler her iletişim kanalından her konuyu iletebilir şekilde formlar tasarlanmalıdır. Bununla birlikte müşteriler için hazırlanan hazır soru cevap seçenekleri açıklamaları genişletilmeli, anlaşılır hale gelmeli ve bu alanlarda rahatlıkla arama yapılabilir şekilde tasarımlar geliştirilmelidir.

Bankalardan Vakıflar Bankası ve Yapı Kredi Bankası müşteriden formu doldururken banka müşterisi olup olmadığının bilgisini isterken diğerleri istememektedir. Bu noktada da bankalar arasında bir standart söz konusu değildir. Bazı bankaların müşteri olanlardan kredi kartı

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ŞİKAYET YÖNETİMİNDE İLETİŞİM KANALLARININ İNCELENMESİ

numarasının son dört hanesi, müşteri numarası, hesap numarası istediği görülmekte iken bazı bankaların özel bilgileri bu formda belirtmemesi gerektiğine dair uyarı metni koydukları da görülmektedir. Bankaların formda müşterilerden genelde ad, soyad, TC kimlik numarası, elektronik posta, cep telefonu ve adres bilgilerini istedikleri görülmektedir. Müşterilerden erişim istedikleri iletişim kanalının ise elektronik posta, cep telefonu, sms olarak seçiminin yapılması istenmekte, bu seçim için tek bir kanal seçilmesine izin verilmekte ayrıca bankaların hepsinin her seçeneği sunmadığı görülmektedir.

Form doldurulurken metin alanındaki karakter sayısının 1000 ile 1500 arasında imkân tanıdığı, bankalardan sadece Ziraat Bankası, İş Bankası, Vakıflar Bankası ve Yapı Kredi Bankası'nın metin alanı için karakter sayısı bilgisini gösterdiği görülmektedir. Diğer yandan sadece Garanti Bankası'nın dosya ekleme seçeneği de sunduğu görülmektedir. Bankaların müşterilerin rahatça ulaşımına olanak sağlayacak şekilde dosya ekleme seçeneği sunmaları yararlı olacaktır.

Mesaj gönderildikten sonra sayfada gösterilen mesaj bölümünde bankalar arasında değişikliklerin olduğu görülmektedir. Kamu bankalarının hiçbirinde oluşturulan kayda yönelik kayıt takibi için referans numarası ile bilgilendirme yapılmazken özel ve yabancı sermayeli bankalar oluşturulan form için referans numarası ile kayıt takibini yapabilecekleri link ve kanallar için bilgi verdikleri görülmektedir. Diğer yandan Ziraat Bankası, Halk Bank, Yapı Kredi Bankası, QNB Finansbank form oluşturulunca elektronik posta adresine bildirim göndererek de referans numarası ve takip kanalları için bilgi vermektedir. Genelde bankaların en kısa süre içinde dönülecek yönünde mesaj verdikleri görülmekle beraber ileti için dönüş süresi için bilgi veren sadece Akbank olmuştur. Bankaların form gönderimi sonrasında müşteriler için oluşan referans numarası bilgisini göstermeleri, takip kanalları, ortalama çözüm süresi için açıklayıcı bilgi paylaşımında bulunmaları yararlı olacaktır.

Bankaların müşterilerinin iletilerini almak için oluşturdukları form sayfaları açık, anlaşılır, sade şekilde tasarlanmalı resmi internet sayfalarında kolayca ulaşılabilir yerde bulundurulmalıdır. Müşterilerin bu form dışında ulaşabilecekleri seçenekler artırılmalı ve müşterilerle paylaşılmalıdır. Müşterilerin ilettikleri formlar için takip sistemi için rahatlıkla ulaşılabilirlik oluşturulmalıdır. Bugünün ve geleceğin bankacılığında müşterilerin ilettikleri itiraz, şikayet, öneri, talep (İŞÖT) bankacılığı ileriye taşıyacak gelişim adımları olarak görülmeli bu anlamda iletişim ve çözüm süreçleri etkili şekilde tasarlanmalıdır. Diğer yandan engelli ve ileri yaştaki müşterilerin de kullanımı kolaylaştırıcı şekilde sayfa tasarımları yapılmalıdır.

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ŞİKAYET YÖNETİMİNDE İLETİŞİM KANALLARININ İNCELENMESİ

Bankacılıkta artan global rekabet ortamında kamu ve özel sermayeli bankaların artık global ve küresel rekabet pazarlarında yer alması ve varlığını sürdürebilmesi için “yenilikçi ve yaratıcı müşteri deneyimleri” ni tasarlaması ve bunları müşterilerin hizmetine sunması gerekmektedir. Müşterilerle iletişim imkânı yakalayabilecekleri her platformdan faydalanmaları iletişim kanallarını çeşitlendirmeleri ve bu platformlarda etkin sahaları yaratmaları yararlı olacaktır. Çalışmayla iletişim formlarıyla ilgili içerikler bankalar açısından kıyaslanması sağlanmıştır. Bundan sonraki çalışmalarda internet siteleri dışında kalan kanallardaki örneğin mobil, telefon bankacılığı gibi kanallar ve yurtdışındaki bankaların da şikayet yönetimine ilişkin iletişim kanallarının incelenmesi ile kıyaslama genişletilebilir. Çalışmanın bankalar arasındaki iletişim platformlarının gösterimi ve farklılıklarının ortaya çıkartılması sebebiyle şikayet yönetimi alanında çalışan araştırmacı yönetici ve çalışanlara yararlı olacağı düşünülmektedir.

6. KAYNAKÇA

Akbank T.A.Ş. (2021). <https://www.akbank.com/tr-tr/sayfalar/default.aspx> (Erişim Tarihi: Aralık, 2021).

Altan, M. ve Engin, O. (2004). Bir Seyahat İşletmesinde Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 11, 585-598.

Altuğ, O. (2000). Banka İşlemleri ve Muhasebesi, Türkmen Kitabevi, İstanbul.

Apak, Ö. C. ve Belen, M. (2019). Türk Bankacılık Sektöründe Müşteri Beklentileri ve Şikayetleri: Karabük Örneği, Bankacılık ve Sigortacılık Araştırmaları Dergisi, 13, 22-32

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK), www.bddk.org.tr

Barış, G. (2006). Kusursuz Müşteri Memnuniyeti İçin Müşteri Memnuniyeti, İstanbul, Mediacat Kitapları.

Barlow, J., & Moller, C. (2008). A Complaint is A Gift: Recovering Customer Loyalty When Things Go Wrong. San Fransisco: Berrett-KoehlerPublishers.

Beybur, M. (2021). Bankacılık Sektöründeki Dijital Yeniliklerin Banka Müşterilerinin Dijitalleşmeyi Benimseme Durumları Üzerindeki Etkisi (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Bogdan, R. & Biklen, S. K. (1997). Qualitative Research for Education. Allyn & Bacon Boston, MA

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ŞİKAYET YÖNETİMİNDE İLETİŞİM KANALLARININ İNCELENMESİ

Bozpolat, C. ve Çopur, F. (2021). Banka Müşterilerinin E-Şikâyetlerini Şikâyet Forum Sitesi Üzerinden Analiz Etme, İşletme Araştırmaları Dergisi, 13 (3), 2056-2071.

Chébat, J., C., Davidow, M. and Codjovi, I. (2005). Silent Voices, Why Some Dissatisfied Consumers Fail To Complain, Journal of Service Research, 7(4), 1-15.

Çakıroğlu A.D ve Gödekmerdan Önder L. (2019). Şikayet Yönetim Sürecinde Müşterilerin Algıladığı Adaletin Müşteri Memnuniyeti ve Tekrar Satın Alma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama, Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi, 10(2), 414-425.

Denizbank A.Ş. (2021). <https://www.denizbank.com> (Erişim Tarihi: Aralık, 2021).

Eren, B. A. (2017). Müşteri Kayıplarını Önlemede Kullanılan Hizmet Telafi Stratejilerine İlişkin Sonuçların Sosyal Medya Paylaşım Eğilimi: Türkiye' De Bankalar Üzerine Bir Uygulama, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Garanti Bankası A.Ş. (2021). <https://www.garantibvva.com.tr/tr> (Erişim Tarihi: Aralık, 2021).

Hakiri, W. (2012). For An Efficient Complaints Management System For Banks: A Conceptual Frame work And An Exploratory Study, Journal Of Marketing Research & Case Sudies, vol.2012

Halk Bankası A.Ş. (2021). <https://www.halkbank.com.tr> (Erişim Tarihi: Aralık, 2021).

Hatch, J. A. (2002). Doing Qualitative Research in Education Settings, Suny Press.

Hennig, T.,& Hansen, T.U. (2000). Releationship Marketing, Springer.

İş Bankası A.Ş. (2021). <https://www.isbank.com.tr> (Erişim Tarihi: Aralık, 2021).

Mallat, N. (2007). Exploring Consumer Adoption of Mobile Payments—A Qualitative Study, The Journal of Strategic Information Systems, 16(4), 413-432.

Miles, M. B. & Huberman, A. M. (1994). Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook. New York: Sage Publications, Inc.

Morgan, G. & Smircich, L. (1980). The Case for Qualitative Research, Academy of Management Review, 5(4), 491-500.

Neuman, W. L.,& Robson, K. (2014). Basics of Social Research, Pearson Canada Toronto.

Öztürk, A., ve Güven, Ö. F. (2014). Bankacılık ve Sigortacılıkta Pazarlama, Beta Yayıncılık, İstanbul.

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ŞİKAYET YÖNETİMİNDE İLETİŞİM KANALLARININ İNCELENMESİ

Singh, J. (1988). Consumer Complaint Intentions and Behaviour: Definational And Taxonomical Issues, Journal of Marketing, 52, 93- 107.

Stauss B. & W. Seidel (2004). Complaint Management: The Heart Of CRM, Thomson, United States.

QNB Finansbank A.Ş. (2021). <https://www.qnbfinansbank.com> (Erişim Tarihi: Aralık, 2021).

Türkiye Bankalar Birliği (TBB), www.tbb.org.tr Erişim Tarihi: Aralık, 2021).

Ünal, S. ve Erciş, A. (2004). Banka Hizmetleri Satın Alan Tüketicileri Banka Özellik Ve Hizmet Değişkenlerine Yönelik Tutumlarına Göre Alt Pazar Bölümlerine Ayırma Üzerine Erzurum'da Bir Araştırma. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 4(2).

Vakıflar Bankası T.A.O. (2021). <https://www.vakifbank.com.tr> (Erişim Tarihi: Aralık, 2021).

Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. (2021). <https://www.yapikredi.com.tr> (Erişim Tarihi: Aralık, 2021).

Zemke, R.& Anderson, K. (2007). Delivering Knock Your Socks off Service (4th ed.), New York: American Marketing AssociationPublication

Ziraat Bankası A.Ş. (2021). <https://www.ziraatbank.com.tr/tr> (Erişim Tarihi: Aralık, 2021).

A.J.CRONİN'İN ŞAHİKA (CİTADEL) ROMANINDA SALGIN HASTALIKLAR
IN THE NOVEL OF A.J.CRONİN'S CITADEL (SHAHİKA) IN THE EPIDEMIC
DISEASES

Nurullah ULUTAŞ 1

Özet

Archibald Joseph Cronin, İskoç edebiyatının en önemli yazarlarından biridir. Psikolojiyle de ilgilenmesi, romanlarında ruhsal tasvirler yapmasına olanak sağlar. Ünlü romanı *Şahika*'da idealist bir doktor olan Andrew Manson'un 1924 yılında Güney Galler'e bağlı Drineffy kasabasında işe başlaması ve karşılaştığı zorlukları anlatır. Andrew; kızamık, tifo, suçiçeği, tüberküloz... gibi salgın hastalıkların kol gezdiği bu küçük kasabada batıl inançlar ve hurafelerle mücadele eder. *Şahika* romanı, özellikle küçük ve hijyenin olmadığı yerleşim yerlerinde salgın hastalık sürecinin nasıl ilerlediğini, doktorların yaşadıkları imkânsızlıkları ele alan bir romandır. Romanda, idealist bir doktorun özverili çalışması, halkla samimi ilişkiler kurması, hastalara yaklaşımı, dönemin tedavi araçları ve doktorlar arası rekabet de konu edilir. Doktor Manson, rekabet hırsı ve kendisi hakkında yapılan dedikodular yüzünden zaman zaman sıkıntılar yaşasa da bilgi ve azmi sonucunda mesleğinin zirvesine erişir. İdealizminin zayıflamasının da etkisiyle Londra'nın en lüks semtinde bir ofis açmayı başarır. Drineffy kasabasında idealist bir asistan doktor olarak çalıştığı dönemde bütün zor şartlara rağmen Christine'la mutlu bir evliliği olan Andrew Manson, Londra'nın en işlek caddesinde açtığı ofiste çok fazla para kazanmasına rağmen hem karısına yeterince zaman ayırmadığı hem de ideallerinden uzaklaştığı için mutlu değildir. Bu yüzden Manson, geçirdiği soruşturma sonrası karısıyla daha sakin bir yerde ve daha mütevazı bir hayat sürdürmeye karar verir. Hayatlarının en mutlu günlerini yaşamaya karar verdikleri bir zamanda karısı Christine, bir trafik kazası sonucu ölünce Doktor Manson için yaşam tüm anlamını yitirir. Bu bakımdan roman aynı zamanda büyük bir aşkın romanıdır.

Bu çalışmada salgın hastalıklar bağlamında Archibald Joseph Cronin'in *Şahika* romanı analiz edilecektir.

Anahtar Kelimeler: Archibald Joseph Cronin, Şahika (Citadel), Salgın Hastalıklar, İskoç Edebiyatı.

Abstract

Archibald Joseph Cronin is one of the most important writers of Scottish literature. His interest in psychology also allows him to make spiritual depictions in his novels. In his famous novel *Citadel (Shahika)*, he tells the story of Andrew Manson, an idealist doctor, who started working in the town of Drineffy in South Wales in 1924 and the difficulties he faced. Andrew struggles with superstitions and superstitions in this small town where epidemics such as measles, typhoid, chickenpox, tuberculosis ... are rife. *Citadel (Shahika)*, is a novel that deals with the progress of the epidemic disease process, especially in small and unhygienic settlements, and the impossibilities experienced by doctors. In the novel, the devoted work of an idealist doctor, his sincere relations with the public, his approach to patients, the treatment tools of the period and

* Bu metin, 8 -10 Haziran 2022 tarihleri arasında Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu tarafından düzenlenen I. Uluslararası Sosyal Bilimler Kongresi (USBK 2022)'nde sunulan bildiri metninin genişletmesiyle oluşturulmuştur.

1 Prof.Dr., Bitlis Eren Üniversitesi, Fen-Edebiyat Fakültesi, Türk Dili ve Edebiyatı Bölümü, nurullahulutas@gmail.com, ORCID: 0000-0002-1447-3736

Makale Gönderim Tarihi(Manuscript Submit Date): 07.07.2022, Kabul Tarihi(Accepted Date): 24.12.2022, Basım Tarihi(Published Date): 28.12.2022, turnitin benzerlik oranı(turnitin similarity ratio): %30

the competition between doctors are also discussed. Although Doctor Manson has troubles from time to time due to his competitive ambition and gossip about himself, he reaches the top of his profession as a result of his knowledge and determination. With the weakening of his idealism, he manages to open an office in the most luxurious district of London. Andrew Manson, who was happily married to Christine despite all the difficult conditions while working as an idealistic assistant doctor in the town of Drineffy, is not happy because he does not spend enough time with his wife and distances himself from his ideals, despite earning a lot of money in the office he opened in the busiest street of London. Therefore, after the investigation, Manson decides to lead a quieter and more modest life with his wife. Life loses all meaning for Doctor Manson when his wife, Christine, dies in a car accident at a time when they have decided to live the happiest days of their lives. In this respect, the novel is also a novel of great love.

In this study, Archibald Joseph Cronin's *Citadel (Shahika)*, novel will be analyzed in the context of epidemics.

Keywords: Archibald Joseph Cronin, *Citadel (Shahika)*, Epidemics, Scottish Literature.

1. GİRİŞ

İnsanlık tarihinden önce salgınlara neden olan mikropların olduğu düşünülürse insanoğlunun virüslerle savaşı kıyamet gününe dek sürecektir. Tarihin ilk dönemlerinden itibaren sivrisinek, fare ve çeşitli hayvanlar vasıtasıyla yayılan salgın hastalıklar günümüze dek milyonlarca insanın hayatını kaybetmesine yol açmıştır. İnsanoğlu, biyoloji, tıp ve teknoloji alanında edindiği deneyimlerle bu virüsleri alt etmenin mücadelesini vermektedir. Karşılaştığı her salgın aynı zamanda bilim insanlarının ihtisas alanında bir aşama kaydetmesine fırsat vermektedir. Aralık 2019'da Çin'den dünyaya yayılan COVID-19 virüsü yüzbinlerce insanın canını almaya devam ederken insanoğluna dünyanın geçiciliğini hatırlatmakta, gururlanmanın ne denli boş bir eylem olduğunu da öğretmektedir. Çünkü sahip olduğu tüm maddi güç ve makamlara rağmen süper güvenlik sistemleri, basit bir maske kadar insanı bu virüsten koruyamamaktadır. Virüse yakalanmamak için maksimum hijyen ve sosyal mesafeye uymak yeterlidir. Süper güç sayılan devletlerin birbirini suçlaması, salgın sonrası politik kavgaların ve ekonomik savaşların süreceğini göstermektedir. Hayatımızdaki hemen her eylemi dijital platforma taşımının yanında medikal istihbarat ve biyolojik silahlanma yarışı gibi kavramlar sanırım geleceğimizi şekillendirecektir. Ayrıca salgın, son dönemlerde çatırdayan küreselleşme anlayışı yerine güçlü ve refah seviyesi yüksek ulus devlet anlayışını geçerli kılacaktır.

1930'lu yıllarda, toplumsal ve ruhsal felaketlerin eş anlamlısı olarak yaygın biçimde hâlâ veba metaforuna başvurulmaktaydı. Vebanın bu şekilde hâlâ bir çağrışım gücüne sahip olması, genellikle mübalağalı, anti-liberal tutumlarla el ele gidiyordu: tiyatro ve veba üstüne Artaud'nun yazdıklarını, 'duygusal veba' konusunda Wilhelm Reich'in düşüncelerini aklınıza getirin. İşte, böyle bir insan türüne dair 'teşhis', ister istemez anti – tarihsel düşünceleri

beslemektedir. Gerek bir tanrısal adalet gerekse bir demonoloji (şeytan bilimi) olarak veba metaforu, kötülüğün simgesini andıran bir şeyin varlığını şart koştuğu gibi, kötülüğü kaba, korkunç bir adaletin taşıyıcısı durumuna da getiriyordu. Karel Čapek'in *Beyaz Veba* (1937), faşizmin iktidara gelmiş olduğu bir devlette ortaya çıkan uğursuz hastalık, yalnızca kırk yaşının üstündekileri, ahlâki açıdan kendi hallerinden sorumlu tutulabilecek kişileri vurmaktadır.

Nazilerin Çekoslovakya'yı ele geçirmesinin arifesinde kaleme alınan Čapek'in alegorik oyun, bir anormalliği (veba metaforunun, ortalama görüşlere sahip bir Avrupalı liberalin barbarca diye nitelediği bir tehdidin ifade edilmesi amacıyla kullanılmasını) yansıtmaktadır.” (Sontag, 2005: 157)

Tarihin değişik dönemlerinde çeşitli salgınlar Filistin'den Etiyopya'ya; Yunanistan'dan Roma İmparatorluğu'na kadar tüm insanlığı tehdit etmiştir. 1346 yılında Hazar Denizi kıyısında başlayan veba salgınının etkisi 400 yıl boyunca devam eder (Arı, 2012). Yine çiçek, kabakulak, grip, tifüs... gibi salgınlar orduların yenilmesine, coğrafi haritaların değişmesine ve nüfus sayılarının büyük oranda düşmesine (Diamond, 2003: 84-85 ve 271'den akt. Özdemir, 2005: 19) neden olmuştur: “(...) salgın hastalıklar, imparatorlukları çökertmiş, orduları kırmış, yaşama ve sevmeye biçimlerimizi sürekli değiştirmiştir. Çiçek hastalığı Yeni Dünya'yı öylesine büyük bir güçle işgal etmiştir ki, Kızılderili kültüründe açtığı politik yaralar hâlâ iyileşmemiştir. Veba, feodalizmin sonunu getirmiş, kapitalizmin tohumlarını atmış ve ekonomistlerle doktorları hâlâ motive eden, doğaya karşı bir güvensizlik yaratmıştır.” (Nikiforuk, 2013: 21).

Salgının yayılmasında bu firarların da etkisi olur. Salgın hastalıklardan dolayı uygulanan karantinanın geçmişi çok eskiye dayanır ve bu karantina “veba”yla ilgilidir: “Viscount Bernabo tarafından çıkartılan bu uygulamanın en azından kişi bazlı hastalığın yayılma hızını kesen etkili bir çözüm olduğu daha o günlerde doktorlar tarafından gözlemlenmişti. Akdeniz'in o dönem uluslararası limanı olan Ragusa'nın (bu günkü Dubrovnik) başhekimi Padua'lı Jacob, vebanın bölgeye gemilerle denizaşırı yerlerden taşındığını varsayarken kent içindeki hastalar ile dışarıdan gelenlerin şehir duvarları dışında kurduğunu bir binada kabulünün yapılmasını sağlamaya çalışmıştır (Jewell, 1857'ten akt. Karaimamoğlu, 2020:730). Hastaların sağlıklı insanlardan ayrılması yani izole edilmesi gerekliliğinin doktorlar arasında güç kazanmasının nedeni ise erken bulaşma teorisidir.” (Carmichael, 1991: 213-255; Kinzelbach, 2006: 369–389'dan akt. Karaimamoğlu, 2020: 730). Karantina, salgın hastalıklardan dolayı bazen hastalığın yayılmasını önlemeye dönük bir tedbir olarak algılanırken bazen de otoriterleşmeye meyilli yönetimlerin gözetim toplumu yaratmak ya da halkı baskı altına alma amacıyla

gerçekleştirdikleri bir uygulamadır. Uygulamayı özgürlüğün kısıtlanması ve yönetimin diktatörleşmesi olarak değerlendirenler buna isyan ederler. Bazıları da böylesi felsefi bir amaç olmadan sırf kapalı yerde kalma fobilerinden ötürü karantina mekânından kaçma teşebbüsleri sergiler. Yapıtın bu bölümünde bu duruma değinilir. Salgınlar, genel olarak halkta korku, endişe ve panik yaratır. Ölüm korkusuyla birlikte, açlık, sefalet, namus kirlenmesi, kişinin onuruyla oynama, hastalığa çare bulunamaması... gibi sebeplerle insanların bazıları intiharı seçer.

Salgın hastalıklar ve afetler, öncelikle yoksulları vurur. Yoksul insanlar hem gıda hem korunma anlamında en dezavantajlı gruplardır. Görkemli şatolar ve korunaklı duvarların ardında kalan zenginler, kendilerini koruma altına alarak salgından korunabilir veya en az zayıyla bu hastalıktan kurtulabilirler. Ancak yoksullar, bu salgınlara karşı savunmasızdır. Zenginler, maddi imkânları ve depolarında sakladıkları yiyeceklerle aylarca idare edebilirken yoksullar, salgından kurtulsalar bile açlıktan veya giyeceklerinin olmamasından ölürlür.

Salgın hastalıklar sadece ekonomik yıkımlara yol açmaz, toplumu hemen her yönüyle çökertir. Toplumsal ilişkilerden eğitime, sanattan siyasete dek her sektör salgınlardan olumsuz biçimde etkilenir: “Frank M. Snowden *Epidemics and Society: From the Black Death to the Present* (Salgınlar ve Toplum: Kara Ölüm'den Günümüze) isimli yeni kitabında isimli yeni kitabında salgın hastalıkların siyaseti, bastırılmış devrimleri, ırksal ve ekonomik ayrımcılığı nasıl şekillendirdiğini inceliyor. Salgınlar yayıldıkları toplumları değiştirdi, kişisel ilişkileri, sanatçıların ve entelektüellerin çalışmalarını beşerî ve doğal ortamları etkiledi. Yüzyıllara ve kıtalara uzanan geniş bir kapsamda, Snowden'in açıklaması hangi sosyal yapıların, hastalıkların yayılmasına ne şekilde olanak sağladığının cevabını vermeye çalışıyor.” (Chotiner, 2020: 1). Salgınların, savaşlarla da ilgisi var. Bazı devletler, salgını fırsat bilerek düşmanlarını zor zamanlarında yok etmeyi bir savaş stratejisi olarak uygularlar. Bunu birçok salgında görebiliriz. Bazı salgınların savaşın sonucunu direkt etkilediği de araştırmalarla sabittir. Bu koşullarda ölenlerin salgından mı yoksa düşmanın silahıyla mı öldüğü de hep tartışma konusu olmuştur. Anlatıcı veba salgınının ülkenin her yanına yayıldığı yıl İngiltere ve Hollanda arasında bir sıcak savaş da olduğunu söyler.

Edebî anlatılarda olduğu gibi tarihte yaşanan salgınlarda da toplumun tüm yönüyle olumsuzluklar yaşadığı görülür. Hemen tüm dünyayı etkileyen veba salgınları Avrupa başta olmak üzere hemen tüm dünyayı ekonomi başta olmak üzere birçok anlamda olumsuzluğa sürüklemiştir: “Sonuç olarak görülüyor ki veba salgını halkın her kesimini etkilemekle kalmamış, ekonomik, sosyal, siyasi ve kültürel hayatı da derinden etkilemiştir. Avrupa'nın demografik haritasını değiştirmiştir. Halkın psikolojik olarak güvensizlik ve korku yaşamasına

neden olmuştur. Sosyal ilişkileri zayıflatmış, ticareti ve dini uygulamaları durma noktasına getirmiştir. Çok sayıda kişinin ölmesi her alanda bir değişime neden olmuştur. Bazı meslekler çok daha fazla para kazanmaya başlamış, bazı ürünler gereğinden daha pahalı hale gelmiştir. Kıtanın içine düştüğü durumu atlatması pek de kolay olmamıştır. 1348 salgınının etkileri 1350'li yıllarda azalmaya başlasa da tam olarak kaybolmamış ve veba, bu denli şiddetli olmamakla birlikte, daha sonra birkaç kez daha Avrupa topraklarında görülmüştür.” (Genç, 2011: 146).

Salgınların yayılmasındaki sebeplerden biri de halkın cahilce davranışları ve batıl inançtan kaynaklanan uygulamalarıdır. Salgın hastalığa maruz kaldığını bile bile yapılan hasta ziyaretleri, salgından ölenlere düzenlenen taziye törenleri, salgından ölenlerin kıyafet ve eşyalarının yoksullara yardım adı altında başkalarına verilmeleri de salgın hastalıkların hızla yayılmasına sebep olur. Profesör Zilber, Murat Yıldırım'ın fikirlerine saygı duymasına rağmen “nefretten” doğan “bağnaz düşünceleri” kabul etmez. Profesör Zilber, “düşman güçlerin” Hadrut'a gelerek mezarları açarak cesetleri çıkarıp keserek taunu yaymak amacıyla olduklarına inanmaz; o zaman “düşman güçler” kendilerini ölüme mahkûm etmektedirler. (Sarıbaşı, 2019: 264 – 269).

Salgın hastalıklarda kurum ve yöneticilerin yaptığı en büyük hatalardan biri salgını gizlemektir. Salgının gizlendiği her dakika bulaşma sayısını artırır. Bu durum vaka sayılarında da aynı etkiyi yaratır. Sözde halkın tedirgin olmasını önlemek, ekonomik ve turizm gibi kaygılarla gizlenen salgın hastalıklar, kısa süre sonra hükümetlerin başına bela olur ve onunla mücadele etmelerini daha da zorlaştırır. İnsanlık tarihinin ilk dönemlerinden itibaren bu hatanın geleneksel bir hal aldığı görülür. Tüberküloz hastalığı ve kanser gibi rahatsızlıklarda da aynı tavrın takınıldığı görülür: “Bir insanın tüberküloz olduğunu öğrenmesinin, yüzüne karşı ölüm hükmünün okunmasıyla bir sayıldığı –günümüzde halkın zihninde kanserin ölümlerle eş tutulması gibi- günlerde (üstelik çok zaman da geçmemiştir o dönemlerden bu yana), tüberkülozlu kişilerin yakalandıkları hastalığın kendilerinden (onlar öldükten sonra da çocuklarından) gizlenmesi çok yaygın bir durumdu. Doktorlar ve hastaların aileleri, hastalık hakkında bilgi sahibi olan başka hastalarla bile rahatça konuşmakta gönülsüzdüler.” (Sontag, 2005: 8).

Bugün dünyayı etkisi altına alan ve milyonlarca insanın ölümüne yol açan Covid-19 salgınında da yönetimlerin aynı yaklaşımı sergilediğini görmekteyiz. Amerika, bu salgının yayılmasında en büyük suçlu olarak salgını gizleyen Çin'i ve bu hastalığa salgın teşhisini geç koyan Dünya Sağlık Örgütü'nü suçlamaktadır: “Çin'deki ilk tepki, salgını görmezden gelmek ve inkâr ederek gizlemek olarak gelişti. Çin'de 1949 yılından bu yana ‘gizlilik kültürü’ bir dogmaya

dönüştü. Bilgi değerli bir silah mesabesinde görüldüğü için, avam halk tabakaları ile paylaşılması sakıncalı bulunuyordu. Bu mantığa göre, eğer bilgi bir güç kaynağı ise, bu kaynak devrimci devletin tekelinde olmalıydı. Dolayısıyla, Pekin'deki merkezi otoritenin, salgının varlığını kabul etmesi ve duyurması haftalar aldı. Merkezi hükümet, mahalli idarecileri gevşek tutum sergilemekle suçladıktan sonra meseleye kendisi el attı.” (Tahiri, 2020: 1).

Bu yanlış yaklaşım sadece Çin'le sınırlı kalmadı. Politik olarak Çin gibi muhafazakâr bir devlet olan İran da bu eleştirilerden payını aldı: “İran İslam Cumhuriyeti kadroları da Çin'in bu gizlilik politikasına meylederek, meselenin üstünü kapatmaya çalıştı. Ancak İranlı yöneticiler bu hususta Çin'deki meslektaşları kadar başarılı olamadı. Kısa sürede İran halkının çoğu, salgının boyutlarından haberdar oldu. Bunun sebebi de İran her ne kadar Çin gibi otoriter bir rejime sahipse de Çin kadar sistematik bir baskı organizasyonuna sahip olmamasıdır. Gerçek şudur ki; İran'da, 3. Dünya ülkesi tipi bir rejim kaimdir. Kendi içinde farklı güç odakları barındırır ve toplum üzerinde sadece şeklen kontrol sağlayabilir.” (Tahiri, 2020: 1).

Archibald Joseph Cronin'in *Şahika* adlı romanı Andrew Manson adlı bir tıp doktorunun yaşantısı ekseninde yazılmış bir salgın romanıdır. Roman başladığında tarihler 1924 yılının ekim ayını gösterir. Andrew Manson, bir doktor asistanı olarak Güney Galler'e bağlı Drineffy kasabasında iş bulur. Buraya idealist bir doktor adayını giden Manson, imkânsızlığın kol gezdiği bu kasabada, batıl inançlar ve geleneksel yöntemlerle hastaları iyileştirmeye çalışan sağlıkçılarla karşılaşınca morali bozulur: “Düşüncem, Drineffy'yi bir sağlık merkezine dönüştürmekti – bilirsiniz, kaplıca gibi... Bana bak Manson! (...) bilmen gereken bazı şeyler var. Burası, bu romantik mesleğin en iyi geleneklerinin uygulandığı bir yer değil. Hastane yok, ambulans yok, röntgen cihazı yok, hiçbir şey yok. Ameliyat yapmak istersen mutfak masasını kullanmak zorundasın. Sonrasında bulaşık yeğeninde temizlenirsin. Sıhhi temizlik denen bir şey yok. Kuru geçen bir yaz boyunca çocuklar infantil kolerasından sinekler gibi ölür.” (Cronin, 2015: 27).

Yanına asistan olarak gittiği Doktor Page, yatalak bir hasta olduğu için tüm yük Andrew Manson'un üzerindedir. Manson'un çalışmak için geldiği bu kasaba son derece kirli bir yerdir. Kasabada kanalizasyon sisteminin yetersizliği ve çok eski olması hastalıklara davetiye çıkarır. Bu yüzden çocuklar kolera başta olmak üzere birçok hastalığa yakalanır. Romanda bahsedilen infantil kolerası, daha çok çocukların yakalandığı bir salgın türü olsa da sebep ve sonuçları bakımından toplumun tüm kesimini etkileyen bir kolera türüdür. 1817'li yıllarda ortaya çıktıktan sonra büyük çaplı ölümlere yol açar. Çocuk, genç yaşlı demeden birçok insan bu

hastalıktan ölür. Hastalığın sebeplerinin başında çevre kirliliği ve alt yapı hizmetlerinin yetersizliği gelir (Sakaoğlu, 1995: 23-25'ten akt. Ak, 2011: 266-267).

Manson'un göreve başlamasının hemen ardından kasabada bir tifo salgını başlar. Zaman zaman imkânsızlığın ve çaresizliğin bunalıma sürüklediği Doktor Manson, özverili kişiliği ve özel çabasıyla hastalarla yakından ilgilenir: "Tipik döküntüsü olan, Glydar Hanesi 7 Numara da dâhil, beş hastanın enterik vaka olduğu açıkça ortadaydı. Jenkins, son on gündür onları kireçtaşı ve afyonla tedavi ediyordu. Andrew, geçen geceki beceriksiz çabalarına rağmen, artık elinde bir tifo ateşi salgını olduğunun farkındaydı." (*Şahika*, s. 32).

Tifo, etkeni olan *Salmonella typhi*, kirli içme suları ve pis yiyecekler ile bulaşarak bedene girdikten 7 – 15 gün sonra ortaya çıkan bir hastalıktır. Bakteri, hastaların dışkı, idrar, kan, tükürük ya da deri döküntülerinde bulunur. Dünyada her yıl 20 milyon civarında tifo vakası varken bu vakaların yaklaşık 200 bini ölümle sonuçlanmaktadır (Parıldar, 2020: 19-26). Bu hastalığı tifüs hastalığı olarak adlandıranlar olsa da konuyla ilgili büyük tartışmalar yaşanmıştır. Bu tartışmalar, bugün bile bir sonuca ulaşmış değildir. Ancak hastalığın kirlilikten yayıldığı ve bugüne kadar milyonlarca insanın ölümüne yol açtığı, en fazla az gelişmiş ve alt yapısını tamamlamamış toplumlarda görüldüğü, savaşlarda çok sayıda askerin ölümüne yol açarak bazı savaşların sonucuna direkt etki ettiği araştırmalarla kanıtlanmıştır (Özdemir, 2005).

Andrew Manson, tifo salgınıyla tek başına bilimsel yöntemlerle mücadele ettiği bu kasabada doktorların geleneksel yöntemlerle hastaları iyileştirmesine zaman zaman isyan eder. Ancak idealist kişiliği yüzünden çatışma yaşadığı bu insanlarla iyi geçinmekten başka çaresi yoktur. Yanında çalıştığı Doktor Page'in tecrübesinden yararlanmak amacıyla bazen ona danışır. Fakat ondan da gereken yardımı alamaz:

"Doktor Page, bulaşıcı bir hastalıkla karşılaşırsak, yapılacak en iyi şey nedir?"

Bir sessizlik oldu. Page, sadece konuşmak bile migrenini azdırmaya yetiyormuş gibi hiç hareket etmeden, gözleri kapalı bir halde cevap verdi: "Bu hep zor olmuştur. Karantina koğuşunu bırak, bir hastanemiz bile yok." (*Şahika*, s. 32).

Andrew Manson'un yaşadığı kasabada bir dönemler başarılı bir doktor olduğu halde sonrasında kendini alkole veren Denny, adlı bir doktor vardır. Muhtemelen Denny de bir dönemler çok idealist olduğu halde ortamın elverişsizliğinden dolayı kendini boşluğa bırakmıştır. Başlangıçta egoist kişiliğiyle Manson'u küçümsese de sonrasında iyi dost olurlar. Salgın yayılınca aralarında bulaşıcı hastalığın sebepleri ve çözüm yolları üzerine bir sohbet gelişir: "Sende de mi aynı vaka var? Diye sordu Andrew ilgiyle.

“Dört tane! Hepsi de seninkilerle aynı bölgede.” Duraksadı, “Ve bu mikroplar Glydar Hanesi’ndeki kuyudan geliyor.”

(...)

“Görüyorsun ya,” dedi Denny, acı ironiyle dolu soğuk ses tonuna geri dönerek. “Paratifo buralarda öyle ya da böyle bulaşıcıdır. Ama bir gün, çok yakında, büyük bir patlamayla karşılaşacağız. Suç ana lağım kanalında. Oradan sızan pis sular kasabanın alt tarafındaki alçak kuyuların yarısına karışıyor.” (*Şahika*, s. 36).

Tarihte yaşanmış tifo salgınlarına da bakıldığında bu salgının sebeplerinin başında lağım sularının geldiği iddia edilir. (Özdemir, 2005). Romanın bu bölümünde de doktorlar tifonun yayılmasını bu sebebe bağlarlar. Vaka sayısı ve ölümler artınca Denny ve Andrew bir gece gizlice kanalizasyon sistemini havaya uçurarak kasabaya yeni kanalizasyon sistemi çekilmesine vesile olurlar.

Doktor Andrew’in salgına ve diğer hastalıklara yönelik çabaları kısa süre içinde Drineffy kasabasında ününün yayılmasını sağlar. Göreve başladığı ilk günlerde hasta olmadığı halde rapor almaya alışmış insanlara rapor vermediği için kendisine tepki gösterip kaydını başka doktorlara alan kişiler yeniden ona döner. Andrew’in salgın hastalıklar konusundaki başarısı yayılırken kasabada popüler bir doktor olan Bramwell’le karşılaşan Manson, bu eski doktorun aslında mesleki olarak ne denli bilgisiz biri olduğunu fark eder: “Tabii, enterik vakalar üzerinde çıkardığın işi hepimiz duyduk. Drineffy seninle gurur duyuyor, sevgili oğlum... Sana yardım edebileceğim herhangi bir acil durum olursa, haber ver!”

(...)

Aslına bakarsanız, Doktor Bramwell, elimde gerçekten ilginç bir ikinci derecede mediastinit vakası var, son derece sıra dışı. Eğer işiniz yoksa benimle beraber gelebilirsiniz.” (*Şahika*, s. 44).

Mediastinit, ölümcül sonuçları olabilen, göğüs ve kalp cerrahisi doktorlarının üzerinde dikkatle durduğu mediasten dokusunun iltihabıdır. Akut ve kronik şekilde enfeksiyon ve enfeksiyon dışı etyolojiler ile ortaya çıkar. (Kılıç, 2020: 61). Doktor Manson’u kırmayıp onunla gelen Doktor Bramwell’in hastalığın teşhisi konusunda söyledikleri, onun ne denli eksik bilgiye sahip bir doktor olduğunu gösterir.

Doktor Andrew Manson’un Drineffy kasabasında karşılaştığı hastalıklardan biri de kızamıktır: “Riskin Caddesi’ne vardı ve 3 Numara’ya girdi. Hasta, hafif bir mevsimsel kızamık salgınına

yakalanmış, Joey Howells adında dokuz yaşında bir çocuktur. Hastalığın kendisi çok önemli değildi ama içinde buldukları fakirlikten dolayı Joey'nin annesini zor durumda bırakması muhtemeldi.” (*Şahika*, s. 55).

Kızamık, özellikle çocukluk döneminde görülen ve tüm dünyada yaygın görülen bulaşıcı bir enfeksiyon hastalığı olup dünyada her yıl bir milyondan fazla çocuk bu hastalıktan dolayı hayatını kaybetmektedir. Kızamık çok bulaşıcı bir enfeksiyon hastalığı olup hasta kişilerin solunum salgılarının aerosol şeklindeki parçacıklarının duyarlı konağa ulaşmasıyla yayılır. Hastaların döküntü başlamadan önceki 4 gün ve başladıktan sonraki 4 gün hastalığı yayma riski vardır. Uzmanlar, bulaştırıcılığın en yoğun olduğu sürecin prodrom dönemi olduğunu belirtir. (Hatipoğlu, & vd. 2013: 105). Bu yüzden kızamığa yakalanmış hastaların karantinada kalmaları gerekmektedir. Bu kasabada yaşayan insanların yoksulluğu ve gencinden yaşlısına kadar herkesin kömür ocaklarında çalışmak zorunda kalmaları, salgın hastalıklarda bile karantinada kalmanın ne denli zor olduğunu göstergesidir. Doktor Andrew Manson, kızamık hastalığına yakalanan Joey Howells'in kardeşi İdris'in okula gitmesine kızarak durumunu bildiği halde onu okula kabul eden Bayan Barlow adlı öğretmenle tartışır:

“Ağabeyi Joey kızamık geçirirken İdris'in okula gitmesi sağlık düzenlemelerinin açık bir ihlâliydi. (...)

Burada bir öğrenciniz var. İdris Howells. Ağabeyinin kızamık olduğunu biliyorsunuz. Onu sınıfa almanızın kurallara aykırı olduğunu farkında değil misiniz?... Karantinaya alınması gerek.” (*Şahika*, s. 56-58).

Doktor Manson, bu yoksul kasabada bir çocuğu evde karantinada kalması gerektiği halde okula kabul eden ve onu sınıfta herkesten uzak bir köşede karantinaya alan Christine Barlow adlı öğretmenle tartıştıktan sonra bu özverili güzel kadını aklından çıkaramaz. Bayan Page'le tartıştıktan ve kasaba halkının bir kısmıyla da anlaşamayan Doktor Manson, Aberalaw adlı daha güzel bir kasabada içinde büyük bir evin de olduğu bir hastanede iş bulur. Komisyon mülakata aldığı Manson'u çok beğenir, tek şartları buranın evli birine uygun olduğudur. O da nişanlı olduğunu söyler. Oysa Christine'le sadece konuşmaktadırlar. Bu gelişme üzerine âşık olduğu kadına evlilik teklifi yapar ve bir süre sonra da evlenirler.

Doktorluk kariyeri, hızla yükselen Andrew, bir süre sonra Londra'ya taşınır. Buranın en büyük hastanelerinden biri olan Victoria Hastanesi'nde kadro bulan Manson, şehrin en işlek yerine bir ofis açınca kısa sürede sosyal çevresi ve yaşam koşulları da değişir. Alışkın olmadığı bu çevre zaman zaman eşiyile problem yaşamasına neden olur. Doktor Andrew karısıyla gittiği bir

toplantıda karısı Christine'nin Profesör Challis'le sohbetini kıskanır. Bu sırada karısı profesöre kocasının taş kömürü işçileriyle ilgili bir araştırma yaptığını ve kömür tozu ile tüberküloz arasındaki ilgiyi ortaya koymayı amaçladığını söyler: “Öyle değil mi, sevgilim?” diye teşvik etti Christine. “Geçen gece bana anlatıyordun ya.” “Ah, bilmiyorum,” diye homurdandı Andrew. “Muhtemelen bir yere varmayacak. Henüz elimde yeterince veri yok. Tüberkülozun nedeni toz olmayabilir bile.” (*Şahika*, s. 187). Daha önce görev yaptığı kasabada maden işçilerinin sürekli tüberküloza yakalanması Doktor Manson'u tozun tüberküloza etkisi konusunda bir çalışmaya iter. Romanda karısının gönderme yaptığı konu budur. Daha çok bir akciğerle ilgili bir hastalık olarak tanımlanan tüberküloz öksürüğe yansır. (Sontag, 2005: 13-14).

Şahika romanında bahsedilen salgınlardan biri de suçiçeğidir: “Temmuz ayının sonlarında baş gösteren ani suçiçeği salgını Andrew'ya kafasını kaşıyacak vakit bırakmadı.” (*Şahika*, s. 250). Manson'un yoğun olarak ilgilendiği hastalıklardan biri olan Suçiçeği, insan herpes virüsleri arasında yer alan varisella zoster virüsünün primer hastalığı olup çocuklarda sıkça görülen hava yolu ve temasla bulaşan bir hastalıktır. (Dilek, & vd. 2015: 360). Doktor Manson, Londra'da kariyerinin zirvesindeyken bir gün Drineffy kasabasında tanıştığı Con'un kendisini ziyarete geldiğini görür. Con, kızı Marry'yi hatırlayıp hatırlamadığını sorduktan sonra kızının onu çok sevdiğini, ancak maalesef tüberküloza yakalandığını belirtir: “Lanet olsun, Manson. Mary'de tüberküloz başlangıcı olduğunu söyledi – sanki, Dan Amca on beş yıl önce sanatoryuma yattığında, Boland ailesi bu hastalıktan tamamen kurtulmamış gibi.” (*Şahika*, s. 429).

Mary'yi muayene eden Manson, tüberküloz hastalığının henüz ilerlemediğini ve tedavi edilebilecek bir aşamada olduğunu belirterek kızın babasını rahatlatır: “Kızın yanında sadece on beş dakika kalmıştı ama misafir odasındaki Con'la Christine'in yanına döndüğünde yüzünde son derece rahatsız bir ifade vardı. “Maalesef tüberküloz olduğuna dair hiç şüphe yok. Sol apeks... Ama endişelenme. İlk evrede. Yapabileceğimiz bir şeyler var!” (*Şahika*, s. 433).

Bir süre Victoria hastanesinde tedavi gören Mary'nin durumu gitgide kötüleşince Andrew, sağlık bakanlığı kurallarına aykırı olarak onu hastaneden alıp Bellevue'de Stillman adlı bir uzmanın işlettiği sanatoryuma götürür. Bu yüzden soruşturma geçirir. Stilman'ın sanatoryumunda bir süre kalan Mary iyileşince Doktor Manson çok mutlu olur: “Andrew, Mary'nin iyileştiğine sevinmiş bir halde gülümseyerek mektubu masaya bıraktı.” (*Şahika*, s. 490).

Drineffy kasabasında idealist bir asistan doktor olarak çalıştığı dönemde bütün zor şartlara rağmen Christine'la mutlu olan Andrew Manson, Londra'nın en işlek caddesinde açtığı ofiste

çok fazla para kazanmasına rağmen ideallerinden uzaklaştığı için mutlu değildir. Bu yüzden Manson, geçirdiği soruşturma sonrası karısıyla daha sakin bir yerde ve daha mütevazı bir hayat sürdürmeye karar verir. İkili arasındaki buzlar erir ve yeniden eski mutlu günlerine dönerler. Bir gün kahvaltıda sofrasında kocasının sevdiği peynirin kalmadığını gören Christine, kocasının tüm ısrarlarına rağmen peynir almak için gittiği dükkândan çıkarken geçirdiği trafik kazası sonrası ölünce Doktor Manson için yaşam tüm anlamını yitirir.

2. SONUÇ

Sonuç olarak salgın hastalıkların tarihi, en az insanlığın tarihi kadar eskidir. İnsanoğlu, hemen her çağda salgın hastalıklar yüzünden can ve mal kaybı yaşadı ve yaşamaya devam edecektir. Salgınların siyasi, sosyal, ekonomik, psikolojik, turizm, hukuk... alanını etkilemesi kaçınılmazdır. Edebiyatın hayatı yansıtan bir ayna olduğu göz önüne alındığında salgınların edebi türlere konu olmasından daha doğal bir sonuç yoktur. Tarih boyunca hemen her milletin edebiyatında salgınlar bir şekilde edebi türler içinde kendine yer bulmuştur. Sadece edebi yapıtlarda değil, sinema ve tiyatrodaki da salgınlarla ilgili çok sayıda film ve oyuna rastlanır. Kovid – 19 salgını da tıpkı diğer salgınlarda olduğu gibi büyük yıkımlarla tüm dünya milletlerini etkiledi. Tarihin ilk döneminden itibaren insanlığı maddi ve manevi anlamda çökerten salgın hastalıklar, yazarlara ilham vermekle kalmamış sonraki dönemlerde toplumların salgınlar karşısında nasıl davranacağına dair ipuçları da vermiştir. Hemen her toplumda salgın hastalık ortaya çıktığında insanların gösterdiği tepki aynıdır. Salgınla ilgili batıl inançlar, hijyen yokluğu, iktidarların uyguladığı sansür ve halkın cahilce davranışları sonucu hastalığın yayılmasına katkısı birçok toplumda aynı şekilde görülür. Bu çalışmada analize tabi tuttuğumuz Archibald Joseph Cronin'in *Şahika* romanı, özellikle küçük ve hijyenin olmadığı yerleşim yerlerinde salgın hastalık sürecinin nasıl ilerlediğini, doktorların yaşadıkları imkânsızlıkları ele alan bir romandır. Romanda, idealist bir doktorun özverili çalışması, halkla samimi ilişkiler kurması, hastalara yaklaşımı, dönemin tedavi araçları ve doktorlar arası rekabet de konu edilir. Romanın baş karakteri Doktor Manson'un mesleğinin zirvesindeyken çok para kazanması, idealizminden uzaklaştığı için onu mutlu etmez.

TEŞEKKÜR

Bu çalışma, Bitlis Eren Üniversitesi Bilimsel Araştırma Koordinatörlüğünde BEBAP 2021. 15 numaralı, "Salgın Romanlarının Corona Virüs Bağlamında Analiz Edilmesi" adlı proje ile desteklenmiştir. Çalışmamızı maddi olarak destekleyen Bitlis Eren Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinatörlüğü'ne teşekkür ederiz.

THANKS

This study was supported by the project numbered BEBAP 2021. 15, the name of “The Analysis of Pandemic Novels in the Context of Coronavirus” under the Scientific Research Coordinatorship of Bitlis Eren University. We thank Bitlis Eren University Scientific Research Projects Coordinatorship for financial support of our study.

3. KAYNAKÇA

Arı, K. (2012). “Mücadele Sürecinde Göçmenlerde Salgın Hastalık Riski ve “Fare İtlafı”.<http://sikiyonetimdosyasi.blogspot.com/>

Carmichael, A. G. (1991). “Contagion Theory and Contagion Practice in Fifteenth-Century Milan”, *Renaissance Quarterly*, C. 44, No. 2, s. 213-255

Chotiner, I. (2020).“Pandemi Tarihi Nasıl Değiştirir?”*sosyal bilimler.org*. (Çeviri: Tuğçe Puluroğlu)

Cronin, A. J. (2015). *Şahika*. (Çeviren: Pınar Temurcan), İstanbul: Altın Bilek Yayınları

Diamond, J. (2003). *Tüfek, Mikrop ve Çelik*, (Çev. Ülker İnce), Ankara: TÜBİTAK Yay.

Dilek, M. & vd. (2015). “Suçiçeği Komplikasyonlarının Değerlendirilmesi”, *Abant Medical Journal*, Cilt: 4, Sayı: 4, s. 360, doi: 10.5505/abantmedj.2015.67699, http://www.journalagent.com/abantmedj/pdfs/ABANT-67699-ORIGINAL_ARTICLE-DILEK.pdf

Genç, Ö. (2011). “Kara Ölüm: 1348 Veba Salgını ve Ortaçağ Avrupa’sına Etkileri”, *Tarih Okulu*, Sayı: 10, s. 146

Hatipoğlu, N. & vd. (2013). “Kızamık”, *JOPP Kanuni Sultan Süleyman Eğitim ve Araştırma Dergisi*, Cilt: 5, Sayı: 3, s. 113, doi:10.5222/JOPP.2013.105, <https://www.journalagent.com/z4/vi.asp?pdire=iksst&plng=tur&un=JOPP-88597>

Jewell, W. (1857). *Historical sketches of quarantin*, Philadelphia: TK and PG Collins

Karaimamoğlu, T. H. (2020). “Batılı Kaynaklara Göre XIV. Yüzyıl Salgınlarıyla Birlikte Karantina Uygulamasının Ortaya Çıkış Süreci”, *Vakanüvis-Uluslararası Tarih Araştırmaları Dergisi*, 5 (2) , s. 730.

Kılıç, D. (2020). “Mediasteninin Akut ve Kronik Enfeksiyonları”, s. 61, https://www.researchgate.net/publication/228499998_MEDIASTENIN_AKUT_VE_KRONIK_ENFEKSİYONLARI (Erişim Tarihi: 22/10/2020)

Kinzelbach, Annemarie (2006). "Infection, Contagion, and Public Health in Late Medieval and Early Modern German Imperial Towns", *Journal of the History of Medicine and Allied Sciences*, C. 61, No. 3, 1, s. 369–389

Nikiforuk, Andrew (2013). *Mahşerin Dördüncü Atlısı (Salgın ve Bulaşıcı Hastalıklar Tarihi)*, (Çeviren Selahattin Erkanlı), 5. Baskı, İstanbul: İletişim Yayınları

Özdemir, Hikmet (2005). *Salgın Hastalıklardan Ölümler (1914-1918)*, Ankara: Türk Tarih Kurumu Basımevi

Parıldar, Hülya (2020). "Tarihte Bulaşıcı Hastalık Salgınları". *Tepecik Eğitim ve Araştırma Hastalıkları Dergisi*, Sayı: 30, s. 19-26

Sakaoğlu, Necdet (1995). "Osmanlı'da Salgınlar", *Toplumsal Tarih*, S. 122, s. 23-25'ten aktaran Ak, Mehmet. (2011). "19. Yüzyılda Antalya'da Kolera Salgını". *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi (The Journal of International Social Research)*. Cilt: 4, Sayı: 17, Bahar

Sontag, Susan (2005). *Metafor Olarak Hastalık (Aids ve Metaforları)*, (Çeviren Osman Akınhay), İstanbul: Agora Kitaplığı

Tahiri, Emir (2020). "Koronavirüs yaklaşımı, kültürel farklılığı açığa çıkarıyor", *Şarkul Avsat*, 13 Mart 2020, s.1 (Erişim Tarihi: <https://turkish.aawsat.com/home/article/2177946/emir-tahiri>)

EĞİTİMDE KALİTENİN ARTTIRILMASI İÇİN İLKOKUL ÖĞRENCİLERİNİN DİJİTAL YETKİNLİK DÜZEYLERİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ÖLÇEK GELİŞTİRME ÇALIŞMASI

A SCALE DEVELOPMENT STUDY TO DETERMINE THE DIGITAL COMPETENCY LEVELS OF PRIMARY SCHOOL STUDENTS TO IMPROVE THE QUALITY IN EDUCATION

Fatma Nur KIRALI TÜFEKÇİ 1

Melek CEYLAN 2

Özet

Küreselleşen dünyada yeni eğitim araçlarının yaygınlaşması ile birlikte öğrencilerin bilgi düzeylerinin sürekli ölçülmesi ihtiyacı doğmaktadır. Özellikle değişen ve yenilenen Dünya da teknolojinin artması ile yeni yöntemlerin kullanılması için kalite ve eğitime yeterli yatırımların yapılması öğrenciler açısından çeşitli avantajlar ortaya çıkarmaktadır. Öğrencilerin teknolojiyi planlı, yerinde ve doğru amaçla kullanması eğitimin kalitesini arttırdığı, eğitim kalitesi arttığı zaman içerisinde üretim ve hizmetteki kalitenin de kendiliğinden arttığı bilinmektedir. Bu bağlamda bu çalışmada ilkokul öğrencilerinin dijital yetkinlik düzeylerini belirlemeye yönelik bir ölçek geliştirilmiştir. Bunun sonucunda 42 taslak madde hazırlanmıştır. Bu taslak maddeler için uzman görüşü alınmıştır ve uzmanların görüşleri sonucunda 42 madde 30 maddeye düşürülmüştür. Taslak ölçek; 2020-2021 öğretim yılında İstanbul İlinde Fatih ilçesinde, Sosyo-ekonomik düzeylerine göre A, B ve C olmak üzere 3 okulda 270 öğrenciye uygulanmıştır. Geliştirilen bu ölçme aracının ilkokul 4. Sınıf öğrencilerinin dijital yetkinlik düzeylerini belirlemek amacı ile yapılacak çalışmalara ve eğitimde bu açıdan kalite seviyesini belirlemede katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Kalite anlayışı çocuklarda ilkokul döneminden itibaren verilmesi gereken bir değer olduğu birçok araştırmacı tarafından önerilmektedir. Geliştirilen ölçek kullanılarak ilkokul 4. Sınıf öğrencilerinin dijital yetkinlik düzeylerini belirlemeye yönelik bir çalışma yapılabilir. Yapılan çalışma sonucuna göre öğrenci seviyesi belirlenerek, iyileştirmeler yapılarak eğitim ve öğretimde kalite ve verimlilik arttırabilir.

Anahtar Kelimeler: Dijital yetkinlik, Dijital yetkinlik ölçeği, İnternet, Kalite.

Abstract

With the spread of new educational tools in the globalizing world, the need to constantly measure the knowledge level of students arises. Especially in the changing and renewing world, with the increase in technology, making sufficient investments in quality and education in order to use new methods creates various advantages for students. It is known that the planned, appropriate and correct use of technology by students increases the quality of education, and when the quality of education increases, the quality of production and service increases spontaneously in time. In this context, in this study, a scale has been developed to determine the digital competence levels

1 Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Hamidiye Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, İstanbul/Türkiye, fatmanur.tufekci@sbu.edu.tr, ORCID: 0000-0002-3569-2946

2 İstanbul Rumeli Üniversitesi, Meslek Yüksekokulu, Sivil Hava Ulaştırma İşletmeciliği, İstanbul/Türkiye, melek.ceylan@rumeli.edu.tr, ORCID: 0000-0002-0019-3936

Makale Gönderim Tarihi(Manuscript Submit Date): 16.10.2022, Kabul Tarihi(Accepted Date): 26.12.2022,

Basım Tarihi(Published Date): 28.12.2022, turnitin benzerlik oranı(turnitin similarity ratio): %17

EĞİTİMDE KALİTENİN ARTTIRILMASI İÇİN İLKOKUL ÖĞRENCİLERİNİN DİJİTAL YETKİNLİK DÜZEYLERİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ÖLÇEK GELİŞTİRME ÇALIŞMASI

of primary school students. As a result, 42 draft articles were prepared. Expert opinion has been taken for these draft items and as a result of the opinions of the experts, 42 items have been reduced to 30 items. Draft scale has been applied to 270 students in 3 schools, A, B and C, according to their socio-economic levels, in the Fatih district of Istanbul, In the 2020-2021 academic year. It is thought that this developed measurement tool will contribute to the studies to be carried out to determine the digital competence levels of primary e to determine the quality level in education in this respect. It is suggested by many researchers that the understanding of quality is a value that should be given to children starting from the primary school period. Using the developed scale, a study can be conducted to determine the digital competence levels of primary school students. According to the results of the study, the level of students can be determined and improvements can be made to increase the quality and efficiency in education and training.

Keywords: Digital competence, digital competence scale, internet, quality

1. GİRİŞ

Geçmişten günümüze bilgi ve teknoloji kavramları sürekli ve hızlı olarak gelişmeye, değişmeye devam etmektedir. Bu sebeple gelişen teknolojiye uyum sağlayarak, bilgiyi doğru ve etkin kullanan ülkeler başarılı olmaktadır. Teknoloji sayesinde kolay ulaşılan bilgi sayesinde okuryazarlık oranında artış ile toplumun eğitim kalitesinde artış meydana gelmiştir. Sadece geleneksel okuryazarlık dışında gelişen bilim ve teknolojiyle birlikte dijital okuryazarlık kavramı ortaya çıkmıştır. Dijital okuryazarlık yetkinliği bulunan bir birey; dijital alanda bulunan platformları etkin, bilinçli ve verimli bir şekilde kullanabilen, dijital alanda önüne çıkabilecek tehditleri ön görebilen ve bu tehditler için güvenlik önlemlerini sağlayabilen, dijital alandaki platformları kullanarak her türlü gerekli bilgiye ulaşma, paylaşma, bilgiyi üretme becerisine sahip bireydir (Sağiroğlu vd., 2020). Her şeyin dijital olarak kullanıldığı günümüzde doğru ve güvenilir bilgiye ulaşmada, dijital alanlarda güvenlik ve gizliliği sağlayabilmede ve sanal ortamlarda yaşanan zorbalık ve istismar durumlarının önüne geçilmede dijital okuryazarlık ve dijital yetkinlik becerisi büyük bir önem taşımaktadır. Dijital yetkinlik becerisi ilkokul çağlarından itibaren kazanılmaya başlandıkça eğitimde kalitede artmış olacaktır. Bu bağlamda dijital yetkinlik becerisinin ilkokul çağlardan itibaren kazanılması gereken bir beceri olduğu ortaya çıkmaktadır. 2010-2015 yılları arasında Türk bilim insanları tarafından üretilen makalelerin etkisi %3.30 iken, eğitim kalitesi iyi derecede olan İzlanda'da bu oran %11.03 olarak öne çıkmaktadır. Dünya üniversiteler sıralamasında 2000'li yıllarda ilk 500'de çok sayıda Türk üniversitesi bulunurken, son yıllarda ilk 1000'de dahi yer bulmakta zorlanmaktadır. Bu süreçte özellikle Çin ve uzak doğuda kurulan yüksek teknoloji ve AR-GE yatırımları alan üniversitelerin sıralamayı etkilediği görülmektedir (Gül ve Gül, 2015). 2018 yılına kadar dünyada en çok makale üreten ülke konumunda bulunan ABD, 2018 yılı itibariyle Çin

EĞİTİMDE KALİTENİN ARTTIRILMASI İÇİN İLKOKUL ÖĞRENCİLERİNİN DİJİTAL YETKİNLİK DÜZEYLERİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ÖLÇEK GELİŞTİRME ÇALIŞMASI

tarafından geçilmiştir (Times Higher Education, 2020). Dünyada mühendislik ve teknoloji alanında en çok makale üreten ülke konumuna yükselen Çin planlı bir eğitim sonrasında hedeflenen başarıyı yakalamıştır. Bu süreçte eğitim kalitesinin artırılması yüksek nüfuslu Çin’de ve düşük nüfuslu İzlanda’da ülke gelişmişlik seviyesine önemli katkı sağlamıştır.

Covid-19 salgınının dünya üzerindeki ekonomik ve sosyal yaşamı etkilemesi sebebiyle bilgi iletişim teknolojileri önem kazanmıştır. Özellikle uzaktan eğitimin yaygınlaşması sebebiyle bilgisayar ve internetin her öğrencinin kullanımına açılması sebebiyle tüm eğitim öğretim süreçlerini etkileyen bir dönemi başlatmıştır. Bu süreçte bilgisayar ve internetin herkesin kullanımına açılması sayesinde öğrencilerin dijital yetkinlik düzeyinin kalitesinde artış beklenmektedir. Bu süreçte eğitim kalitesinin artırılması için ilkokul çağından itibaren planlı bir eğitim-öğretim sisteminin olması gerekmektedir. Erken yaşta alınan kaliteli eğitimin üniversite eğitiminden, ülkenin gelişmesine kadar tüm alanlarda olumlu katkılar sunacağı bilinmektedir. Bu sebeple Covid-19 salgını sebebiyle artan teknolojik araç gereç kullanımı ile dijital yetkinliğin ilkokul dönemindeki öğrenciler üzerinde etkisinin araştırılması önem arz etmektedir. Bu araştırmalar sonrasında geliştirilen ölçek kullanılarak ilkokul öğrencilerinin dijital yetkinlik düzeylerini belirlemeye yönelik bir çalışma yapılabilir. Yapılan çalışma sonucuna göre öğrenci seviyesi belirlenerek, iyileştirmeler yapılarak eğitim-öğretimde kalite ve verimliliğin artmasına yardımcı olacaktır.

2. LİTERATÜR ÖZETİ

Dünyada eğitim-öğretim teknolojileri üzerine yapılan birçok çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmalarda bilgi teknolojilerinin kullanımından, eğitimin kalitesinin artırılmasına kadar birçok konuda çeşitli çalışmalar yapılmıştır.

Bilişim teknolojisinde meydana gelen ilerlemelerin kullanım alanlarının artması sayesinde bilgisayar gibi dijital araçlar günlük yaşamda insanların önemli bir parçası olmuştur. Sosyo-kültürel ve ekonomik olarak insan hayatına pozitif veya negatif şekilde etki eden gelişmelerden birisi de internetin günlük yaşamda yaygınlaşması olmuştur. İnternetin günlük yaşamda kullanımının hızlı bir şekilde artması insanlar arasında iletişimin kurallarını değiştirmiştir. (Siemens, 2004).

İnternet kullanımının artması ile birlikte internetin ne olduğunu bilmenin yanında internetin insan hayatının her kısmında etkili bir araç olarak kullanımını bilmek önemlidir. Bu kapsamda eğitim öğretimde kullanılan ders izlencelerinde öğrencilerine bilgiye ulaşmasında faydalı olarak eklemeler yapmanın oldukça faydalı olacağı görülmektedir. Günümüzde bilgi iletişim

EĞİTİMDE KALİTENİN ARTTIRILMASI İÇİN İLKOKUL ÖĞRENCİLERİNİN DİJİTAL YETKİNLİK DÜZEYLERİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ÖLÇEK GELİŞTİRME ÇALIŞMASI

teknolojilerini etkili kullanabilen öğrencilerin nitelikli ürün ortaya koymada başarılı olacakları düşünülmektedir (Özdener ve Öztok, 2005).

Öğrencilerin eğitim öğretim hayatında öğrendikleri bilgileri günlük hayat ile ilişkilendirebilmesi öğrencilerde kalıcı bir öğrenmenin oluşmasını sağlayarak, uzun vadede bireysel ve toplumsal ilerlemeye önemli katkı sunacaktır. Günümüz döneminde dijital araçlar öğrencilerin yaşamlarında önemli bir faktör olmaya başlamıştır ve zamanla daha da etkili bir şekilde yayılmaktadır. Dijitalleşmiş dünyada doğan ve artık dijital vatandaş durumuna gelen kişilerin ahlaki kurallar sınırında uygulamalarını yapabilmesi ve ilerleme döneminde kendine düşen görevi eksiksiz yerine getirebilmesidir. Bu kapsamda öğretim destekli değil, eğitimin ön planda olduğu bir felsefe benimsenmesi arz etmektedir. Bu sebeple mevcut eğitim sisteminin tamamı bir bütün olarak düşünülüp, öğrencilerin geliştirmesi gerekli olan yeteneklere ilişkin müfredatın tüm derslerde uygulanması gerekmektedir. Ancak okullarda verilen müfredatın dijital yetkinlikler için yetersiz olduğu sürekli ifade edilmektedir. Bu sebeple “Dijital Yetkinlik” kavramının sadece bilişim teknolojileri ile ilgili derslerde sınırlı kalmayıp, tüm derslerde içerik olarak dahil edilmesi gerektiği düşünülmektedir. Günümüzde öğrencilere öğretilecek temel hayat yetenekleri 21. Yüzyıl için “Dijital Yetkinlik”ten ayrı düşünülemez. Bu durumda Milli Eğitim Bakanlığı 2015 yılında yayımlanmış olan “Türkiye Yeterlilikler Çerçevesinin Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik” dahilindeki sekiz temel yetkinliği tüm öğretim seviyelerinde ve öğretim programlarının tamamında kapsama almıştır. Diker-Coşkun (2016 - 2017 Arka Plan Raporu)’nda, Milli Eğitim Bakanlığı’nın revize edilen öğretim programlarıyla öğrencilere kazandırılması amaçlanan yeterlilikler ve yetenekler; yabancı dilde konuşma ve yazma, anadilde iletişim, bilim ve teknolojide temel yetenekler matematiksel, dijital yetkinlik, öğrenmeyi öğrenme, sosyal ve vatandaşlıkla ilgili yetkinlikler, öncelik alma ve girişimcilik, kültürel farkındalık ve ifade olarak yer almıştır. MEB Öğretim Programlarında Dijital Yetkinlik “İş hayatı, iletişim ve günlük yaşam açısından bilgi iletişim teknolojilerinin güvenli, verimli ve eleştirel şekilde kullanımının tamamını içerir. Bu yetkinlik, bilgiye ulaşım ve bilginin kullanılması, üretimi, saklanması, sunulması ve bilgi alışverişi açısından bilgisayarların kullanılması ayrıca internet sayesinde ortak ağlara ulaşım sağlanması ve iletişime geçilmesi gibi temel beceriler aracılığıyla destek verilmelidir.” şeklinde tanımlanmıştır. Çocuklara dijital yetkinlik kazandırılırken hem günlük hayat ile hem de diğer dersler ile bağlantı kurularak, çocukların öğrendiklerini pratikte de kullanmaları sağlanmalıdır.

EĞİTİMDE KALİTENİN ARTTIRILMASI İÇİN İLKOKUL ÖĞRENCİLERİNİN DİJİTAL YETKİNLİK DÜZEYLERİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ÖLÇEK GELİŞTİRME ÇALIŞMASI

Teknolojiyi verimli ve etkili kullanabilen öğrenciler yetiştirmek sadece bireysel olarak değil toplumsal olarak gelişmemize de katkı sağlayacaktır. Bunun yanında sadece interneti etkili ve verimli kullanmanın dışında, dijital vatandaşlık ve alt boyutları dikkate alınmalıdır. Bunlar; dijital etik, hak ve sorumluluk, sağlık, güvenlik, dijital kanundur. Dijital vatandaşlık ve alt boyutlarını dikkate alarak öğrenciler yetiştirilmesi dijital vatandaş bireyler yetiştirebilmek için oldukça önemlidir.

Öğrencilerin gelişimini desteklemek amacıyla hazırlanan standartların kavramlar ile teknolojik işlem standartlarla birlikte öğrencilerin iyi birer dijital vatandaş olmaları beklenmektedir. Özü yansıtma, eleştirel düşünmeyi oluşturma ve aynı zamanda olgunlaşmanın gelişimsel bir sürecidir (Ribble ve Bailey, 2005). Bu bağlamda öğrencilerde için problem çözme becerisi ve eleştirel düşünme gibi becerilerin oluşturulması düşünüldüğü zaman dijital vatandaşlık eğitimi de başvurulabilecek bir yoldur. Standartlar incelendiğinde de öğrencilerin iyi bir dijital vatandaş olmaları gerekliliğinin anlatıldığı görülebilmektedir.

2013 yılına ait İstatistik Kurumu'nun verilerinden edinilen bilgilere göre yaş sınırı aralığında çocuk olarak kabul edilen bireylere kadar internet kullanımının indiği sonucuna ulaşılmaktadır. Bu bağlamda internet kullanma yaşının 06-15 yaş aralığından 8 ile 10 yaş aralığına indiği sonucu ortaya çıkmaktadır. Literatürü incelediğimizde çocuk sayılacak yaştaki bireylerin interneti kullanma sebepleri ve kullanım durumları ile internette karşılaşılacak riskler üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir.

9-16 yaş arasındaki katılımcıların olduğu Avrupa Çevrimiçi Çocuklar Projesi'nde gerçekleştirilen araştırmada internet kullanımının 10 yaş civarında başlamış olduğu sonucuna ulaşılmıştır (ODTÜ,2014).

Yılmaz (2019) yapmış olduğu yüksek lisans tezinde, öğretmen adaylarının dijital vatandaşlık düzeylerini belirlemiştir. Araştırmacılara, dijital vatandaşlık kavramıyla alakalı yetkinliğin daha fazla olması için öğretim süresi boyunca sadece yükseköğretim aşamasında olmaması, ilköğretim ile ortaöğretim aşamalarında da uygulama ile desteklenmesi yarar sağlayacaktır önerisini sunmuştur.

Tatlı (2019) öğretmen gruplarında dijital vatandaşlık seviyeleri bilgisayar ve internet kullanımı ile bilgi okuryazarlığı öz yeterlilikleri açısından değerlendirmeye alınmıştır. Sonuç olarak dijital vatandaşlık eğitimi ilk ve orta öğretim müfredatına ayrı bir ders olarak eklenebilir önerisinde bulunmuştur.

EĞİTİMDE KALİTENİN ARTTIRILMASI İÇİN İLKOKUL ÖĞRENCİLERİNİN DİJİTAL YETKİNLİK DÜZEYLERİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ÖLÇEK GELİŞTİRME ÇALIŞMASI

Dinçer (1995) çocuklar günümüzde birçok sorunla karşılaşmaktadır. Bu sebeple sorunları çözmeyi öğrenme eğitimine çocukluk döneminde başlar.

Aydoğan (2004) küçük yaşlarda edinilen davranışlar kalıcıdır o yüzden problem çözme eğitimine ilköğretimde geniş yer verilmektedir. Ayrıca çocuklardaki gelişime ve ihtiyaç duydukları özelliklere göre eğitim programları geliştirilmeli ve geleneksel eğitim programlarıyla karşılaştırılarak çalışmalar yapılmalıdır.

Bacanlı (2011) 10 – 11 yaş grubundaki çocuklar ilköğretim 4 ya da 5. Sınıfa denk gelmektedir. Ergenliğe geçiş dönemidir. Bu sebeple diğer gruptaki çocuklara göre bu yaş grubu daha istikrarlı ve dengelidirler. Olaylara farklı bakış açısıyla bakmakta ve objeleri anlamak için mantıklı yöntemler kullanmaktadırlar.

Senemoğlu (2005) ergenliğe geçiş sürecinde 4. Sınıf öğrenci grubu hem yetişkin hem çocuk olma ikileindedirler. Somut olarak görülen problemleri uygun açıdan çözebilirken, soyut olarak görülen problemleri daha yavaş bir biçimde algılamaktadırlar. Problemleri mantık kullanarak çözmektedirler.

Senemoğlu (2005) bireysel olarak yaşanan farklılıklar gelişim hızını etkilemektedir. Bedensel farklılıkları bazı çocuklar daha erken yaşta bazıları ise daha geç yaşta fark etmektedir. Bu değişiklikler kız çocuklarında 10-11 yaş grubunda, erkek çocuklarında 11-12 yaş grubunda görülmektedir. Aynı zamanda 4. Sınıf çocuklarında zihinsel gelişim açısından ilgileri ve öğrenme becerileri incelendiğinde bu yaş grubundaki çocukların analitik bir şekilde ezberleme, çalışma yetenekleri, konsantrasyon gücü, ve eleştirel bir biçimde derlemeleri, bu dönemde geliştiği görülmektedir.

Öncül (2015) yapmış olduğu yüksek lisans tezinde, yapılan kuramsal açıklamalar doğrultusunda, Sosyal Bilgiler Programı dâhilinde, ilköğretim 4. sınıf öğrenci grubunun karar verme becerisi, sosyolojik ve toplumsal bir olguda incelenmesi gereken bir konudur. Diğer tüm düşünme becerileri ile düşünme becerisi, ilköğretim 4. Sınıf grubundaki çocuklarda oluşma aşamasında olduğu görülmektedir.

Teknolojik alandaki gelişmeler, insan yaşamında oluşan değişiklikler, bilgi üretiminin sürekli artması ile birlikte 20. yüzyılın son çeyreğine bakıldığı zaman farklı bir birey tanımının ortaya çıktığı görülmektedir. Örneğin günümüzde yetişen bireylerden eğitim sistemine yön verebilmesi beklenirken 1950 yıllarında ise bu bireylerden aritmetik hesaplama, okuma ve yazma becerilerine sahip olması beklenmektedir.

EĞİTİMDE KALİTENİN ARTTIRILMASI İÇİN İLKOKUL ÖĞRENCİLERİNİN DİJİTAL YETKİNLİK DÜZEYLERİNİ BELİRLEMEYE YÖNELİK BİR ÖLÇEK GELİŞTİRME ÇALIŞMASI

Yukarıdaki bilgiler doğrultusunda literatüre bakıldığında doğrudan ilkokul çocuklarına yönelik çalışmaların oldukça sınırlı olduğu tespit edilmiştir. İnternet kullanım yaşı ortalama (8-10) yaşlara kadar düştüğünü temel aldığımızda bu yaş grubunun ilkokul çağına denk geldiğini ve internet kullanımında karşılaşılabilecek riskler göz önüne alındığında ve literatürde yapılan çalışmalarda bulunan öneriler doğrultusunda, ilkokul çağında ki öğrenciler için dijital yetkinlik düzeylerini arttıracak çalışma yapılması gerekliliği ortaya çıkmıştır. İlkokul çağında ki öğrencilerin seviyeleri arttıkça kalite ve verimlilikte de artış meydana geldiği görülecektir.

Kalite kavramı verimliliği ifade eder; görevlerini yerine getirebilmek amacıyla ihtiyaç duyulan eğitimi alan ve gerekli olan teçhizat ve talimatları karşılanan personelden sağlanabilir.

Kalite kavramı esnekliği ifade eder; talep edilen ihtiyaçları karşılamak amacıyla yeniliklere açık olmayı ve bu doğrultuda ilerlemektir.

Kalite kavramı etkili ifade eder; verilen görevleri zamanında ve doğru yapmaktır.

Kalite kavramı işlerin bir düzen içerisinde ve zamanında yapmasını ifade eder.

Kalite kavramı bir süreci ifade eder; kapsar sürekli gelişmeyi hedefler.

Kalite kavramı yatırımı ifade eder; uzun zaman gerektiren işlerin tekrarlanmadan ilk seferinde ve gerektiği gibi doğru bir düzende yapılması sonradan hatayı telafi etmekten daha az maliyetlidir.

Eğitimde kaliteyi yakalayan ülkeler ise ülke gelişmişlik seviyesine katkı sağlamıştır.

Bu araştırmanın temel amacı, ilkokul 4. Sınıf öğrencilerinde dijital yetkinlik düzeylerini belirleyebilmek için ölçme aracı geliştirmektir.

Geliştirilen bu ölçme aracının ilkokul 4. Sınıf öğrencilerinin dijital yetkinlik düzeylerini belirlemek amacı ile yapılacak çalışmalara katkı sağlayacaktır.

Öğrenci seviyesi belirlenerek, iyileştirmeler yapılarak eğitim-öğretimde kalite, verimliliğin ve ülke gelişmişlik seviyesinin artmasına yardımcı olacağı düşünülmektedir.

3. EĞİTİM KALİTESİ

Eğitim süreci incelendiği zaman en önemli kısmı eğitimde kalite olmasıdır. İlk aşamalardan itibaren yeterli seviyede eğitim almamış ve nitelikli, kaliteli bir mesleği olmayan bireyin yaptığı kaliteli hizmet ve kaliteli mal ortaya koymak mümkün değildir. Bu bağlamda küreselleşen dünyada herkes kaliteyi her geçen gün arttırmak istemektedir. Çünkü eğitim alanında en iyi

EĞİTİMDE KALİTENİN ARTTIRILMASI İÇİN İLKOKUL ÖĞRENCİLERİNİN DİJİTAL YETKİNLİK DÜZEYLERİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ÖLÇEK GELİŞTİRME ÇALIŞMASI

kaliteye sahip olan ülkeler kaliteli personeller ve kaliteli personellerin ürettiği kaliteli ürün ve hizmeti müşterilerine sunuyor demektir. Günümüz dünyasında gelişimini tamamlamış olan ülkeler ilköğretim çağından itibaren dijital gelişmişlik düzeyini belirleyerek ve bu eksikliklerin giderilmiş, donatılmış olarak yetişmiş personel gücüne sahip bir toplum demektir.

4. ARAŞTIRMANIN MODELİ

Postpozitivist dünya görüşünden etkilenerek ve temelinde de psikoloji biliminden kaynağını alarak Nicel araştırmaları oluşturmaktadır. Postpozitivist düşünce, nedenselci bir görüşte olan nedenlerin sonuç ya da ürünleri belirlediği bir kavramdır. Postpozitivist düşünce ile oluşturulmuş her bilgi objektif bir gerçekliğin gözlemlenmesi ve ölçülmesine dayanmaktadır. Postpozitivist görüş ile uyumlu olan nicel araştırmalar değişkenler arasındaki ilişkiyi inceleyerek nesnel kuramları test eden bir yaklaşımdır. Nicel araştırmalarda değişkenler çeşitli ölçme araçlarıyla ölçülerek sayısal veriler elde edilir ve elde edilen bu sayısal veriler çeşitli istatistiksel analizlere tabi tutulur (Creswell, 2016b). Nicel araştırma yöntemlerinden betimsel nitelik taşıyan bu araştırmada, öğrencilerin dijital yetkinlik düzeylerini belirlemeye yönelik ölçek geliştirmek hedeflenmiştir.

5. EVREN VE ÖRNEKLEM

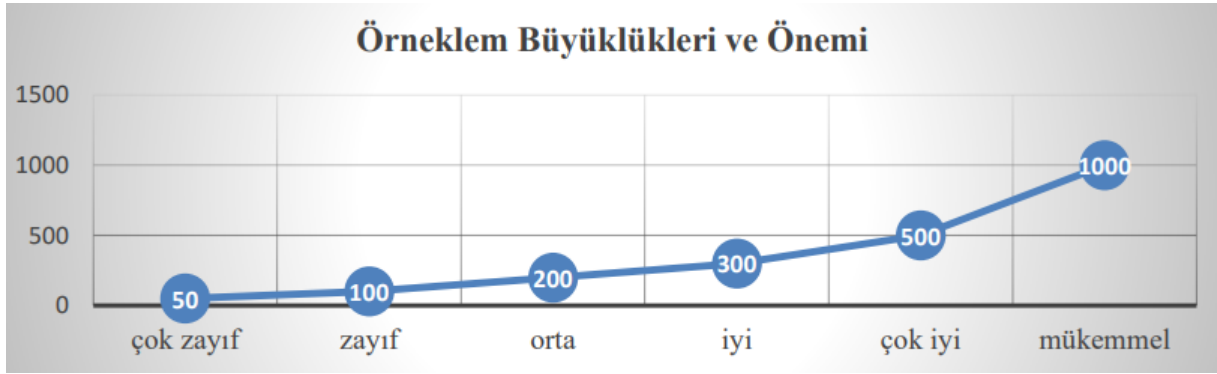
Bu çalışmada ilköğretim öğrencilerinin dijital yetkinlik düzeylerini belirlemeye yönelik bir ölçek geliştirilmiştir. Bunun sonucunda 42 taslak madde hazırlanmıştır. Bu taslak maddeler için uzman görüşü alınmıştır ve uzmanların görüşleri sonucunda 42 madde 30 maddeye düşürülmüştür. Taslak ölçek; 2020-2021 öğretim yılında İstanbul İlinde Fatih ilçesinde, Sosyo-ekonomik düzeylerine göre A, B ve C olmak üzere 3 okulda 270 öğrenciye uygulanmıştır.

Örneklemin seçiminde olasılığa dayalı olmayan örnekleme yöntemlerinden “Uygun Örnekleme Tekniği” kullanılmıştır. Bu örnekleme yönteminin en önemli faydası katılımcıların araştırmacı tarafından erişilebilirliğinin kolay olmasıdır (Fraenkel ve Wallen, 2003). Geliştirilen bu ölçme aracının ilköğretim 4. Sınıf öğrencilerinin dijital yetkinlik düzeylerini belirlemek amacı ile yapılacak çalışmalara ve eğitimde bu açıdan kalite seviyesini belirlemede katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Bu araştırmanın Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) bölümü için 2020-2021 öğretim yılında İstanbul İli Fatih İlçesindeki sosyo-ekonomik durumuna göre belirlenmiş 3 farklı okulda bulunan 270 öğrenci ile gerçekleştirilmiştir.

EĞİTİMDE KALİTENİN ARTTIRILMASI İÇİN İLKOKUL ÖĞRENCİLERİNİN DİJİTAL YETKİNLİK DÜZEYLERİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ÖLÇEK GELİŞTİRME ÇALIŞMASI

Ölçeğin geliştirilmesi araştırmasında AFA ve araştırmanın diğer sonuçları üzerinde belirleyici bir etki oluşturması sebebiyle örneklem büyüklüğü önem arz etmektedir. Bu açıdan örneklem sayısının evreni temsil etmede önemli olması sebebiyle çeşitli araştırmacılar tarafından çeşitli sayılar önerilmektedir. Comrey ve Lee (1992) ölçek hazırlama döneminde iyi, etkin bir örneklem oluşturulması için gerekli katılımcının 300 ile 500 düzeylerinde olması gerektiğini belirtmiştir. Ayrıca örneklem sayılarının araştırma için kabul edilebilir seviyesinden bahsetmektedir. Şekil 1’de örneklem sayıları ve araştırmalar için kabul edilebilirlik düzeylerine ait değerler sunulmuştur.



Şekil 1. Comrey ve Lee (1992) ‘ye göre kullanılan örneklem sayılarının önemi

Bu çalışma kapsamında örneklem sayısı Comrey ve Lee’ye göre iyi olarak nitelendirilebilecek şekilde 270 olarak belirlenmiştir. Çalışmada seçilen örneklem grubun cinsiyete göre dağılımı Çizelge 1’de sunulmaktadır.

Çizelge 1. Çalışma grubuna ait özellikler

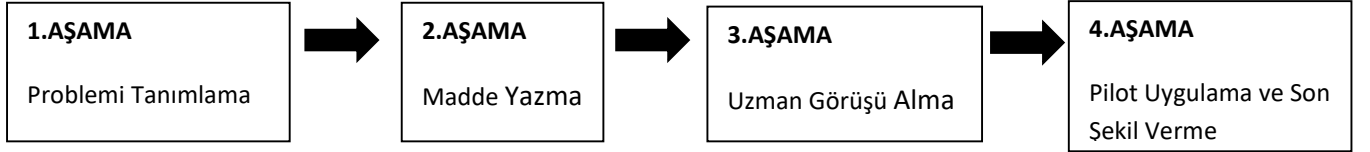
Değişken	Cinsiyet		Toplam
	Erkek	Kız	
F	123	147	270
%	45	55	100

6. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Bu çalışmada ilk olarak Ribble’ye ait 9 alt boyutu içeren 42 maddeden oluşan ölçek uzman görüşleri sonucunda 30 maddeye indirilmiştir. Bu hali ile 270 katılımcıdan oluşan pilot veri üzerinde açımlayıcı faktör analizine tutulmuş, boyutlar incelenmiş ve ölçek güvenilirlikleri hesaplanmıştır. Bu doğrultuda Ribble’ye ait 9 alt boyutu içeren yeni bir ölçek geliştirme çalışması yapılmıştır.

EĞİTİMDE KALİTENİN ARTTIRILMASI İÇİN İLKOKUL ÖĞRENCİLERİNİN DİJİTAL YETKİNLİK DÜZEYLERİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ÖLÇEK GELİŞTİRME ÇALIŞMASI

Katılımcılara ait demografik verilerine ulaşabilmek amacıyla araştırmacıların hazırladığı kişisel bilgi formu uygulanmıştır. İlave olarak ilkokul öğrencilerine dönük dijital yetkinlik düzeyinin belirlenmesi ölçeğinin hazırlanıp uygulanması amacıyla çeşitli uzmanlar tarafından hazırlanan ve 42 madde içeren taslak ölçek kullanılmıştır. Ölçek maddeleri geliştirilirken Şekil 2’de yer alan aşamalar gerçekleştirilmiştir.



Şekil 2. Ölçek geliştirilirken uygulanan aşamalar

7. MADDE HAVUZUNUN OLUŞTURULMASI

Literatür araştırmasının sonrasında 42 maddelik bir havuz oluşturulmuştur. Oluşturulan madde havuzunda dijital yetkinlik düzeyinin belirlenmesi ile ilgili sorular bulunmaktadır. Madde havuzunun ilk halinde bulunan 42 madde için uzman 7 kişinin görüşü alınarak düzenlenmiştir. Uzmanlardan iki tanesinden biri Eğitim Programı, diğeri Türkçe Eğitimi Türkçe, dördü Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi alanında çalışmaktadır. Bu görüşmeler doğrultusunda 42 maddeden oluşan sorular 30 maddeye düşürülmüştür. Bu maddelerden 3 tanesi zıt sorulardan oluşmaktadır. Ölçekteki sorular “1=Hiçbir Zaman”, “2=Bazen “, “3=Her Zaman” arasında 1’den 3’e kadar derecelendirilerek, üçlü ölçekleme kullanılmıştır.

175

8. VERİLERİN ANALİZİ

Araştırmada öncelikle elde edilen verilerin non-parametrik ya da parametrik istatistikler açısından uygun olup olmadığına normallik dağılımına, çarpıklık-basıklık (-1 - +1), ortalama, ortanca, mod, saçılım ve histogram grafiklerine ve grupların varyans eşitliğine (Levene F Testi) bakılmış ve sonrasında veri analizine başlanmıştır. Yapılan değerlendirme sonucunda verilerin normal dağılım gösterdiği ve grup varyanslarının eşit olduğu görülmüş ve veri setinin parametrik istatistikler için uygun olduğu belirlenmiştir.

Ölçme aracının taslak formuna ilişkin verileri analiz etmek için, SPSS 21.0 programından yararlanılmıştır. Bu program kullanılarak geçerlik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Bu doğrultuda önce kapsam geçerliliğine bakılmış olup, ardından faktör analizi yapılarak yapı geçerliliğine bakılmıştır. Kapsam geçerliliği, ölçme aracında bulunan maddelerin ölçülmek istenen davranış/özelliği nicelik ve nitelik olarak yeterli düzeyde temsil edip etmediğinin

EĞİTİMDE KALİTENİN ARTTIRILMASI İÇİN İLKOKUL ÖĞRENCİLERİNİN DİJİTAL YETKİNLİK DÜZEYLERİNİ BELİRLEMEYE YÖNELİK BİR ÖLÇEK GELİŞTİRME ÇALIŞMASI

göstergesidir (Büyüköztürk 2012). Kapsam geçerliliği uzman görüşü ile elde edilir. Uzmanlardan elde edilen puanlar Kapsam Geçerliliği İndeksi (KGI) ile değerlendirilir. Bu çalışma için uzman görüşü alınmıştır. Bu doğrultuda KGI değerinin %90'ın üzerinde olması ölçeğin yeterli kapsam geçerliliğine sahip olduğunu göstermektedir. Bu analizlerin sonucunda, faktörler ve her bir alt faktörler için tek tek güvenilirlik analizleri yapılmıştır.

Maddelerin ve çalışma grubunun analize uygunluğunu belirlemek için Barlett Sphericity testi ve Kaiser-MeyerOlkin (KMO) katsayısı uygulaması yapılmıştır. Faktörlerin daha anlaşılır olarak yorumlanabilmesi için faktörlerin kendi aralarında en hassas ayrımı gösteren ve en sık kullanılan rotasyonlardan Varimax rotasyonu yapılmıştır (Ho, 2006). Faktör sayısı belirlenirken madde öz değerleri alt sınırı(eigenvalue) 1.00 alınmıştır (Aşkar ve Dönmez, 2005). Ölçekte yer alacak maddeler belirlenirken madde-toplam puan korelasyonu baz alınmıştır. Cronbach Alpha ölçeğin güvenilirliğinin hesaplanmasında kullanılmıştır.

Ölçek soruların her birine 1-5 arası puan verilir, 3 ve üzeri ortalama puanlar dijital yetkinliğin yüksek düzeyde olduğunu göstermektedir. Ölçekten alınan ortalama puanlar 3 ve 1 arasında ise dijital yetkinlik düzeyinin orta düzeyde olduğunu göstermektedir. Ölçekten alınan ortalama puanlar 1 den düşük ise dijital yetkinlik düzeyinin kötü düzeyde olduğunu göstermektedir.

9. BULGULAR VE YORUMLAR

Dijital vatandaşlık konusunda önemli çalışmaları bulunan Ribble ve Bailey (2007), dijital vatandaşlık kavramının belirlenmesinde dijital vatandaşlık terimini REPs (Respect, Educate, Protect/ Saygı Duy, Eğit, Koru) olarak tanıyan yaklaşım düzeyinde inceleyip tekrardan ifade etmiştir. Bu üç ana temel konu içinde dokuz madde bulunmaktadır: Dijital vatandaşlığın birden fazla yönlü yapısı ve teknolojinin yanlış ve kötü amaç doğrultusunda kullanılması nedeniyle bu kavramı tam olarak açıklayabilmek amacıyla dokuz alt davranış boyutunda dijital vatandaşlık tanımlanmaktadır (Ribble, Bailey ve Ross, 2004). Dijital vatandaşlık; dijital okuryazarlık, dijital ticaret, dijital etik, dijital erişim, dijital kanun, dijital iletişim, dijital sağlık, dijital güvenlik ve dijital hak ve sorumluluk olarak alan yazında yerini almıştır (Ribble, 2007).

Bu çalışmada ilk olarak Ribble'ye ait 9 alt boyutu içeren 42 maddeden oluşan ölçek uzman görüşleri sonucunda 30 maddeye indirilmiştir. Bu hali ile 270 katılımcıdan oluşan pilot veri üzerinde açımlayıcı faktör analizine tutulmuş, boyutlar incelenmiş ve ölçek güvenilirlikleri hesaplanmıştır. Bu doğrultuda Ribble'ye ait 9 alt boyutu içeren yeni bir ölçek geliştirme çalışması yapılmıştır. Bu ölçekle ilgili alt boyutlar örneklemin farklılıklarından dolayı

EĞİTİMDE KALİTENİN ARTTIRILMASI İÇİN İLKOKUL ÖĞRENCİLERİNİN DİJİTAL YETKİNLİK DÜZEYLERİNİ BELİRLEMEYE YÖNELİK BİR ÖLÇEK GELİŞTİRME ÇALIŞMASI

ölçümlerde farklılık gösterebilmektedir. İstatistiksel bir teknik olan faktör analizi, benzer maddeleri bir araya getirir. Açımlayıcı ve doğrulayıcı olmak üzere iki çeşittir. Açımlayıcı faktör analizi ölçek maddelerinin istatistiki benzerlik oranları göz önüne alınırken alt faktörlere dağılmasını sağlarken, doğrulayıcı faktör analizi önceden belirlenen alt boyutlara söz konusu verinin uyup uymadığını test etmeyi amaçlar (Gürbüz &Şahin,2016). Her iki yöntemin birlikte kullanılması tavsiye edilmektedir.

Açımlayıcı faktör analizi yapılmadan önce çalışma grubunun büyüklüğüne bakılmıştır. Comrey ve Lee'ye (1992) göre 300 civarı veri faktör analizi uygulamak için yeterlidir. Bu açıklamaya göre, 270 öğrenci çalışma grubu olarak yeterli büyüklükte olduğu belirlenmiştir. Ayrıca KMO değerine bakılmıştır. Bu değer 0 ile 1 arasında değer alabilir. Fakat 0.6 üstünde çıkan değerler hesaplamının yapılmasının uygun olduğunu işaret etmektedir (Tabachnick ve Fidell, 1996). Bu bilgiler ışığında 0,729 olarak çıkan KMO sonucu, Hazırlanacak ölçek için değer yeterli görülmektedir. İkinci aşaması ise, Bartlett Testi sonucudur. Bu sonuç ise, $p < 0.0000$ olmalıdır. KMO ve Bartlett's küresellik testlerine ait sonuçlar Çizelge 2'de özetlenmiştir.

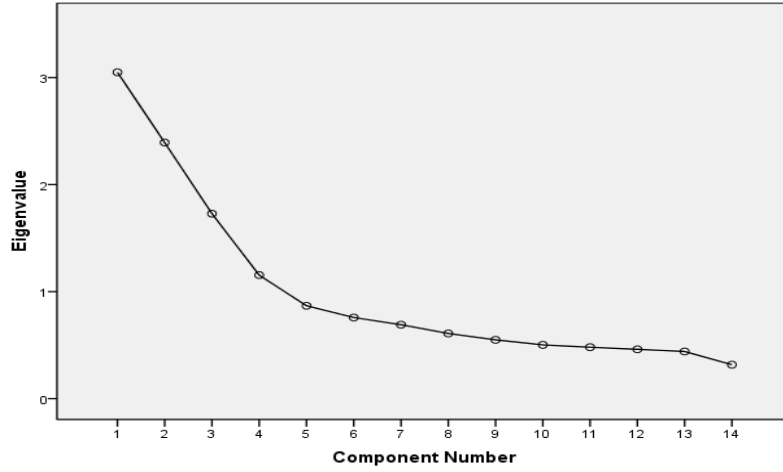
Çizelge 2. KMO ve Bartlett's Küresellik Testleri

KMO Örneklem Yeterliği Ölçümü		0.729
Bartlett'in Küresellik Testi	χ^2 (Yaklaşık Ki-kare Serbestlik Derecesi)	888.258
	P (Anlamlılık)	<.000

Verilerde açımlayıcı faktör analizine dair uygunluğunun tespit edilmesinin sonrasındaki aşama faktörün belirlenme aşamasıdır. Bu ölçek için faktör belirleme aşamasında alanyazında sıkça karşılaşılan temel bileşenler yöntemi (principal components) uygulanmıştır. Faktör belirleme aşamasında döndürme metodu olarak da varimax dik eksen döndürmesi kullanılarak, faktör sayısını tespit etmek için Kaiser ölçütleri olarak limit öz değerleri 1 ve üstü faktörler uygun görülmüştür.

Faktörlerin tespitinde ikinci kriter olarak Catell'in Scree Testi (yamaç-birikinti grafiği) kullanılmıştır (Gürbüz &Şahin,2016). Şekil 2'de gösterildiği gibi yamaç-birikinti diyagramında monoton dağılımının dışında kalan nokta, faktör sayısını tespit etmek için kullanılmıştır. Her iki hesaplama modeli de alakalı ölçek için faktör yapısının dört boyuttan meydana geldiği gözükmektedir.

**EĞİTİMDE KALİTENİN ARTTIRILMASI İÇİN İLKOKUL ÖĞRENCİLERİNİN
DİJİTAL YETKİNLİK DÜZEYLERİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ÖLÇEK
GELİŞTİRME ÇALIŞMASI**



Şekil 3. Yamaç eğim grafiği

9.1. Açıklayıcı Faktör Analizi (DFA)

Bu aşamada amaç, faktör sayısı belirlemektir. Faktörleri belirlemek için Varimax kullanılmıştır. Faktör sayısını tespit etme amacıyla Kaiser ölçütleri uygulanmaktadır. Bu veri için limit alt öz değerleri 1 ve üstü uygun görülmüştür.

Çizelge 3. Açıklanan Toplam Varyans

Boyut	Özdeğerler			Kareler Toplamı		
	Toplam	% Varyans	Birikimli %	Toplam	% Varyans	Birikimli %
1	3.049	21.780	21.780	3.049	21.780	21.780
2	2.393	17.091	38.871	2.393	17.091	38.871
3	1.728	12.344	51.215	1.728	12.344	51.215
4	1.154	8.242	59.458	1.154	8.242	59.458
5	.868	6.198	65.656			
6	.758	5.413	71.069			
7	.691	4.933	76.002			
8	.609	4.351	80.353			
9	.549	3.924	84.277			
10	.502	3.587	87.864			
11	.481	3.434	91.298			
12	.461	3.291	94.589			
13	.440	3.146	97.735			
14	.317	2.265	100.000			

Çizelge 3’de görüldüğü gibi ölçekteki dört faktörün özdeğerleri de 1 den büyük olup, sırasıyla 3.049,2.393, 1.728 ve.154 ‘tür. Faktörlerin açıkladıkları varyans yüzdeleri de sırasıyla 21.78,

**EĞİTİMDE KALİTENİN ARTTIRILMASI İÇİN İLKOKUL ÖĞRENCİLERİNİN
DİJİTAL YETKİNLİK DÜZEYLERİNİ BELİRLEMEYE YÖNELİK BİR ÖLÇEK
GELİŞTİRME ÇALIŞMASI**

17.09, 12.34 ve 8.24 bulunmuştur. Dört faktörün tümü, toplam varyansın %59,45'ini açıklamakta ve referans değeri olan %41'in (Kline, 1994) üstündedir.

Faktör yükleri hesaplandıktan sonra karar verilmesi gereken nokta hangi maddelerin ölçekte kalıp kalmayacağıdır. Faktör analizini yaparken sırasıyla, Tabachnick ve Fidel (2013)' göre 0.3'ün üzerinin raporlanması gerektiğini belirtiyor. Ardından maddelerin birçok faktör altında yüklenmemesi, iki faktör altında yer alanların yük değerleri arasında 0.1'den fazla yük olması ve son olarak da bir faktörün altında en az iki sorunun olması koşulları sağlanmıştır (Gürbüz &Şahin,2016). Açımlayıcı faktör analizi sonuçları Çizelge 4'de özetlenmiştir.

Çizelge 4. Açımlayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Madde	Boyutlar			
	1	2	3	4
İnternette başkasının resmini habersiz olarak paylaşıyorum. (etik2)	.751			
İnternette başka kişilere kaba (küfür, tehdit sözleri vb.) davranış içeren mesajlar gönderirim..(etik3)	.737			
Anne, baba ve ya arkadaşlarım gibi insanların mesajlarını izinsiz okurum.(etik1)	.725			
İnterneti görgü kurallarına uygun bir şekilde kullanırım.(haksor3)	.706			
Bir arkadaşımın yüzüne söyleyemediğim şeyleri internet ve ya cep telefonundan rahatlıkla söylerim. (etik4)	.644			
İnternette her yerden her zaman kolayca bağlanabilirim.(erisim2)		.796		
Masaüstü bilgisayar, tablet bilgisayar ve akıllı telefona istediğimde erişebilirim.(erisim1)		.795		
Tablet, bilgisayar, telefon gibi cihazları kolayca kullanabilirim.(okuryazar3)		.691		
İnterneti kullanarak sosyal ağlar, haber siteleri, bloglar vb.ye istediğim an erişebilirim.(erisim3)		.665		
Günlük hayatımızda 112,155 gibi numaralar olduğu gibi internet ortamında da istemediğimiz bir içerikle karşılaştığımızda http://www.guvenlinet.org/ , https://www.ihbarweb.org.tr/ gibi sitelere ihbarda bulunabileceğimi bilirim.(kanun1)			.809	
166 Numarasının ne için kullanıldığını bilirim (kanun2)			.798	
İnterneti kullanırken suç sayılabilecek davranışların neler olduğunu bilirim (kanun3)			.720	
İstediğim bir eşyayı internet kullanarak satın alabilirim.(tic2)				.786
İnternet'te oyun için alışveriş yaptığım olur.(tic1)				.786

**EĞİTİMDE KALİTENİN ARTTIRILMASI İÇİN İLKOKUL ÖĞRENCİLERİNİN
DİJİTAL YETKİNLİK DÜZEYLERİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ÖLÇEK
GELİŞTİRME ÇALIŞMASI**

9.2. Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA)

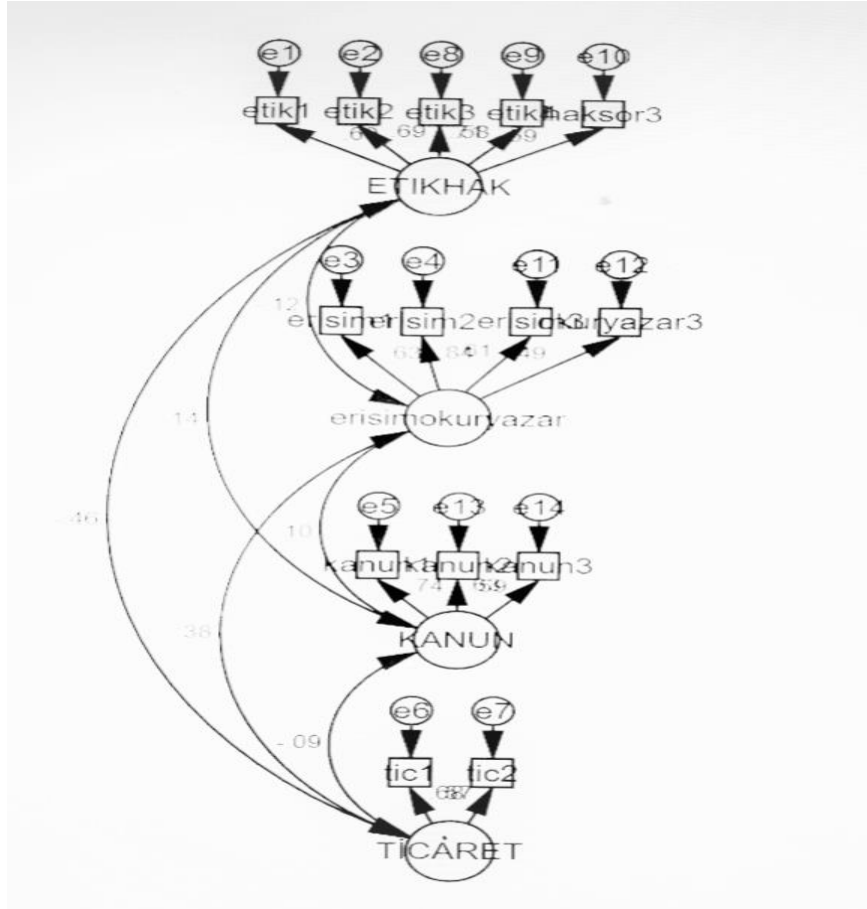
Doğrulayıcı faktör analizi çıkan faktörlerin doğruluğunu test etmek amaçlı uygulanır. Bunun sonucunda ölçek dört faktörlü olduğu belirlenmiştir. Faktör yükleri .499 ve .837 arasındadır. Çizelge 5’de doğrulayıcı faktör analizine uygun sonuçlar yer almaktadır. Bu değerlere göre, modelin uyumludur. Ölçeğe doğrulayıcı faktör analizi uygulanması sonucunda erişilen uyum indekslerine yer verilmiştir. Çizelgede ki-kare değerinin anlamlı olduğu görülmektedir ($\chi^2=142.29$; $df:71$ $p<.01$).CMIN/DF değeri 2.004 bulunmuştur. P değerinin 0.05 olduğu durumlarda Ki-kare değerinin 2 olması iyi uyumu göstermektedir (Hooper, Coughlan and Mullen, 2008). Ayrıca Ki kare/sd değerinin (CMIN/df) $2.004 \leq 5$ olması da olumlu ve istenen bir sonuçtur ve Ki karenin serbestlik derecesine bağımlılığını ortadan kaldırarak daha anlamlı sonuç vermektedir.

Yapılan hesaplamalar ölçekte gözlenen RMSEA değerinin 0.006 ile iyi uyum aralığının içinde olduğunu (Tabachnick ve Fidell, 2005), CFI (.913) ve GFI (.930) değerlerinin de iyi uyum değer aralığında olduğunu göstermektedir (Hu ve Bentler, 1999).

Çizelge 5. Doğrulayıcı faktör analizi sonuçları

Uyum Ölçüleri	İyi uyum	Gözlenen Uyum Değ.	İyi Uyum
CMIN/DF	<5	2.004	Tabachnick ve Fidell (2005)
p değeri	$0.05 \leq p \leq 1.00$	0.000	Hooper, Coughlan and M.(2008)
RMSEA	$0 \leq RMSEA \leq .05$	0.060	Tabachnick ve Fidell (2005)
CFI	$0.90 \leq CFI \leq 1.00$	0.913	Hu ve Bentler (1999)
GFI	$0.90 \leq GFI \leq 1.00$	0.930	Hu ve Bentler (1999)

**EĞİTİMDE KALİTENİN ARTTIRILMASI İÇİN İLKOKUL ÖĞRENCİLERİNİN
DİJİTAL YETKİNLİK DÜZEYLERİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ÖLÇEK
GELİŞTİRME ÇALIŞMASI**



Şekil 4. Doğrulayıcı faktör analizi grafiksek model

Açımlayıcı faktör analizi sonucu elde edilen boyutların Cronbach's Alpha değerleri hesaplanarak güvenilirlik analizi uygulanmıştır. 1. Boyut için Cronbach's Alpha katsayısı, 0.712, 2. Boyut için 0.734, 3. Boyut için, 0.708 ve 4. Boyut için 0.709 bulunmuştur. Tüm boyutlara ait güvenilirlik katsayıları 0.70 den büyük olduğu için ölçek güvenilirliği sağlanmıştır (Nunnally ve Bernstein, 1994). Ölçek güvenilirliğine ait sonuçlar Çizelge 6'da özetlenmiştir.

Çizelge 6. Ölçek güvenilirliğine ait özet sonuçlar

Boyutlar	Ölçek Güvenilirliği (Cronbach Alpha)	Madde sayısı
Boyut 1	0.712	5
Boyut 2	0.734	4
Boyut 3	0.708	3
Boyut 4	0.709	2
Toplam	0,71	14

Açımlayıcı faktör analizi esnasında yukarıda değinilen prosedürün izlenmesi sonucunda, gizlilik-güvenlik, iletişim ve sağlık değişkenlerine ait maddeler yeterli faktör yüküne sahip olmadığı için elenmiştir. Açıklanan faktör yüklerine göre, faktör grupları yeniden isimlendirilir (Büyüköztürk, 2010). Bu kapsamda hak-sorumluluk ve etik ile ilgili maddelerden oluşan 1. Faktör akademik yaşam olarak, erişim ve okuryazarlık maddelerinden oluşan 2. Faktör, okul dışı etkinlikler olarak, kanun maddelerinden oluşan 3. Faktör ve ticaret maddelerinden oluşan 4. Faktör, çevre ile etkileşim olarak isimlendirilmiştir.

10. TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu araştırmada 4. Sınıf öğrencilerinin dijital yetkinlik düzeylerini tespit etmek için ölçek geliştirmek amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda bir ölçek hazırlama süreci ve hazırlanan ölçek kullanılarak öğrencilerin yetkinlik seviyesi belirlenerek yapılacak iyileştirmeler ile eğitim-öğretimde kalite ve verimliliğin artması hedeflenmektedir.

Bu doğrultuda ölçek geliştirme çalışması yapılmıştır ve geliştirilen bu ölçek 4. Sınıfta okuyan 270 öğrenci üzerinde gerçekleştirilmiştir.

Ölçeğin geçerliliğini belirlemek için yapı geçerliliği açısından açımlayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Uygulanan açımlayıcı faktör analizinin doğruluğunu test etmek amacı ile de doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır.

4 Faktörlü bir yapı ortaya çıkmıştır. Faktörlerin açıkladıkları varyans yüzdeleri de sırasıyla 21.78, 17.09, 12.34 ve 8.24 bulunmuştur. Dört faktörün tümü, toplam varyansın %59.45'ini açıklamaktadır. Birinci faktörün altında beş madde (1, 2, 3, 4, 5), ikinci faktörün altında dört madde (11,12, 13, 14) ve üçüncü faktörün altında üç madde (6, 7, 8) ve dördüncü faktörün altında iki madde (9,10) yer almaktadır.

Ölçeğin tümü için tespit edilen Cronbach Alpha iç tutarlılık katsayısı 0.71'dir. Faktörler temelinde ise ilk faktör olan "akademik yaşam" için 0.712; ikinci faktör olan "okul dışı etkinlikler" için 0.734, üçüncü faktör olan "çevre ile etkileşim" için 0.708 ve dördüncü faktör olan "ticaret" için 0.709 olarak bulunmuştur.

Testin tamamında ve birinci ve ikinci faktör için tespit edilen güvenilirlik verileri, ölçeklerde baz alınan katsayı değeri için 0.70'in üzerindedir (Anastasi, 1982). Bu durumun ortaya çıkmasında ölçekte bulunan parametre sayısının az sayıda olması sebep olduğu düşünülebilir. Ölçeğin tamamından ve faktörlerden çıkarılan iç tutarlılık katsayılarının, güvenilirlik değerlerine çok yakın ve ideal güvenilirlik değerinin üstünde olduğu görülmüştür (Creswell, 2005). Tespit edilen güvenilirlik katsayıları, ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir.

Geçerlilik ve güvenilirlik analizleri sonucunda toplam 14 madde ve 4 faktörlü bir yapı ortaya çıkmaktadır.

Aynı şekilde, alanyazında yapılmış benzer araştırmalardan, elde edilen sonuçların bu araştırmadan elde edilen sonuçları hem desteklemekte hem de sonuçlar paralellik

EĞİTİMDE KALİTENİN ARTTIRILMASI İÇİN İLKOKUL ÖĞRENCİLERİNİN DİJİTAL YETKİNLİK DÜZEYLERİNİ BELİRLEMEYE YÖNELİK BİR ÖLÇEK GELİŞTİRME ÇALIŞMASI

göstermektedir (Geçgel vd. (2020), Kurudayıoğlu ve Soysal (2018), Ekmen ve Bakar (2019), Bayrakci (2020), Bayar (2021), Medikoğlu (2018).

Çağıltay ve diğerleri (2014), Avrupa Çevrimiçi Çocuklar projesi sonuçlarına bakıldığı zaman 23 Avrupa ülkesine ait bulgularla Türkiye' ye ait bulgular karşılaştırılmaktadır. Çalışma için toplanan veriler 9-16 yaş grubundan internet kullanan çocuklar ve bu çocukların aileleri ile 23 ülkeden 23.000 ve Türkiye'den 1018,9 görüşme gerçekleştirilerek elde edilmiştir. Bu verilerin sonucundan internet kullanırken çocukların birçok riskle karşı karşıya kaldıklarını ve birçok çocuğundan internet kullanma becerisinin yeteri kadar olmadığı görülmektedir.

Başka bir araştırmaya göre, çocukların dijital alandaki becerilerinin geliştirilmesi, zararlardan korunma yöntemlerinin bilinçlendirilmesi, teknoloji alanında bilgilendirilmeleri gerektiğini açıkça göstermektedir (Pusey ve Sadera, 2012).

Sonuç olarak, ilkokul öğrencilerinin dijital yetkinlik düzeyinin belirlenmesine yönelik bir ölçek geliştirilmiştir.

Bu araştırmalar sonrasında geliştirilen ölçek kullanılarak ilkokul öğrencilerinin yetkinlik seviyesi belirlenerek eğitim-öğretim müfredatında yapılacak düzenlemeler, iyileştirmeler ile eğitim-öğretimde kalite ve verimliliğin artmasıyla ülke gelişmişlik seviyesinin artması hedeflenmektedir. Ayrıca ilkokul öğrencilerinin dijital yetkinlik düzeylerini belirlemek amacı ile yapılacak çalışmalara katkı sağlayacaktır.

11. KAYNAKÇA

Akbulut, Y. (2010). Sosyal bilimlerde SPSS uygulamaları: Sık kullanılan istatistiksel analizler ve açıklamalı SPSS çözümleri. İdeal Kültür Yayıncılık.

Anastasi, A. (1982). Psychological testing. New York:McMillan Publishing Co.

Aydoğan, E. (2004). 1980'den Günümüze Türkiye'de Enflasyon Serüveni. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 11(1), 91-110.

Bacanlı, H., & Sahinkaya, O. (2011). The adaptation study of academic motivation scale into Turkish. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 12, 562-567.

Bayrakci, S. (2020). Dijital yetkinlikler bütünü olarak dijital okuryazarlık: Ölçek geliştirme çalışması.

Bayar M. E. (2021), İlkokul 4. sınıf öğrencilerinin kodlama eğitimine yönelik tutumları.

Büyüköztürk ve Diğerleri (2007). Bilimsel Araştırma Yöntemleri. Ankara: Pegem Yayıncılık.

**EĞİTİMDE KALİTENİN ARTTIRILMASI İÇİN İLKOKUL ÖĞRENCİLERİNİN
DİJİTAL YETKİNLİK DÜZEYLERİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ÖLÇEK
GELİŞTİRME ÇALIŞMASI**

Büyüköztürk, Ş., Kılıç, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2009). Bilimsel Araştırma Yöntemleri (4. Basım) Ankara: Pegem A Yayıncılık.

Büyüköztürk, Ş., Demirel, F., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., ve Karadeniz, Ş. (2012). Bilimsel araştırma yöntemleri (14 .). Ankara: Pegem Akademi.

Büyüköztürk, Ş. (2010). Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı: İstatistik, araştırma deseni spss uygulamaları ve yorum. Ankara: Pegem A Yayıncılık.

Çepni, O., Oğuz, S. ve Kılcan, B. (2014). İlköğretim öğrencilerinin dijital vatandaşlığa yönelik görüşleri. Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi, 3, 251-266.

Creswell, J. W. (2005). Educational research: Planning, conducting and evaluating quantitative and qualitative research. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Creswell, J. & Plano Clark, V. L. (2007). Understanding Mixed Methods Research. *Designing and conducting mixed method research*, 1-19.

Creswell, J. W., & Garrett, A. L. (2008). The “movement” of mixed methods research and the role of educators. *South African Journal of Education*, 28(3), 321–333.

Creswell, J.W. ve Plano Clark, V.L. (2011). *Designing and conducting mixed methods research*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.

Creswell, J. W. ve Clark, V. L. P. (2017). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. CA: Sage publications.

Çağıltay, K., & ODTÜ, Ö. T. D. O. K. (2014). Gökyüzünde Öğrenme? Sanal Dünyada Öğrenme? Kitleli Açık Çevrimiçi Dersler (KAÇD) MOOC–Massive Open Online Courses. *ODTÜLÜ Dergisi*, 54, 44-45.

Ekmen, C., & Bakar, E. (2019). İlköğretimde Öğretim Programları Ve Ders Kitaplarında Dijital Yetkinliğin Yeri. *Milli Eğitim Dergisi*, 48(221), 5-35.

Field, A. (2005). *Discovering statistics using SPSS*. Thousand Oaks, CA, US.

Fraenkel, J. R., & Wallen, N. E. (2003). Observation and interviewing. *How to design and evaluate research in education*, 5, 455-463.

GEÇGEL, H., Fatih, K. A. N. A., & Duygu, E. R. E. N. (2020). Türkçe eğitiminde dijital yetkinlik kavramının farklı değişkenler açısından incelenmesi. *Ana Dili Eğitimi Dergisi*, 8(3), 886-904.

**EĞİTİMDE KALİTENİN ARTTIRILMASI İÇİN İLKOKUL ÖĞRENCİLERİNİN
DİJİTAL YETKİNLİK DÜZEYLERİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ÖLÇEK
GELİŞTİRME ÇALIŞMASI**

Gül, S. S., & Hüseyin, G. Ü. L. (2015). Türkiye’de Yükseköğretimin gelişimi, güncel durumu ve eleştirisi. *Toplum ve Demokrasi Dergisi*, 8(17), 51-66.

Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2016). Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri. Seçkin Yayıncılık.

Hooper, D., Coughlan, J., & Mullen, M. (2008, September). Evaluating model fit: a synthesis of the structural equation modelling literature. In 7th European Conference on research methodology for business and management studies (pp. 195-200).

Karaduman, H., Öncül, B. (2019). Dijital vatandaşlık ve dijital vatandaşlık eğitimi. C. Öztürk, Z. İbrahimoglu, G. Yıldırım (Ed.). Kuramsal temeller ve güncel tartışmalar ışığında 21. yüzyılda vatandaşlık ve vatandaşlık eğitimi içinde (s. 123- 145). Ankara: Pegem Akademi.

Kocadağ, T. (2012). Öğretmen adaylarının dijital vatandaşlık düzeylerinin belirlenmesi, Yüksek Lisans Tezi, KTÜ Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi ABD, Trabzon.

Kula, Ayşe (2016). Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Eğitime Kaynaştırılması Sürecinde Konu Alanı Kültürü, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, (Yayınlanmış Doktora Tezi), Ankara.

Kurudayıoğlu, M., & Soysal, T. (2018). 2018 Türkçe Dersi Öğretim Programı'nın Dijital Yetkinlik Bakımından İncelenmesi. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, (54), 184-199.

Kutluata, A. (2009). Bilişim ve etik. 2 Temmuz 2014 tarihinde <http://kutluata.net/BilisimEtik.aspx> adresinden edinilmiştir.

Livingstone, S., Haddon, L., Görzig, A., & Ólafsson, K. (2011). Risks and safety on the internet. The perspective of European children. Full findings and policy implications from the EU Kids Online survey of, 9-16.

Medikoğlu O. (2018), İlkokul 4. sınıf öğrencilerinin internet bağımlılığı düzeylerinin belirlenmesi ve akademik başarıları arasındaki ilişkinin incelenmesi

Öncül, B. (2015). İlköğretim 4. Sınıf öğrencilerinin karar verme becerilerine ilişkin sınıf öğretmenlerinin görüşleri (Doctoral dissertation, Anadolu University (Turkey)).

Özdener, Nesrin Ve Öztok, Murat (2005). “Türk ve İngiliz öğretim programlarının bilgisayar ve internet okuryazarlığı açısından karşılaştırılması”, Millî Eğitim Dergisi, Özel Sayı (AB Sürecinde Eğitim), 167(2), 236-247.

**EĞİTİMDE KALİTENİN ARTTIRILMASI İÇİN İLKOKUL ÖĞRENCİLERİNİN
DİJİTAL YETKİNLİK DÜZEYLERİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ÖLÇEK
GELİŞTİRME ÇALIŞMASI**

Pallant, J. (2010). SPSS survival manual (3rd. edition). England: McGrath Hill Open University Press.

Palaz, S., Şenergin, Ö., & Öksüzler, O. (2013). Eğitim düzeyi farklılıklarının gelir dağılımına etkisi: Türkiye örneği. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*.

Pusey, M. F., Barrett, J., & Rudolph, T. (2012). On the reality of the quantum state. *Nature Physics*, 8(6), 475-478.

Senemoğlu, N. (2005). Gelişim ve Öğrenme.

Siemens, G. (2004). Conectivismo: Una teoría de aprendizaje para la era digital. *Recuperado el*, 15.

Tatlı, Z., & Er, B. Dijital Öykü Geliştirmede Storyboardthat Aracının Sürece Etkisi: Medya Okuryazarlığı Örneği.

Tabachnick, B. G. and Fidell, L. S. (2005). Using multivariate statistics. Boston, MA: Pearson.

Tabbanick, B.G ve Fidell, L.s. (2012). Using Multivariate Statistics, Boston.

Times Higher Education (THE, 2020)

TÜİK (2013). 06-15 yaş grubu çocuklarda bilişim teknolojileri kullanımı ve

medya, 2013. <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=15866> (Erişim tarihi: 20.02.2018).

TÜİK (2018). Hanehalkı bilişim teknolojileri (BT) kullanım araştırması, 2018. <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=27819> (Erişim tarihi: 09.01.2019).

Tavşancıl, E. (2006). Tutumların ölçülmesi ve SPSS ile veri analizi. Ankara: Nobel Yayınevi.

Turan, S., & AVCI, E. K. (2018). 2018 Sosyal Bilgiler Öğretim Programı'nın Dijital Vatandaşlık Bağlamında İncelenmesi. *Eğitim ve Yeni Yaklaşımlar Dergisi*, 1(1), 28-38.

**EĞİTİMDE KALİTENİN ARTTIRILMASI İÇİN İLKOKUL ÖĞRENCİLERİNİN
DİJİTAL YETKİNLİK DÜZEYLERİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ÖLÇEK
GELİŞTİRME ÇALIŞMASI**

EKLER

DİJİTAL YETKİNLİK BELİRLEME ÖLÇEĞİ

Bu bölümde dijital yetkinlik düzeylerini belirlemeye yönelik tümceler yer almaktadır. İlgili tümceler karşısında "1 = Hiçbir Zaman", "2 = Bazen", "3 = Her Zaman " olmak üzere üç seçenek verilmiştir. Lütfen her tümceyi dikkatle okuyarak, sizin için en uygun olan seçeneği işaretleyiniz.

1=Hiçbir Zaman 2=Bazen 3=Her Zaman

	1	2	3
M1: İnterneti kullanırken herhangi bir şeyin (film, müzik, video, oyun) korsanını indirmem.			
M2: Anne, baba ve ya arkadaşlarım gibi insanların mesajlarını izinsiz okurum.			
M3: İnternette başkasının resmini habersiz olarak paylaşıyorum.			
M4: İnternette başka kişilere kaba (küfür, tehdit sözleri vb.) davranış içeren mesajlar gönderirim.			
M5: Bir arkadaşımın yüzüne söyleyemediğim şeyleri internet ve ya cep telefonundan rahatlıkla söylerim.			
M6: Günlük hayatımızda 112,155 gibi numaralar olduğu gibi internet ortamında da istemediğimiz bir içerikle karşılaştığımızda http://www.guvenlinet.org/ , https://www.ihbarweb.org.tr/ gibi sitelere ihbarda bulunabileceğimi bilirim.			
M7: 166 Numarasının ne için kullanıldığını bilirim.			
M8: İnterneti kullanırken suç sayılabilecek davranışların neler olduğunu bilirim.			
M9: İnternet'te oyun için alışveriş yaptığım olur.			
M10: İsteddiğim bir eşyayı internet kullanarak satın alabilirim.			
M11: Tablet, bilgisayar, telefon gibi cihazları kolayca kullanabilirim.			
M12: Masaüstü bilgisayar, tablet bilgisayar ve akıllı telefona istediğimde erişebilirim.			
M13: İnternette istediğim her yerden her zaman kolayca bağlanabilirim.			
M14: İnterneti kullanarak sosyal ağlar, haber siteleri, bloglar vb. ye istediğim an erişebilirim.			