

19 MAYIS JOURNAL OF SOCIAL SCIENCES

19 MAYIS SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ



ISSN: 2717-736X

CİLT: 5 SAYI: 1



19 MAYIS SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ

ISSN: 2717-736X

CİLT 5

SAYI 1

MART 2024

İndeks:

Scientific Indexing Services

ASOS İndeks

Google Scholar

Akademik Dokümanlar Dizini (Index of Academic Documents [IAD])



İletişim:

dergipark.org.tr/19maysbd

19maysbd@gmail.com

Baş Editör:
Doç. Dr. Furkan ÇELEBİ (Yozgat Bozok Üniversitesi)

Editör Yardımcısı:
Öğr. Gör. İsmail Aykut KARAMANLI (Yozgat Bozok Üniversitesi)

Editör Yardımcısı:
Arş. Gör. Zeliha ULUTAŞ (KTO Karatay Üniversitesi)

Yazım ve Dil Editörü:
Öğr. Gör. Salih GENÇER (Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi)

Alan Editörleri:
Doç. Dr. Mücahit YILDIRIM (Samsun Üniversitesi)
Coğrafya, Turizm, Kültürel Miras

Doç. Dr. Hüseyin MERTOL (Tokat Gazi Osman Paşa Üniversitesi)
Sosyal Bilgiler Eğitimi, Özel Eğitim, Çocuk Gelişimi

Doç. Dr. Hasan Önder SARIDOĞAN (Akdeniz Üniversitesi)
İktisat, Ekonometri, Finans

Dr. Nurdan DOĞRU ÇABUKER (Ondokuz Mayıs Üniversitesi)
Eğitim Bilimleri, Psikoloji, Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik

Dr. Öğr. Üyesi Onur ÇAPKULAÇ (Amasya Üniversitesi)
Örgüt Kuramı, Yönetim ve Strateji

Yabancı Dil Editörü
Ercüment KAYA (Sinop)

Sayı Hakemleri

Doç. Dr. Meral ÖZTÜRK
Doç. Dr. Özgür KANBİR
Doç. Dr. Gülnil AYDIN
Dr. Öğr. Üyesi Muhammed Talha Narcı
Dr. Öğr. Üyesi Sayra LOTFİ
Dr. Öğr. Üyesi Gizem ONARAL DANACI
Dr. Öğr. Üyesi Tekin SANCAR
Dr. Öğr. Üyesi Duygu ÇERİ
Dr. Öğr. Üyesi Eda YALÇIN KAYACAN
Dr. Öğr. Üyesi Nisa Gökden KAYA
Dr. Öğr. Üyesi Mahmut Nevfel ELGÜN
Dr. Öğr. Üyesi Nahit YILMAZ
Dr. Öğr. Üyesi Esat İPEK
Dr. Öğr. Üyesi Ersin SÜNBÜL
Dr. Öğr. Üyesi Yunus KUTVAL
Dr. Öğr. Üyesi Didem KOCA
Dr. Öğr. Üyesi Çetin ÇILDIR
Dr. Öğr. Üyesi Ahmet KOÇAK
Dr. Mahmut Sami YİĞİTER
Dr. Dilek USANMAZ
Dr. Ahmet TAN
Dr. Veysel KARAGÖL
Dr. Mehmet BİÇER
Dr. Yılmaz YILDIRIM
Ayşe ALKAN

İçindekiler

Araştırma Makaleleri

1. Ergenlerde (12-18 Yaş) Merhamet Ölçeği Geliştirme Çalışması, Compassion Scale Development Study for Adolescents (12-18 Years Old), Esra Gül KOÇYİĞİT, Cemal Onur NOYAN, 1-13.
 2. Üniversitede Öğrenim Gören Kadın Öğrencilerin İlişki Bağımlılığı Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, Examining the Levels of Love-Addiction Among Female University Students in Terms of Sociodemographic Variables, Derya YÖRÜK, Derya ŞAŞMAN KAYLI, 14-27.
 3. Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek ile İşe Angaje Olma Arasındaki İlişki: Erciyes Üniversitesi Bir Alan Çalışması, A The Relationship Between Emotional Labor and Work Engagement: A research For Health Center Workers at Erciyes University, Neslihan TAMUCA, Gül KARAKUŞ, Zühal KINIŞ, 28-41.
 4. COVID-19 Pandemic Effect on House Price Index in Turkey: An Interrupted Time Series Analysis, Türkiye’de COVID-19 Pandemisinin Ev Fiyatları Endeksi Üzerine Etkisi: Kesintili Zaman Serileri Analizi, Özge PASİN, Senem GÖNENÇ, 42-47.
 5. Örgütlerde Zihinsel İş Yükünün İş Yaşam Kalitesi ve Psikolojik Sağlamlığa Etkisi, The Effect of Mental Workload on Work Life Quality and Psychological Resilience in Organizations, Duha KAÇMAZ, Hüseyin ÇİÇEK, 48-60.
 6. Özel Yetenekli Öğrencilerin LEGO Robotik Öğretim Uygulamalarını Benimseme ve Kabul Etme Durumlarının Belirlenmesi, Determination of Adoption and Acceptance of LEGO Robotics Teaching Applications of Gifted Students, Nuri SÖNMEZ, Eyyüp GÜNEŞ, Musa POLAT, Harun YALÇIN, 61-69.
 7. Yenilikçi Tedarik Zinciri Uygulamaları ve Etkileri Üzerine Bir İnceleme, A Review on Innovative Supply Chain Practices and Their Impact, Hülya Tuğçe ÜLGER, Hasan BÜLBÜL, 70-82.
 8. Sosyal Belediyecilik ve Sosyal Hizmet İlişkisi Üzerine Yapılan Çalışmaların İncelenmesi, Examination of Studies on Social Municipality and Social Work Relationship, Berna AÇIKGÖZ, İsmail AKYÜZ, Fatmanur ALSANCAK, 83-96.
 9. Pazarlamada Yapay Zekanın Bibliyometrik Analiz Yöntemi ile İncelenmesi, Investigation of Artificial Intelligence in Marketing Using Bibliometric Analysis Method, Seyda Fatih HARMANDAROĞLU, 97-109.
-



Ergenlerde (12-18 Yaş) Merhamet Ölçeği Geliştirme Çalışması*

Compassion Scale Development Study for Adolescents (12-18 Years Old)

Esra Gül KOÇYİĞİT**^{ID}, Cemal Onur NOYAN***^{ID}

*Doktora tezinden üretilmiştir.

**Dr. Öğretim Üyesi, Altınbaş Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Psikoloji Bölümü, esragulkocyyigit@gmail.com, ORCID: 0000-0001-5491-8579

***Prof. Dr., Üsküdar Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Ruh ve Sinir Hastalıkları A.B.D., onor.noyan@uskudar.edu.tr, ORCID: 0000-0002-4819-1032

Öz

Son yıllarda pozitif psikoloji literatüründe, pozitif kişilik özelliklerinin ölçülmesine dair ilginin gittikçe arttığı görülmektedir. Bu bağlamda merhametin ölçülebilmesi ve diğer değişkenlerle olan ilişkisinin değerlendirilebilmesi için çeşitli psikolojik ölçme araçları geliştirilmiştir. Ancak, ergenlerde merhameti ölçebilecek Türkçe geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılmış herhangi bir ölçme aracı olmadığı tespit edilmiştir. Ergenlerde merhamet kapasitesini ölçebilecek geçerlik ve güvenilirliği belirlenmiş bir ölçme aracının olması, psikoterapi ve eğitim alanlarında kullanılabilmesi açısından önemli bir ihtiyacı karşılayabileceği düşünülmektedir. Bu çalışmada ergenlerde merhamet kapasitesini belirleyebilecek bir ölçme aracının geliştirilmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla yapılan literatür taraması, odak görüşme ve uzman görüşü aşamalarından sonra ölçeğin ilk formu verilmiştir. Ölçeğin faktör yapısını belirleyebilmek için açılımlayıcı faktör analizi; yapılan analiz sonucunda tespit edilen faktör yapısına ilişkin yapı geçerliliğini doğrulamak için ise doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Yapılan analiz sonuçlarından elde edilen bilgilere göre ölçeğin; sevecenlik, sorumluluk, empati, duygulanım, benmerkezcilik, acımasızlık olmak üzere altı faktörlü bir yapıda olduğu ve varyansın %62.14'ünü açıkladığı belirlenmiştir. Ayrıca ölçeğin doğrulayıcı faktör analizi sonucunda elde edilen ölçeğe ait uyum iyiliği değerleri ise χ^2/Sd (1090.83/390) = 2.80, $p=.001$, IFI=.94, NNFI=.94; CFI=.94; GFI=.86; SRMR: .070; RMSEA=.063 (RMSEA için güven aralığı=.059-.068) olarak bulunmuştur. Sonuç olarak, bu bulgulara göre Ergenlerde (12-18 yaş) Merhamet Ölçeği'nin, ergenlerde merhamet kapasitesini değerlendirmeye yönelik yapılacak çalışmalarda güvenilir biçimde kullanılacak bir ölçek olduğunu göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Merhamet, Ergenlik, Pozitif psikoloji, Ölçek geliştirme.

Abstract

The effect of globalization on sports and especially football, as in many areas, has brought new dimensions to these concepts. The immense power created by this prevalence of football has transformed it into an industry and brought about concepts such as fans, spectators and hooligans. At the point where the concept of fans has reached today, its relationship with social media draws serious attention. Social media has become one of the places that gives the most clues about fan culture and perspective as the most popular online platform where fans meet. This study enables fan groups to examine what kind of representations are created with what kind of discourses on social media. In this direction, the most famous and influential fan groups of Fenerbahçe, Galatasaray and Beşiktaş, the 3 biggest sports clubs of Turkey; Social media accounts of young Fenerbahçe fans, Ultraslan (Galatasaray) and Çarşı (Beşiktaş) were analyzed by using content analysis method. Analysis results show that fans have the opportunity to express themselves more strongly on social media tools. Lumpen supporters' perception has turned into profiles that organize on social media, do library work for village schools, take a stand on violence against women, share poems.

Keywords: Compassion, Adolescence, Positive psychology, Scale development.

Giriş

Psikoloji biliminin yalnızca patolojik olgularla sınırlı kalması ve insan hayatında çok önemli yeri olan erdemlere yeterince önem vermemesi, pozitif psikolojinin kurucusu olan Martin E.P Seligman tarafından eleştirilmiştir. Pozitif psikolojinin çalışma alanlarından biri olan merhamet yalnızca insana değil, tüm canlılara ve tabiata yöneliktir. Merhamet kavramı ile ilgili pek çok tanım yapılmıştır. Alan yazında İngilizce karşılığı olarak çok sayıda kelime olmakla birlikte en sık compassion'un kullanıldığı görülmüştür. Bununla birlikte grace, charity, benignity, mercy gibi sözcükler de merhamet olarak kullanılmıştır (Akın, 2018). Biyoetik Terimleri sözlüğünde ise merhamet; “zor veya kötü durumda bulunan bir birey veya gruba ve bazen de insan dışı canlılara yönelik bir duygudur” şeklinde tanımlanmaktadır. Karşıdaki kişinin hangi davranışından dolayı o duruma düştüğü ve bu durumu hak edip etmemesinin bu duygu için belirleyici olmadığı ifade edilmiştir (Oğuz vd., 2005). Türk Dil Kurumu ise merhameti “bir kimse ya da başka bir canlının karşılaştığı durumdan ötürü duyulan üzüntü ve acıma hissi” şeklinde tanımlamıştır” (Türk Dil Kurumu [TDK], 2023). Merhametli bir insanın en önemli özelliği bir başkasının acısını fark edebilmesi ve onunla empati kurabilmesidir (Peker, 2003). Gilbert’e (2005) göre merhamet; başka birinin acısını ortadan kaldırma ile ilgili isteği, bireyin yaşadığı acının nedenini anlamaya ilgili kognitif süreci ve merhametli eylemlerde bulunmakla ilgili davranışsal süreci kapsar. Dolayısıyla, merhamet; güdü, duygu ve davranış olmak üzere üç bileşimden oluşmaktadır. Gilbert (2009) ayrıca, merhametin başkalarının sıkıntılarına yönelik derin bir farkındalık hali olduğu ve bu farkındalık nedeniyle o sıkıntıyı ortadan kaldırmak için meydana gelen bir yardımseverlik durumu olduğunu belirtmektedir. Mandeville “eğer insanlarda merhamet duygusu olmasaydı yalnızca hilkat garibesi olacaktı. İnsanlar bencilliklerini bu duygu sayesinde yenerek, insanlığı korumak ve devamını sağlamak yönünde atım atarlar” şeklinde ifade etmektedir (Schopenhauer, 2017). Merhametin tarihi, insanlığın tarihi kadar eski olup, bu konuyla ilgili ipuçları biyoarkeoloji yapılarında gözlenmektedir. Yapılan bu araştırmalarda elde edilen bilgiler insanların çok eski çağlardan bu yana birbirlerine karşı sevgi duyduğunu ve merhamet ettiğini açıkça göstermektedir. Örneğin; Vietnam’da yapılan kazılar sonucunda 4000 yıl öncesine ait insan kemikleri bulunmuş ve bu kemikler üzerinde yapılan incelemeler sonucunda ergenlik çağına girmeden önce felç geçirmiş bir erkeğe ait olduğu sonucuna varılmıştır. Bu kişinin yirmi ile otuz yaş arasına kadar yaşamış olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgulardan anlaşılan imkanların oldukça kısıtlı olduğu, geçimini avcılık ve balıkçılıkla sağlayan kavminden biri veya birileri bu engelli kişiye ölene kadar yeme, içme, barınma, temizlik gibi her türlü ihtiyacını karşılamasında yardım etmiştir. Aksi halde bu durumda olan birinin o tarihlerde bu kadar süre yaşaması pek mümkün görünmemektedir (Sayar ve Manisalıgil, 2016). Bu bilgi ışığında insanoğlunun, tüm coğrafyalarda, kadim çağlardan beri birbirlerine destek olmaya çalıştıklarını anlayabiliriz. Merhametin oluşmasında şöyle bir süreçten bahsedilebilir. Başka bir insanın çektiği acı ve sıkıntı direkt olarak bizim tarafımızdan algılanır. Bu algılama sonucunda birey herhangi bir davranışı gerçekleştirip gerçekleştirilmeme konusunda bir tercihte bulunur. Birey böyle bir duruma karşı seyirci kalabilir. Bu da kişinin bir seçimidir ancak merhamet dediğimiz duygu tam burada devreye girerek bireyi uygun şekilde bir davranışa yönlendirir. İnsanın içindeki ses: “Sana nasıl davranılmasını istiyorsan sen de bir başkasına öyle davranmalısın” der. Bu şekilde ancak daha faydalı bir birey olunabilir (Schopenhauer, 2017). Kişinin kendisi için istediği bir şeyi başkası içinde ister hale gelmesi merhamet sayesinde olur. Birey kendi “bireyselliğini” aşar ve her canlı için “bu sensin” anlayışına sahip hale gelir. Bu sayede ise başkalarına duyduğu öfkeden kurtularak diğer insanlar ve canlılara karşı zarar üreten değil de fayda üreten biri haline dönüşür (Uğurlu, 2015). Merhamet; yardımseverlik, sorumluluk, sevecenlik, saygı, duyarlılık, hoşgörü, güven, sabır ve adalet gibi parçalardan oluşan çok yönlü psikolojik ve sosyal bir süreçtir (Dalgacı, 2019). Batı psikoloji öğretilerinde merhamete çok az yer verilmiş olsa da (Sayar, 2018) doğu kültüründe merhametin oldukça önemli bir yeri bulunmaktadır. Dalai Lama, samimi ve karşılıklı bir biçimde sevgi ve merhamet duymanın, dünyada kardeşlik duygusunu ve iş birliğini politik veya ekonomik anlamdaki ortaklıklardan daha kesin bir biçimde sağlayacağını savunmaktadır. Lama, merhameti bir tohuma benzetmiş ve meyvelerini hoşgörüyü, affediciliği, iç görüyü arttırmak, korku ve güvensizlik duygularını yenmekle verdiğini ifade etmiştir (Sayar ve Manisalıgil, 2016). Merhamet uzun yıllardır empati, özgecilik gibi prososyal davranışlar altında incelenmiş ve merhametin faydalı olan bu yapısı uzun yıllar ihmal edilmiştir (Gilbert, 2005). Empati kavramı altında hali hazırda incelendiğinin düşünülmesi ve ölçümünün zor olması gibi nedenlerden dolayı psikoloji biliminde merhamet kavramı kendisine oldukça geç bir süre sonra yer bulmuştur. Ancak son yıllardaki psikolojide patolojilere odaklanmaktan ziyade psikolojik güçlülüğe odaklanmaya yönelen yeni yaklaşımlar bu konudaki çalışmalara hız kazandırmıştır (Akdeniz ve Deniz, 2016). Merhametin, saldırganlığı azaltma yönünde pozitif yönde etkileri bulunmaktadır. Genç’in (2018) yaptığı bir araştırmada deney ve kontrol grubu oluşturulmuş ve merhamet eğitimi uygulanmıştır. Merhamet eğitimi uygulanan grupta saldırganlık belirgin derecede azaldığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca depresyon ve öfke atakları yaşayan bireylerde merhamet kapasitelerinde artış sağlanması durumunda depresyon ve öfke ataklarında azalma meydana gelmektedir (Gilbert, 2005). Nitekim Balsamo’nun (2013) yapmış olduğu çalışmanın sonuçları da bu bilgiyi doğrulamaktadır. Bununla birlikte, merhametli hayal kurma egzersizinin frontal kortekste değişikliklere neden olduğu ve merhametin geliştirilmesinin sosyal uyaranlara karşı daha empatik yaklaşımını ve mutluluğu arttırdığı tespit edilmiştir (Lutz vd., 2018).

Ergenlik, çocukluk ve yetişkinlik arasında olan ve biyopsikososyal alanda çok hızlı değişimlerle kendini gösteren bir dönemdir (Gönenç, 2019). Diğer bir deyişle; ergenlik, hızlı biçimde bilişsel, sosyal ve nörolojik değişikliklerle karakterize olan kontrolsüz bir büyüme evresidir (Bluth ve Blanton, 2015; Kulaksızoğlu, 2016; Susman ve Dorn 2009). Bu dönem genel olarak kızlar için 12-21; erkekler için ise 13-22 yaşları arasında olan bir süreç olarak kabul edilmektedir (Bakırcıoğlu, 2006). Ergenler gelişimin eşlik etmiş olduğu değişimlerle birlikte her gün duygusal ve kişilerarası zorluklarla karşı karşıya kalmaktadır (Susman ve Dorn, 2009). Gelişim psikologları, insanların ömürleri süresince sosyal bağlara ihtiyaç duyduklarını vurgularlar. Sosyal açıdan yetersiz

ve reddedilme korkusu nedeniyle sosyal bağları zayıf olan bireyler, daha az toplum yanlısı olmakla birlikte daha fazla saldırgan davranış sergileyebilirler. Ergenlik döneminde, düşük sosyal bağlantı, sorunlu kişilerarası davranışla ilgilidir. Örneğin; okul saldırılarını gerçekleştirenlerin sosyal bağlardan muzdarip olduğu ifade edilmektedir (Seppela, Rossomando ve Doty, 2013). Merhamet ise, sevecen ve toplum yanlısı davranışların ortaya çıkmasını sağlar (Gilbert, 2005). Merhamet, algılanan sosyal tehditler, olumsuz yaşam olayları ve özeleştirme konusunda koruyucu bir faktördür (Hermanto, Zuroff, Kopala-Sibley ve Kelly, 2016). Merhamet, özellikle ergenler için uyum ve refahla ilişkilidir (Stewart ve Suldo, 2011; Tian vd., 2016). Ergenlerde merhametin düşük depresyon ve düşük kaygı düzeyi ve sosyal ilişkilerin güçlenmesi, dayanıklılık, keşif ve merak etkileri olduğu (Bluth ve Blanton, 2015; Bluth, Mullarkey ve Lathren, 2018) belirtilmektedir. Koçyiğit ve Noyan (2020)'nın yaptığı çalışmada da ergenlerde merhametli davranışlar sonucunda kendilerinde ortaya çıkan duyguların huzur, neşe, mutluluk olduğunu ifade etmişlerdir. Bir başka çalışmada ise ergenlere yönelik bilişsel temelli merhamet eğitimi uygulanmış olup, bu eğitimde ergenlerin duygu düzenlemeleri, stres yönetimi ve diğerlerine karşı merhamet tepkisi vermesi için uygun bir strateji olduğu belirtilmiştir (Nas ve Sak, 2020). Bu açıdan bakıldığında merhametin ergenlerde ruh sağlığını koruyucu özelliğe sahip olduğu söylenebilir.

Bu çalışmada; ergenlerle merhamet konusu ile ilgili yapılmış olan odak görüşmeden elde edilen bilgiler ve incelenen literatür doğrultusunda, merhametin yalnızca insana yönelik değil, hayvanlara ve diğer (bitki) canlılara yönelik olduğu kapsayıcı bir biçimde ele alınmıştır. Böylece ihtiyaç halinde klinik veya eğitim ortamında ergenlerin (12-18 yaş) merhamet kapasitelerinin ölçülmesine yönelik kültürel yapımızla uyumlu geçerlik ve güvenilir bir psikometrik ölçme aracı geliştirilmesi amaçlanmıştır.

Yöntem

Araştırmanın Modeli

Ergenlerde (12-18 yaş) merhamet kapasitesini ölçmek amacıyla yeni bir psikometrik ölçme aracı geliştirmek amacıyla yapılan bu çalışma niceliksel bir araştırma özelliğine sahiptir.

Evren

Araştırmanın evrenini İstanbul İl Milli Eğitim Müdürlüğü'ne bağlı olan resmi ortaokul ve liseler oluşturmaktadır.

Örneklem

Araştırmanın örneklemini İstanbul İl sınırları içinde yer alan (Bakırköy, Büyükçekmece, Üsküdar, Esenler) ilçelerde bulunan İstanbul İl Milli Eğitim Müdürlüğü'ne bağlı resmi ortaokul ve liselerde öğrenim gören 12- 18 yaş grubundaki kız/erkek öğrenciler oluşturmaktadır. Örneklem tesadüfi örneklem yöntemi ile belirlenmiştir. Bu örneklem yöntemine göre tüm ögeler seçim açısından eşit şansa sahiptir (Kılıç, 2013). Çalışmaya 12-18 yaş grubundaki kız ve erkek öğrenciler dahil edilmiştir. Ortaokul düzeyinde eğitim gören ve yaşı 11 olan kız ve erkek öğrenciler ile lise düzeyinde eğitim gören yaşı 19 olan kız ve erkek öğrenciler hariç tutulmuştur. Araştırma birkaç aşamadan oluştuğu için farklı örneklem grupları ile çalışma yürütülmüştür. Odak görüşme çalışmasını yaşları 12-18 olan kız/erkek 14 öğrenci oluşturmaktadır. Daha sonra oluşturulan taslak ölçek yaşları 12-18 olan 60 kız/erkek öğrenciye uygulanmıştır. Bu analiz sonrasında açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi için yaşları 12-18 olan 179 kız/erkek öğrenciye uygulama yapılmıştır. Son olarak ise yaşları 12-18 olan 337 kız ve 111 erkek olmak üzere 445 öğrenciye ölçek uygulanmış ve tekrar doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır.

Geliştirme Aşaması

Bu çalışma kapsamında öncelikle merhamet kavramı ile ilgili literatür taraması gerçekleştirilmiştir. Merhamet kavramını oluşturan unsurların neler olduğu belirlenmeye çalışılmıştır. Alanyazındaki tüm ölçeklerin yayınladığı web sayfasında 7069 ölçek ve diğer tez yayınlarda bulunan ölçekler incelenmiş olup geliştirilmesi planlanan ölçeğe en yakın özellikte olan ölçekler tespit edilerek orijinal formlarına ulaşılmıştır. Tespit edilen ölçeklerin alt boyutları ve maddeleri tek tek incelenmiştir. Bununla birlikte 12-18 yaş grubunda erkek ve kız öğrencilerden oluşan 14 öğrenci ile odak görüşmesi gerçekleştirilmiştir. Odak görüşmeden elde edilen sonuçlar, literatür bilgisi ve incelenen ölçeklerin alt boyutları ve maddeleri ışığında Ergenlerde (12-18 yaş) Merhamet Ölçeği Taslak formu 10 alt boyut ve her alt boyutta 15 madde olmak üzere 150 madde olarak oluşturulmuştur. Oluşturulan taslak formu ilgili hem içerik hem dil yapısı açısından incelenmesi üzere uzman görüşüne başvurulmuştur. Taslak form uzmanlığı çocuk ve ergen olan iki psikiyatrist, iki doktor klinik psikolog, bir doktor psikolog ve bir klinik psikoloji doktorantı olmak üzere 6 uzman tarafından incelenmiştir. Alınan geri bildirimler üzerinden maddeler üzerinde bazı düzeltmeler yapılmış ancak herhangi bir madde çıkarılmamıştır. Oluşturulan taslak ölçek yaşları 12-18 yaş arasında olan 60 öğrenciye uygulanmıştır. Uygulama sonrasında 57 ölçek analize tabi tutulmuş ve madde korelasyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucu madde korelasyon değerleri düşük olan veya anlaşılmasında zorluk yaşanan maddeler ölçekten çıkarılmıştır. Her alt boyutu en iyi ifade eden maddelerle birlikte madde sayısı 40'a düşürülmüştür. Bazı alt boyutlar (kendine merhamet, farkındalık) çıkarılmıştır. Bazı alt boyutlar (başkalarına merhamet, diğer canlılara merhamet, sevecenlik) ise birleştirilmiştir. Bu aşamada ölçeğe "sanal duyarlılık" alt faktörü eklenmiştir. Sanal duyarlılık ile ilgili ayrıca literatür taraması ve yaşları 12-18 arasında olan iki kişi ile de odak görüşme yapılmıştır. Bu çalışma neticesinde oluşturulan maddelerden sanal duyarlılık boyutunu açıklayacak en uygun olabilecek dört madde eklenmiştir. Bu şekli ile sekiz alt boyut (sevecenlik, sorumluluk, benmerkezcilik, empati, yardımseverlik, acımasızlık, eşitlik, sanal duyarlılık) ve 44 maddeli yeni taslak ölçek oluşturulmuştur. Ölçek bu hali ile 12-18 yaş grubunda 179 öğrenciye uygulanmış ve Açıklayıcı ve Doğrulayıcı Faktör Analizi yapılmıştır. Analiz sonuçlarından elde

edilen bilgiye göre “sanal duyarlılık” boyutunun Cronbach alfa değerinin .48 olduğunun anlaşılması ile ölçekten çıkarılmıştır. Cronbach alfa $0.5 \leq \alpha < 0.6$ arasında yer alan değer zayıf olarak kabul edilmektedir (Kılıç, 2016). Bu alt boyutla birlikte analiz sonuçları dikkate alınarak düşük değere sahip olan bazı maddeler çıkarılmış ve ölçek 33 maddeye düşürülmüş ve tekrar 12-18 yaş grubundaki 455 kişiye uygulanmıştır. Ayrıca ölçüt geçerliği için ergenlerde okulda öznel iyi oluş ölçeği (EOÖİÖ) ve olumlu sosyal ve saldırgan davranışlar ölçeği (OSSDÖ) uygulanmıştır. Daha sonra uygunluğu değerlendirilen 445 ölçek Doğrulayıcı Faktör Analizine tabi tutulmuştur. Çıkan sonuçlar değerlendirildiğinde “eşitlik” alt boyutunun Cronbach alpha değerinin .41 olduğu tespit edilmiş ve düşük güvenilirlik değerine sahip olduğundan ölçekten çıkarılmış ve tekrar doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır.

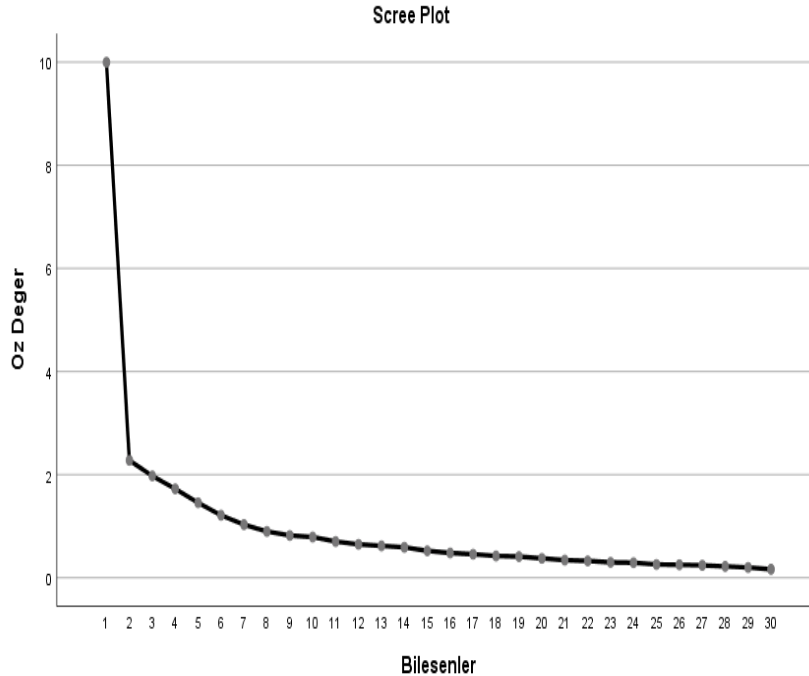
Bulgular

Geçerlik Çalışması

Çok boyutlu bir ölçek geliştirilme sürecinde alanyazındaki bilgilerin ışığında güvenilirlik analizi çalışmasından önce mutlaka faktör analizi yapılmalıdır (Şencan, 2005). Faktör analizi, açıklayıcı ve doğrulayıcı olmak üzere iki türe sahiptir ve birbirleri ile ilişkisi olduğu düşünülen, çok sayıdaki değişkenler arasındaki ilişkinin yapısıyla ilgili ipuçları elde etmek amacıyla kullanılmaktadır (DeVellis, 2016). Bu çalışmada, alt boyutların belirlenebilmesi için ilk önce açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Analizde, *temel bileşenler faktör analizi* (Principle Component Analysis) istatistik yönteminden yararlanılmıştır (Çokluk vd., 2012).

Açıklayıcı Faktör Analizine İlişkin Bulgular

Açıklayıcı Faktör Analizi için öncelikle örneklemin faktör analizine uygunluğu değerlendirilmiş olup bu değerlendirme sonucunda 179 kişilik örneklem grubunun faktör analizine uygun olduğu sonucuna varılmıştır. Bununla birlikte, seçilen örneklem verilerinin faktör çıkarmak için uygun olduğunun belirlenebilmesi için gerekli olan Kaiser Meyer Oklin (KMO) = .89 (Serbestlik Derecesi = 946, Ki-kare = 4233.83) ve Bartlett ($p < .01$) test analizleri sonucunda da, toplanan verilere faktör çıkarma yöntemi olarak *varyansı en yüksek değere getirecek döndürme* (varimax) yaklaşımı temel alınmakta olup Varimax döndürme tekniği kullanılmıştır. Daha sonra açıklayıcı faktör analizi yapılmış ve yapılan analiz sonucu faktör yükü .30’un altında olan ve birden fazla faktöre yüklemeye yapan 14 madde çıkarılmış ve tekrar analiz yapılmıştır. Bu analiz sonucunda ölçeğin altı boyuttan oluştuğu sonucuna varılmıştır. Belirlenen bu boyutlara alanyazın ve maddelerin özellikleri dikkate alınarak “Sevecenlik”, “Empati”, “Sorumluluk”, “Benmerkezcilik”, ve “Acımasızlık” isimleri verilmiştir. Faktörlerin özdeğerleri 9.99 ile 1.21 arasında değişmekte olup toplam varyansın %62.14’ünü açıklamaktadır. Alanyazında, faktör analizinde faktör yüklerinin toplam varyansı açıklama yüzdesi %40’ın üzerinde olması kabul edilebilir bir değer olarak görülmektedir (Şencan, 2005). Analiz sonucunda elde edilen Scree Plot grafiğinde de bu sonuç ispatlanmaktadır.



Şekil 1. Ergenlerde Merhamet Ölçeğinin Faktörlerini Gösteren Scree Plot Grafiği

Tablo 1. Açımlayıcı Faktör Analizine İlişkin Değerler

	Bileşenler					
	1	2	3	4	5	6
M3	0.795					
M4	0.738					
M5	0.663					
M6	0.656					
M28	0.640					
M1	0.636					
M2	0.616					
M37	0.542					
M23		0.774				
M22		0.771				
M21		0.769				
M20		0.703				
M25		0.633				
M9			0.786			
M12			0.772			
M26			0.664			
M10			0.617			
M27			0.558			
M8			0.454			
M35				0.737		
M36				0.715		
M32				0.578		
M13				0.542		
M15					0.803	
M16					0.715	
M14					0.685	
M34						0.693
M19						0.668
M24						0.631
M18						0.609
Açıklanan Varyans (%)	33.3	7.59	6.58	5.75	4.85	4.04
Özdeğer	9.99	2.28	1.98	1.73	1.46	1.21

Tablo 1’de gösterilen Ergenlerde Merhamet Ölçeğine ilişkin hesaplanan madde yük değerlerine bakıldığında, “Sevecenlik” alt boyutu sekiz maddeden, “Empati” boyutu beş maddeden, “Sorumluluk” boyutu alt maddeden, “Acımasızlık” boyutu dört maddeden, “Benmerkezcilik” boyutu üç maddeden ve “Duygulanım” boyutu dört maddeden oluşmaktadır. Maddelerin faktörlerle ilişkisini açıklayan faktör yük değerlerinin 0.30’un üzerine olması gerektiği ifade edilmektedir (Büyüköztürk, 2002). Bu bilginin ışığında, her bir maddenin faktör yükü .40 değerinin üzerinde olduğu ve binişik bir madde olmadığından faktör yapılarının uygun olduğu tespit edilmiştir.

Madde Ayırt Edicilik Analizine İlişkin Bulgular

Ölçek geçerliliğini tespit etme sürecinde kullanılan diğer bir yöntemde madde ayırt ediciliğidir. Bunu belirleyebilmek için ölçekten elde edilen puanlar büyükten küçüğe doğru sıralanmış ve %27 alt, %27 üst olmak üzere iki grup oluşturulmuştur. Oluşturulmuş olan bu grupların puan ortalamaları bağımsız grup t-Testi ile karşılaştırılmış ve puanlar arasında anlamlı bir fark olup olmadığı test edilmiştir. Yapılan bu test sonucunda alt ve üst grup ortalamaları arasındaki farkın anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($p < .01$). Sonuç itibarıyla ölçekten elde edilen yüksek ve düşük puan arasındaki anlamlı olan bu fark, bu ölçeğin amaçlanan özelliği ölçebilmesinde ayırt edici olduğuna işaret etmektedir.

Tablo 2’de ölçekteki tüm maddelerin ayırt edicilik güçlerinin belirlenmesi için yapılan bağımsız örneklem t-Testi sonuçları verilmiştir.

Tablo 2. Alt-Üst Grup Ortalamalarına Dayalı Madde Analizine İlişkin Değerler

Maddeler		N		SS	t	Sd	p																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
M1	Alt %27	48	3.13	1.36	-8.29	94	0.00																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	Üst %27	48	4.83	0.43				M2	Alt %27	48	3.06	1.21	-9.26	94	0.00	Üst %27	48	4.79	0.46	M3	Alt %27	48	3.48	1.32	-6.63	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.45	M4	Alt %27	48	2.90	1.31	-8.07	94	0.00	Üst %27	48	4.56	0.58	M5	Alt %27	48	3.81	1.53	-4.78	94	0.00	Üst %27	48	4.90	0.37	M6	Alt %27	48	3.46	1.46	-5.72	94	0.00	Üst %27	48	4.73	0.49	M8	Alt %27	48	3.00	1.40	-7.18	94	0.00	Üst %27	48	4.58	0.61	M9	Alt %27	48	2.77	1.19	-6.53	94	0.00	Üst %27	48	4.17	0.88	M10	Alt %27	48	3.27	1.44	-6.15	94	0.00	Üst %27	48	4.67	0.63	M12	Alt %27	48	2.40	1.30	-6.01	94	0.00	Üst %27	48	3.88	1.10	M13	Alt %27	48	3.67	1.26	-5.03	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.68	M14	Alt %27	48	3.46	1.11	-7.11	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.50	M15	Alt %27	48	3.50	1.15	-5.71	94	0.00	Üst %27	48	4.65	0.79	M16	Alt %27	48	3.52	1.24	-5.43	94	0.00	Üst %27	48	4.69	0.83	M18	Alt %27	48	2.40	1.05	-10.05	94	0.00	Üst %27	48	4.42	0.92	M19	Alt %27	48	2.46	1.41	-6.07	94	0.00	Üst %27	48	4.08	1.20	M20	Alt %27	48	3.15	1.29	-4.89	94	0.00	Üst %27	48	4.25	0.89	M21	Alt %27	48	3.13	1.38	-7.29	94	0.00	Üst %27	48	4.69	0.55	M22	Alt %27	48	3.21	1.27	-7.44	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.58	M23	Alt %27	48	3.46	1.24	-6.12	94	0.00	Üst %27	48	4.65	0.53	M24	Alt %27	48	2.31	1.13	-10.50	94	0.00	Üst %27	48	4.35	0.73	M25	Alt %27	48	3.21	1.27	-8.08	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M26	Alt %27	48	3.08	1.09	-6.71	94	0.00	Üst %27	48	4.33	0.69	M27	Alt %27	48	3.15	1.18	-8.95	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M28	Alt %27	48	3.44	1.46	-6.31	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.39	M32	Alt %27	48	3.85	1.32	-4.52	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.64	M34	Alt %27	48	3.06	1.39	-8.03	94	0.00	Üst %27	48	4.79	0.54	M35	Alt %27	48	3.83	1.24	-6.19	94	0.00	Üst %27	48	4.96	0.20	M36	Alt %27	48	3.94	1.23	-5.54	94	0.00	Üst %27	48	4.94	0.24	M37	Alt %27	48	3.38	1.58	-5.68	94	0.00
M2	Alt %27	48	3.06	1.21	-9.26	94	0.00																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	Üst %27	48	4.79	0.46				M3	Alt %27	48	3.48	1.32	-6.63	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.45	M4	Alt %27	48	2.90	1.31	-8.07	94	0.00	Üst %27	48	4.56	0.58	M5	Alt %27	48	3.81	1.53	-4.78	94	0.00	Üst %27	48	4.90	0.37	M6	Alt %27	48	3.46	1.46	-5.72	94	0.00	Üst %27	48	4.73	0.49	M8	Alt %27	48	3.00	1.40	-7.18	94	0.00	Üst %27	48	4.58	0.61	M9	Alt %27	48	2.77	1.19	-6.53	94	0.00	Üst %27	48	4.17	0.88	M10	Alt %27	48	3.27	1.44	-6.15	94	0.00	Üst %27	48	4.67	0.63	M12	Alt %27	48	2.40	1.30	-6.01	94	0.00	Üst %27	48	3.88	1.10	M13	Alt %27	48	3.67	1.26	-5.03	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.68	M14	Alt %27	48	3.46	1.11	-7.11	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.50	M15	Alt %27	48	3.50	1.15	-5.71	94	0.00	Üst %27	48	4.65	0.79	M16	Alt %27	48	3.52	1.24	-5.43	94	0.00	Üst %27	48	4.69	0.83	M18	Alt %27	48	2.40	1.05	-10.05	94	0.00	Üst %27	48	4.42	0.92	M19	Alt %27	48	2.46	1.41	-6.07	94	0.00	Üst %27	48	4.08	1.20	M20	Alt %27	48	3.15	1.29	-4.89	94	0.00	Üst %27	48	4.25	0.89	M21	Alt %27	48	3.13	1.38	-7.29	94	0.00	Üst %27	48	4.69	0.55	M22	Alt %27	48	3.21	1.27	-7.44	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.58	M23	Alt %27	48	3.46	1.24	-6.12	94	0.00	Üst %27	48	4.65	0.53	M24	Alt %27	48	2.31	1.13	-10.50	94	0.00	Üst %27	48	4.35	0.73	M25	Alt %27	48	3.21	1.27	-8.08	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M26	Alt %27	48	3.08	1.09	-6.71	94	0.00	Üst %27	48	4.33	0.69	M27	Alt %27	48	3.15	1.18	-8.95	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M28	Alt %27	48	3.44	1.46	-6.31	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.39	M32	Alt %27	48	3.85	1.32	-4.52	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.64	M34	Alt %27	48	3.06	1.39	-8.03	94	0.00	Üst %27	48	4.79	0.54	M35	Alt %27	48	3.83	1.24	-6.19	94	0.00	Üst %27	48	4.96	0.20	M36	Alt %27	48	3.94	1.23	-5.54	94	0.00	Üst %27	48	4.94	0.24	M37	Alt %27	48	3.38	1.58	-5.68	94	0.00	Üst %27	48	4.75	0.56								
M3	Alt %27	48	3.48	1.32	-6.63	94	0.00																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	Üst %27	48	4.81	0.45				M4	Alt %27	48	2.90	1.31	-8.07	94	0.00	Üst %27	48	4.56	0.58	M5	Alt %27	48	3.81	1.53	-4.78	94	0.00	Üst %27	48	4.90	0.37	M6	Alt %27	48	3.46	1.46	-5.72	94	0.00	Üst %27	48	4.73	0.49	M8	Alt %27	48	3.00	1.40	-7.18	94	0.00	Üst %27	48	4.58	0.61	M9	Alt %27	48	2.77	1.19	-6.53	94	0.00	Üst %27	48	4.17	0.88	M10	Alt %27	48	3.27	1.44	-6.15	94	0.00	Üst %27	48	4.67	0.63	M12	Alt %27	48	2.40	1.30	-6.01	94	0.00	Üst %27	48	3.88	1.10	M13	Alt %27	48	3.67	1.26	-5.03	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.68	M14	Alt %27	48	3.46	1.11	-7.11	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.50	M15	Alt %27	48	3.50	1.15	-5.71	94	0.00	Üst %27	48	4.65	0.79	M16	Alt %27	48	3.52	1.24	-5.43	94	0.00	Üst %27	48	4.69	0.83	M18	Alt %27	48	2.40	1.05	-10.05	94	0.00	Üst %27	48	4.42	0.92	M19	Alt %27	48	2.46	1.41	-6.07	94	0.00	Üst %27	48	4.08	1.20	M20	Alt %27	48	3.15	1.29	-4.89	94	0.00	Üst %27	48	4.25	0.89	M21	Alt %27	48	3.13	1.38	-7.29	94	0.00	Üst %27	48	4.69	0.55	M22	Alt %27	48	3.21	1.27	-7.44	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.58	M23	Alt %27	48	3.46	1.24	-6.12	94	0.00	Üst %27	48	4.65	0.53	M24	Alt %27	48	2.31	1.13	-10.50	94	0.00	Üst %27	48	4.35	0.73	M25	Alt %27	48	3.21	1.27	-8.08	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M26	Alt %27	48	3.08	1.09	-6.71	94	0.00	Üst %27	48	4.33	0.69	M27	Alt %27	48	3.15	1.18	-8.95	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M28	Alt %27	48	3.44	1.46	-6.31	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.39	M32	Alt %27	48	3.85	1.32	-4.52	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.64	M34	Alt %27	48	3.06	1.39	-8.03	94	0.00	Üst %27	48	4.79	0.54	M35	Alt %27	48	3.83	1.24	-6.19	94	0.00	Üst %27	48	4.96	0.20	M36	Alt %27	48	3.94	1.23	-5.54	94	0.00	Üst %27	48	4.94	0.24	M37	Alt %27	48	3.38	1.58	-5.68	94	0.00	Üst %27	48	4.75	0.56																				
M4	Alt %27	48	2.90	1.31	-8.07	94	0.00																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	Üst %27	48	4.56	0.58				M5	Alt %27	48	3.81	1.53	-4.78	94	0.00	Üst %27	48	4.90	0.37	M6	Alt %27	48	3.46	1.46	-5.72	94	0.00	Üst %27	48	4.73	0.49	M8	Alt %27	48	3.00	1.40	-7.18	94	0.00	Üst %27	48	4.58	0.61	M9	Alt %27	48	2.77	1.19	-6.53	94	0.00	Üst %27	48	4.17	0.88	M10	Alt %27	48	3.27	1.44	-6.15	94	0.00	Üst %27	48	4.67	0.63	M12	Alt %27	48	2.40	1.30	-6.01	94	0.00	Üst %27	48	3.88	1.10	M13	Alt %27	48	3.67	1.26	-5.03	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.68	M14	Alt %27	48	3.46	1.11	-7.11	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.50	M15	Alt %27	48	3.50	1.15	-5.71	94	0.00	Üst %27	48	4.65	0.79	M16	Alt %27	48	3.52	1.24	-5.43	94	0.00	Üst %27	48	4.69	0.83	M18	Alt %27	48	2.40	1.05	-10.05	94	0.00	Üst %27	48	4.42	0.92	M19	Alt %27	48	2.46	1.41	-6.07	94	0.00	Üst %27	48	4.08	1.20	M20	Alt %27	48	3.15	1.29	-4.89	94	0.00	Üst %27	48	4.25	0.89	M21	Alt %27	48	3.13	1.38	-7.29	94	0.00	Üst %27	48	4.69	0.55	M22	Alt %27	48	3.21	1.27	-7.44	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.58	M23	Alt %27	48	3.46	1.24	-6.12	94	0.00	Üst %27	48	4.65	0.53	M24	Alt %27	48	2.31	1.13	-10.50	94	0.00	Üst %27	48	4.35	0.73	M25	Alt %27	48	3.21	1.27	-8.08	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M26	Alt %27	48	3.08	1.09	-6.71	94	0.00	Üst %27	48	4.33	0.69	M27	Alt %27	48	3.15	1.18	-8.95	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M28	Alt %27	48	3.44	1.46	-6.31	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.39	M32	Alt %27	48	3.85	1.32	-4.52	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.64	M34	Alt %27	48	3.06	1.39	-8.03	94	0.00	Üst %27	48	4.79	0.54	M35	Alt %27	48	3.83	1.24	-6.19	94	0.00	Üst %27	48	4.96	0.20	M36	Alt %27	48	3.94	1.23	-5.54	94	0.00	Üst %27	48	4.94	0.24	M37	Alt %27	48	3.38	1.58	-5.68	94	0.00	Üst %27	48	4.75	0.56																																
M5	Alt %27	48	3.81	1.53	-4.78	94	0.00																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	Üst %27	48	4.90	0.37				M6	Alt %27	48	3.46	1.46	-5.72	94	0.00	Üst %27	48	4.73	0.49	M8	Alt %27	48	3.00	1.40	-7.18	94	0.00	Üst %27	48	4.58	0.61	M9	Alt %27	48	2.77	1.19	-6.53	94	0.00	Üst %27	48	4.17	0.88	M10	Alt %27	48	3.27	1.44	-6.15	94	0.00	Üst %27	48	4.67	0.63	M12	Alt %27	48	2.40	1.30	-6.01	94	0.00	Üst %27	48	3.88	1.10	M13	Alt %27	48	3.67	1.26	-5.03	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.68	M14	Alt %27	48	3.46	1.11	-7.11	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.50	M15	Alt %27	48	3.50	1.15	-5.71	94	0.00	Üst %27	48	4.65	0.79	M16	Alt %27	48	3.52	1.24	-5.43	94	0.00	Üst %27	48	4.69	0.83	M18	Alt %27	48	2.40	1.05	-10.05	94	0.00	Üst %27	48	4.42	0.92	M19	Alt %27	48	2.46	1.41	-6.07	94	0.00	Üst %27	48	4.08	1.20	M20	Alt %27	48	3.15	1.29	-4.89	94	0.00	Üst %27	48	4.25	0.89	M21	Alt %27	48	3.13	1.38	-7.29	94	0.00	Üst %27	48	4.69	0.55	M22	Alt %27	48	3.21	1.27	-7.44	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.58	M23	Alt %27	48	3.46	1.24	-6.12	94	0.00	Üst %27	48	4.65	0.53	M24	Alt %27	48	2.31	1.13	-10.50	94	0.00	Üst %27	48	4.35	0.73	M25	Alt %27	48	3.21	1.27	-8.08	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M26	Alt %27	48	3.08	1.09	-6.71	94	0.00	Üst %27	48	4.33	0.69	M27	Alt %27	48	3.15	1.18	-8.95	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M28	Alt %27	48	3.44	1.46	-6.31	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.39	M32	Alt %27	48	3.85	1.32	-4.52	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.64	M34	Alt %27	48	3.06	1.39	-8.03	94	0.00	Üst %27	48	4.79	0.54	M35	Alt %27	48	3.83	1.24	-6.19	94	0.00	Üst %27	48	4.96	0.20	M36	Alt %27	48	3.94	1.23	-5.54	94	0.00	Üst %27	48	4.94	0.24	M37	Alt %27	48	3.38	1.58	-5.68	94	0.00	Üst %27	48	4.75	0.56																																												
M6	Alt %27	48	3.46	1.46	-5.72	94	0.00																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	Üst %27	48	4.73	0.49				M8	Alt %27	48	3.00	1.40	-7.18	94	0.00	Üst %27	48	4.58	0.61	M9	Alt %27	48	2.77	1.19	-6.53	94	0.00	Üst %27	48	4.17	0.88	M10	Alt %27	48	3.27	1.44	-6.15	94	0.00	Üst %27	48	4.67	0.63	M12	Alt %27	48	2.40	1.30	-6.01	94	0.00	Üst %27	48	3.88	1.10	M13	Alt %27	48	3.67	1.26	-5.03	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.68	M14	Alt %27	48	3.46	1.11	-7.11	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.50	M15	Alt %27	48	3.50	1.15	-5.71	94	0.00	Üst %27	48	4.65	0.79	M16	Alt %27	48	3.52	1.24	-5.43	94	0.00	Üst %27	48	4.69	0.83	M18	Alt %27	48	2.40	1.05	-10.05	94	0.00	Üst %27	48	4.42	0.92	M19	Alt %27	48	2.46	1.41	-6.07	94	0.00	Üst %27	48	4.08	1.20	M20	Alt %27	48	3.15	1.29	-4.89	94	0.00	Üst %27	48	4.25	0.89	M21	Alt %27	48	3.13	1.38	-7.29	94	0.00	Üst %27	48	4.69	0.55	M22	Alt %27	48	3.21	1.27	-7.44	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.58	M23	Alt %27	48	3.46	1.24	-6.12	94	0.00	Üst %27	48	4.65	0.53	M24	Alt %27	48	2.31	1.13	-10.50	94	0.00	Üst %27	48	4.35	0.73	M25	Alt %27	48	3.21	1.27	-8.08	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M26	Alt %27	48	3.08	1.09	-6.71	94	0.00	Üst %27	48	4.33	0.69	M27	Alt %27	48	3.15	1.18	-8.95	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M28	Alt %27	48	3.44	1.46	-6.31	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.39	M32	Alt %27	48	3.85	1.32	-4.52	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.64	M34	Alt %27	48	3.06	1.39	-8.03	94	0.00	Üst %27	48	4.79	0.54	M35	Alt %27	48	3.83	1.24	-6.19	94	0.00	Üst %27	48	4.96	0.20	M36	Alt %27	48	3.94	1.23	-5.54	94	0.00	Üst %27	48	4.94	0.24	M37	Alt %27	48	3.38	1.58	-5.68	94	0.00	Üst %27	48	4.75	0.56																																																								
M8	Alt %27	48	3.00	1.40	-7.18	94	0.00																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	Üst %27	48	4.58	0.61				M9	Alt %27	48	2.77	1.19	-6.53	94	0.00	Üst %27	48	4.17	0.88	M10	Alt %27	48	3.27	1.44	-6.15	94	0.00	Üst %27	48	4.67	0.63	M12	Alt %27	48	2.40	1.30	-6.01	94	0.00	Üst %27	48	3.88	1.10	M13	Alt %27	48	3.67	1.26	-5.03	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.68	M14	Alt %27	48	3.46	1.11	-7.11	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.50	M15	Alt %27	48	3.50	1.15	-5.71	94	0.00	Üst %27	48	4.65	0.79	M16	Alt %27	48	3.52	1.24	-5.43	94	0.00	Üst %27	48	4.69	0.83	M18	Alt %27	48	2.40	1.05	-10.05	94	0.00	Üst %27	48	4.42	0.92	M19	Alt %27	48	2.46	1.41	-6.07	94	0.00	Üst %27	48	4.08	1.20	M20	Alt %27	48	3.15	1.29	-4.89	94	0.00	Üst %27	48	4.25	0.89	M21	Alt %27	48	3.13	1.38	-7.29	94	0.00	Üst %27	48	4.69	0.55	M22	Alt %27	48	3.21	1.27	-7.44	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.58	M23	Alt %27	48	3.46	1.24	-6.12	94	0.00	Üst %27	48	4.65	0.53	M24	Alt %27	48	2.31	1.13	-10.50	94	0.00	Üst %27	48	4.35	0.73	M25	Alt %27	48	3.21	1.27	-8.08	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M26	Alt %27	48	3.08	1.09	-6.71	94	0.00	Üst %27	48	4.33	0.69	M27	Alt %27	48	3.15	1.18	-8.95	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M28	Alt %27	48	3.44	1.46	-6.31	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.39	M32	Alt %27	48	3.85	1.32	-4.52	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.64	M34	Alt %27	48	3.06	1.39	-8.03	94	0.00	Üst %27	48	4.79	0.54	M35	Alt %27	48	3.83	1.24	-6.19	94	0.00	Üst %27	48	4.96	0.20	M36	Alt %27	48	3.94	1.23	-5.54	94	0.00	Üst %27	48	4.94	0.24	M37	Alt %27	48	3.38	1.58	-5.68	94	0.00	Üst %27	48	4.75	0.56																																																																				
M9	Alt %27	48	2.77	1.19	-6.53	94	0.00																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	Üst %27	48	4.17	0.88				M10	Alt %27	48	3.27	1.44	-6.15	94	0.00	Üst %27	48	4.67	0.63	M12	Alt %27	48	2.40	1.30	-6.01	94	0.00	Üst %27	48	3.88	1.10	M13	Alt %27	48	3.67	1.26	-5.03	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.68	M14	Alt %27	48	3.46	1.11	-7.11	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.50	M15	Alt %27	48	3.50	1.15	-5.71	94	0.00	Üst %27	48	4.65	0.79	M16	Alt %27	48	3.52	1.24	-5.43	94	0.00	Üst %27	48	4.69	0.83	M18	Alt %27	48	2.40	1.05	-10.05	94	0.00	Üst %27	48	4.42	0.92	M19	Alt %27	48	2.46	1.41	-6.07	94	0.00	Üst %27	48	4.08	1.20	M20	Alt %27	48	3.15	1.29	-4.89	94	0.00	Üst %27	48	4.25	0.89	M21	Alt %27	48	3.13	1.38	-7.29	94	0.00	Üst %27	48	4.69	0.55	M22	Alt %27	48	3.21	1.27	-7.44	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.58	M23	Alt %27	48	3.46	1.24	-6.12	94	0.00	Üst %27	48	4.65	0.53	M24	Alt %27	48	2.31	1.13	-10.50	94	0.00	Üst %27	48	4.35	0.73	M25	Alt %27	48	3.21	1.27	-8.08	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M26	Alt %27	48	3.08	1.09	-6.71	94	0.00	Üst %27	48	4.33	0.69	M27	Alt %27	48	3.15	1.18	-8.95	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M28	Alt %27	48	3.44	1.46	-6.31	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.39	M32	Alt %27	48	3.85	1.32	-4.52	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.64	M34	Alt %27	48	3.06	1.39	-8.03	94	0.00	Üst %27	48	4.79	0.54	M35	Alt %27	48	3.83	1.24	-6.19	94	0.00	Üst %27	48	4.96	0.20	M36	Alt %27	48	3.94	1.23	-5.54	94	0.00	Üst %27	48	4.94	0.24	M37	Alt %27	48	3.38	1.58	-5.68	94	0.00	Üst %27	48	4.75	0.56																																																																																
M10	Alt %27	48	3.27	1.44	-6.15	94	0.00																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	Üst %27	48	4.67	0.63				M12	Alt %27	48	2.40	1.30	-6.01	94	0.00	Üst %27	48	3.88	1.10	M13	Alt %27	48	3.67	1.26	-5.03	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.68	M14	Alt %27	48	3.46	1.11	-7.11	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.50	M15	Alt %27	48	3.50	1.15	-5.71	94	0.00	Üst %27	48	4.65	0.79	M16	Alt %27	48	3.52	1.24	-5.43	94	0.00	Üst %27	48	4.69	0.83	M18	Alt %27	48	2.40	1.05	-10.05	94	0.00	Üst %27	48	4.42	0.92	M19	Alt %27	48	2.46	1.41	-6.07	94	0.00	Üst %27	48	4.08	1.20	M20	Alt %27	48	3.15	1.29	-4.89	94	0.00	Üst %27	48	4.25	0.89	M21	Alt %27	48	3.13	1.38	-7.29	94	0.00	Üst %27	48	4.69	0.55	M22	Alt %27	48	3.21	1.27	-7.44	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.58	M23	Alt %27	48	3.46	1.24	-6.12	94	0.00	Üst %27	48	4.65	0.53	M24	Alt %27	48	2.31	1.13	-10.50	94	0.00	Üst %27	48	4.35	0.73	M25	Alt %27	48	3.21	1.27	-8.08	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M26	Alt %27	48	3.08	1.09	-6.71	94	0.00	Üst %27	48	4.33	0.69	M27	Alt %27	48	3.15	1.18	-8.95	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M28	Alt %27	48	3.44	1.46	-6.31	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.39	M32	Alt %27	48	3.85	1.32	-4.52	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.64	M34	Alt %27	48	3.06	1.39	-8.03	94	0.00	Üst %27	48	4.79	0.54	M35	Alt %27	48	3.83	1.24	-6.19	94	0.00	Üst %27	48	4.96	0.20	M36	Alt %27	48	3.94	1.23	-5.54	94	0.00	Üst %27	48	4.94	0.24	M37	Alt %27	48	3.38	1.58	-5.68	94	0.00	Üst %27	48	4.75	0.56																																																																																												
M12	Alt %27	48	2.40	1.30	-6.01	94	0.00																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	Üst %27	48	3.88	1.10				M13	Alt %27	48	3.67	1.26	-5.03	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.68	M14	Alt %27	48	3.46	1.11	-7.11	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.50	M15	Alt %27	48	3.50	1.15	-5.71	94	0.00	Üst %27	48	4.65	0.79	M16	Alt %27	48	3.52	1.24	-5.43	94	0.00	Üst %27	48	4.69	0.83	M18	Alt %27	48	2.40	1.05	-10.05	94	0.00	Üst %27	48	4.42	0.92	M19	Alt %27	48	2.46	1.41	-6.07	94	0.00	Üst %27	48	4.08	1.20	M20	Alt %27	48	3.15	1.29	-4.89	94	0.00	Üst %27	48	4.25	0.89	M21	Alt %27	48	3.13	1.38	-7.29	94	0.00	Üst %27	48	4.69	0.55	M22	Alt %27	48	3.21	1.27	-7.44	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.58	M23	Alt %27	48	3.46	1.24	-6.12	94	0.00	Üst %27	48	4.65	0.53	M24	Alt %27	48	2.31	1.13	-10.50	94	0.00	Üst %27	48	4.35	0.73	M25	Alt %27	48	3.21	1.27	-8.08	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M26	Alt %27	48	3.08	1.09	-6.71	94	0.00	Üst %27	48	4.33	0.69	M27	Alt %27	48	3.15	1.18	-8.95	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M28	Alt %27	48	3.44	1.46	-6.31	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.39	M32	Alt %27	48	3.85	1.32	-4.52	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.64	M34	Alt %27	48	3.06	1.39	-8.03	94	0.00	Üst %27	48	4.79	0.54	M35	Alt %27	48	3.83	1.24	-6.19	94	0.00	Üst %27	48	4.96	0.20	M36	Alt %27	48	3.94	1.23	-5.54	94	0.00	Üst %27	48	4.94	0.24	M37	Alt %27	48	3.38	1.58	-5.68	94	0.00	Üst %27	48	4.75	0.56																																																																																																								
M13	Alt %27	48	3.67	1.26	-5.03	94	0.00																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	Üst %27	48	4.71	0.68				M14	Alt %27	48	3.46	1.11	-7.11	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.50	M15	Alt %27	48	3.50	1.15	-5.71	94	0.00	Üst %27	48	4.65	0.79	M16	Alt %27	48	3.52	1.24	-5.43	94	0.00	Üst %27	48	4.69	0.83	M18	Alt %27	48	2.40	1.05	-10.05	94	0.00	Üst %27	48	4.42	0.92	M19	Alt %27	48	2.46	1.41	-6.07	94	0.00	Üst %27	48	4.08	1.20	M20	Alt %27	48	3.15	1.29	-4.89	94	0.00	Üst %27	48	4.25	0.89	M21	Alt %27	48	3.13	1.38	-7.29	94	0.00	Üst %27	48	4.69	0.55	M22	Alt %27	48	3.21	1.27	-7.44	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.58	M23	Alt %27	48	3.46	1.24	-6.12	94	0.00	Üst %27	48	4.65	0.53	M24	Alt %27	48	2.31	1.13	-10.50	94	0.00	Üst %27	48	4.35	0.73	M25	Alt %27	48	3.21	1.27	-8.08	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M26	Alt %27	48	3.08	1.09	-6.71	94	0.00	Üst %27	48	4.33	0.69	M27	Alt %27	48	3.15	1.18	-8.95	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M28	Alt %27	48	3.44	1.46	-6.31	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.39	M32	Alt %27	48	3.85	1.32	-4.52	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.64	M34	Alt %27	48	3.06	1.39	-8.03	94	0.00	Üst %27	48	4.79	0.54	M35	Alt %27	48	3.83	1.24	-6.19	94	0.00	Üst %27	48	4.96	0.20	M36	Alt %27	48	3.94	1.23	-5.54	94	0.00	Üst %27	48	4.94	0.24	M37	Alt %27	48	3.38	1.58	-5.68	94	0.00	Üst %27	48	4.75	0.56																																																																																																																				
M14	Alt %27	48	3.46	1.11	-7.11	94	0.00																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	Üst %27	48	4.71	0.50				M15	Alt %27	48	3.50	1.15	-5.71	94	0.00	Üst %27	48	4.65	0.79	M16	Alt %27	48	3.52	1.24	-5.43	94	0.00	Üst %27	48	4.69	0.83	M18	Alt %27	48	2.40	1.05	-10.05	94	0.00	Üst %27	48	4.42	0.92	M19	Alt %27	48	2.46	1.41	-6.07	94	0.00	Üst %27	48	4.08	1.20	M20	Alt %27	48	3.15	1.29	-4.89	94	0.00	Üst %27	48	4.25	0.89	M21	Alt %27	48	3.13	1.38	-7.29	94	0.00	Üst %27	48	4.69	0.55	M22	Alt %27	48	3.21	1.27	-7.44	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.58	M23	Alt %27	48	3.46	1.24	-6.12	94	0.00	Üst %27	48	4.65	0.53	M24	Alt %27	48	2.31	1.13	-10.50	94	0.00	Üst %27	48	4.35	0.73	M25	Alt %27	48	3.21	1.27	-8.08	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M26	Alt %27	48	3.08	1.09	-6.71	94	0.00	Üst %27	48	4.33	0.69	M27	Alt %27	48	3.15	1.18	-8.95	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M28	Alt %27	48	3.44	1.46	-6.31	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.39	M32	Alt %27	48	3.85	1.32	-4.52	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.64	M34	Alt %27	48	3.06	1.39	-8.03	94	0.00	Üst %27	48	4.79	0.54	M35	Alt %27	48	3.83	1.24	-6.19	94	0.00	Üst %27	48	4.96	0.20	M36	Alt %27	48	3.94	1.23	-5.54	94	0.00	Üst %27	48	4.94	0.24	M37	Alt %27	48	3.38	1.58	-5.68	94	0.00	Üst %27	48	4.75	0.56																																																																																																																																
M15	Alt %27	48	3.50	1.15	-5.71	94	0.00																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	Üst %27	48	4.65	0.79				M16	Alt %27	48	3.52	1.24	-5.43	94	0.00	Üst %27	48	4.69	0.83	M18	Alt %27	48	2.40	1.05	-10.05	94	0.00	Üst %27	48	4.42	0.92	M19	Alt %27	48	2.46	1.41	-6.07	94	0.00	Üst %27	48	4.08	1.20	M20	Alt %27	48	3.15	1.29	-4.89	94	0.00	Üst %27	48	4.25	0.89	M21	Alt %27	48	3.13	1.38	-7.29	94	0.00	Üst %27	48	4.69	0.55	M22	Alt %27	48	3.21	1.27	-7.44	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.58	M23	Alt %27	48	3.46	1.24	-6.12	94	0.00	Üst %27	48	4.65	0.53	M24	Alt %27	48	2.31	1.13	-10.50	94	0.00	Üst %27	48	4.35	0.73	M25	Alt %27	48	3.21	1.27	-8.08	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M26	Alt %27	48	3.08	1.09	-6.71	94	0.00	Üst %27	48	4.33	0.69	M27	Alt %27	48	3.15	1.18	-8.95	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M28	Alt %27	48	3.44	1.46	-6.31	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.39	M32	Alt %27	48	3.85	1.32	-4.52	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.64	M34	Alt %27	48	3.06	1.39	-8.03	94	0.00	Üst %27	48	4.79	0.54	M35	Alt %27	48	3.83	1.24	-6.19	94	0.00	Üst %27	48	4.96	0.20	M36	Alt %27	48	3.94	1.23	-5.54	94	0.00	Üst %27	48	4.94	0.24	M37	Alt %27	48	3.38	1.58	-5.68	94	0.00	Üst %27	48	4.75	0.56																																																																																																																																												
M16	Alt %27	48	3.52	1.24	-5.43	94	0.00																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	Üst %27	48	4.69	0.83				M18	Alt %27	48	2.40	1.05	-10.05	94	0.00	Üst %27	48	4.42	0.92	M19	Alt %27	48	2.46	1.41	-6.07	94	0.00	Üst %27	48	4.08	1.20	M20	Alt %27	48	3.15	1.29	-4.89	94	0.00	Üst %27	48	4.25	0.89	M21	Alt %27	48	3.13	1.38	-7.29	94	0.00	Üst %27	48	4.69	0.55	M22	Alt %27	48	3.21	1.27	-7.44	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.58	M23	Alt %27	48	3.46	1.24	-6.12	94	0.00	Üst %27	48	4.65	0.53	M24	Alt %27	48	2.31	1.13	-10.50	94	0.00	Üst %27	48	4.35	0.73	M25	Alt %27	48	3.21	1.27	-8.08	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M26	Alt %27	48	3.08	1.09	-6.71	94	0.00	Üst %27	48	4.33	0.69	M27	Alt %27	48	3.15	1.18	-8.95	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M28	Alt %27	48	3.44	1.46	-6.31	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.39	M32	Alt %27	48	3.85	1.32	-4.52	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.64	M34	Alt %27	48	3.06	1.39	-8.03	94	0.00	Üst %27	48	4.79	0.54	M35	Alt %27	48	3.83	1.24	-6.19	94	0.00	Üst %27	48	4.96	0.20	M36	Alt %27	48	3.94	1.23	-5.54	94	0.00	Üst %27	48	4.94	0.24	M37	Alt %27	48	3.38	1.58	-5.68	94	0.00	Üst %27	48	4.75	0.56																																																																																																																																																								
M18	Alt %27	48	2.40	1.05	-10.05	94	0.00																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	Üst %27	48	4.42	0.92				M19	Alt %27	48	2.46	1.41	-6.07	94	0.00	Üst %27	48	4.08	1.20	M20	Alt %27	48	3.15	1.29	-4.89	94	0.00	Üst %27	48	4.25	0.89	M21	Alt %27	48	3.13	1.38	-7.29	94	0.00	Üst %27	48	4.69	0.55	M22	Alt %27	48	3.21	1.27	-7.44	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.58	M23	Alt %27	48	3.46	1.24	-6.12	94	0.00	Üst %27	48	4.65	0.53	M24	Alt %27	48	2.31	1.13	-10.50	94	0.00	Üst %27	48	4.35	0.73	M25	Alt %27	48	3.21	1.27	-8.08	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M26	Alt %27	48	3.08	1.09	-6.71	94	0.00	Üst %27	48	4.33	0.69	M27	Alt %27	48	3.15	1.18	-8.95	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M28	Alt %27	48	3.44	1.46	-6.31	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.39	M32	Alt %27	48	3.85	1.32	-4.52	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.64	M34	Alt %27	48	3.06	1.39	-8.03	94	0.00	Üst %27	48	4.79	0.54	M35	Alt %27	48	3.83	1.24	-6.19	94	0.00	Üst %27	48	4.96	0.20	M36	Alt %27	48	3.94	1.23	-5.54	94	0.00	Üst %27	48	4.94	0.24	M37	Alt %27	48	3.38	1.58	-5.68	94	0.00	Üst %27	48	4.75	0.56																																																																																																																																																																				
M19	Alt %27	48	2.46	1.41	-6.07	94	0.00																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	Üst %27	48	4.08	1.20				M20	Alt %27	48	3.15	1.29	-4.89	94	0.00	Üst %27	48	4.25	0.89	M21	Alt %27	48	3.13	1.38	-7.29	94	0.00	Üst %27	48	4.69	0.55	M22	Alt %27	48	3.21	1.27	-7.44	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.58	M23	Alt %27	48	3.46	1.24	-6.12	94	0.00	Üst %27	48	4.65	0.53	M24	Alt %27	48	2.31	1.13	-10.50	94	0.00	Üst %27	48	4.35	0.73	M25	Alt %27	48	3.21	1.27	-8.08	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M26	Alt %27	48	3.08	1.09	-6.71	94	0.00	Üst %27	48	4.33	0.69	M27	Alt %27	48	3.15	1.18	-8.95	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M28	Alt %27	48	3.44	1.46	-6.31	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.39	M32	Alt %27	48	3.85	1.32	-4.52	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.64	M34	Alt %27	48	3.06	1.39	-8.03	94	0.00	Üst %27	48	4.79	0.54	M35	Alt %27	48	3.83	1.24	-6.19	94	0.00	Üst %27	48	4.96	0.20	M36	Alt %27	48	3.94	1.23	-5.54	94	0.00	Üst %27	48	4.94	0.24	M37	Alt %27	48	3.38	1.58	-5.68	94	0.00	Üst %27	48	4.75	0.56																																																																																																																																																																																
M20	Alt %27	48	3.15	1.29	-4.89	94	0.00																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	Üst %27	48	4.25	0.89				M21	Alt %27	48	3.13	1.38	-7.29	94	0.00	Üst %27	48	4.69	0.55	M22	Alt %27	48	3.21	1.27	-7.44	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.58	M23	Alt %27	48	3.46	1.24	-6.12	94	0.00	Üst %27	48	4.65	0.53	M24	Alt %27	48	2.31	1.13	-10.50	94	0.00	Üst %27	48	4.35	0.73	M25	Alt %27	48	3.21	1.27	-8.08	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M26	Alt %27	48	3.08	1.09	-6.71	94	0.00	Üst %27	48	4.33	0.69	M27	Alt %27	48	3.15	1.18	-8.95	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M28	Alt %27	48	3.44	1.46	-6.31	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.39	M32	Alt %27	48	3.85	1.32	-4.52	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.64	M34	Alt %27	48	3.06	1.39	-8.03	94	0.00	Üst %27	48	4.79	0.54	M35	Alt %27	48	3.83	1.24	-6.19	94	0.00	Üst %27	48	4.96	0.20	M36	Alt %27	48	3.94	1.23	-5.54	94	0.00	Üst %27	48	4.94	0.24	M37	Alt %27	48	3.38	1.58	-5.68	94	0.00	Üst %27	48	4.75	0.56																																																																																																																																																																																												
M21	Alt %27	48	3.13	1.38	-7.29	94	0.00																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	Üst %27	48	4.69	0.55				M22	Alt %27	48	3.21	1.27	-7.44	94	0.00	Üst %27	48	4.71	0.58	M23	Alt %27	48	3.46	1.24	-6.12	94	0.00	Üst %27	48	4.65	0.53	M24	Alt %27	48	2.31	1.13	-10.50	94	0.00	Üst %27	48	4.35	0.73	M25	Alt %27	48	3.21	1.27	-8.08	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M26	Alt %27	48	3.08	1.09	-6.71	94	0.00	Üst %27	48	4.33	0.69	M27	Alt %27	48	3.15	1.18	-8.95	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M28	Alt %27	48	3.44	1.46	-6.31	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.39	M32	Alt %27	48	3.85	1.32	-4.52	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.64	M34	Alt %27	48	3.06	1.39	-8.03	94	0.00	Üst %27	48	4.79	0.54	M35	Alt %27	48	3.83	1.24	-6.19	94	0.00	Üst %27	48	4.96	0.20	M36	Alt %27	48	3.94	1.23	-5.54	94	0.00	Üst %27	48	4.94	0.24	M37	Alt %27	48	3.38	1.58	-5.68	94	0.00	Üst %27	48	4.75	0.56																																																																																																																																																																																																								
M22	Alt %27	48	3.21	1.27	-7.44	94	0.00																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	Üst %27	48	4.71	0.58				M23	Alt %27	48	3.46	1.24	-6.12	94	0.00	Üst %27	48	4.65	0.53	M24	Alt %27	48	2.31	1.13	-10.50	94	0.00	Üst %27	48	4.35	0.73	M25	Alt %27	48	3.21	1.27	-8.08	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M26	Alt %27	48	3.08	1.09	-6.71	94	0.00	Üst %27	48	4.33	0.69	M27	Alt %27	48	3.15	1.18	-8.95	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M28	Alt %27	48	3.44	1.46	-6.31	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.39	M32	Alt %27	48	3.85	1.32	-4.52	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.64	M34	Alt %27	48	3.06	1.39	-8.03	94	0.00	Üst %27	48	4.79	0.54	M35	Alt %27	48	3.83	1.24	-6.19	94	0.00	Üst %27	48	4.96	0.20	M36	Alt %27	48	3.94	1.23	-5.54	94	0.00	Üst %27	48	4.94	0.24	M37	Alt %27	48	3.38	1.58	-5.68	94	0.00	Üst %27	48	4.75	0.56																																																																																																																																																																																																																				
M23	Alt %27	48	3.46	1.24	-6.12	94	0.00																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	Üst %27	48	4.65	0.53				M24	Alt %27	48	2.31	1.13	-10.50	94	0.00	Üst %27	48	4.35	0.73	M25	Alt %27	48	3.21	1.27	-8.08	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M26	Alt %27	48	3.08	1.09	-6.71	94	0.00	Üst %27	48	4.33	0.69	M27	Alt %27	48	3.15	1.18	-8.95	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M28	Alt %27	48	3.44	1.46	-6.31	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.39	M32	Alt %27	48	3.85	1.32	-4.52	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.64	M34	Alt %27	48	3.06	1.39	-8.03	94	0.00	Üst %27	48	4.79	0.54	M35	Alt %27	48	3.83	1.24	-6.19	94	0.00	Üst %27	48	4.96	0.20	M36	Alt %27	48	3.94	1.23	-5.54	94	0.00	Üst %27	48	4.94	0.24	M37	Alt %27	48	3.38	1.58	-5.68	94	0.00	Üst %27	48	4.75	0.56																																																																																																																																																																																																																																
M24	Alt %27	48	2.31	1.13	-10.50	94	0.00																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	Üst %27	48	4.35	0.73				M25	Alt %27	48	3.21	1.27	-8.08	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M26	Alt %27	48	3.08	1.09	-6.71	94	0.00	Üst %27	48	4.33	0.69	M27	Alt %27	48	3.15	1.18	-8.95	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M28	Alt %27	48	3.44	1.46	-6.31	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.39	M32	Alt %27	48	3.85	1.32	-4.52	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.64	M34	Alt %27	48	3.06	1.39	-8.03	94	0.00	Üst %27	48	4.79	0.54	M35	Alt %27	48	3.83	1.24	-6.19	94	0.00	Üst %27	48	4.96	0.20	M36	Alt %27	48	3.94	1.23	-5.54	94	0.00	Üst %27	48	4.94	0.24	M37	Alt %27	48	3.38	1.58	-5.68	94	0.00	Üst %27	48	4.75	0.56																																																																																																																																																																																																																																												
M25	Alt %27	48	3.21	1.27	-8.08	94	0.00																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	Üst %27	48	4.77	0.42				M26	Alt %27	48	3.08	1.09	-6.71	94	0.00	Üst %27	48	4.33	0.69	M27	Alt %27	48	3.15	1.18	-8.95	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M28	Alt %27	48	3.44	1.46	-6.31	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.39	M32	Alt %27	48	3.85	1.32	-4.52	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.64	M34	Alt %27	48	3.06	1.39	-8.03	94	0.00	Üst %27	48	4.79	0.54	M35	Alt %27	48	3.83	1.24	-6.19	94	0.00	Üst %27	48	4.96	0.20	M36	Alt %27	48	3.94	1.23	-5.54	94	0.00	Üst %27	48	4.94	0.24	M37	Alt %27	48	3.38	1.58	-5.68	94	0.00	Üst %27	48	4.75	0.56																																																																																																																																																																																																																																																								
M26	Alt %27	48	3.08	1.09	-6.71	94	0.00																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	Üst %27	48	4.33	0.69				M27	Alt %27	48	3.15	1.18	-8.95	94	0.00	Üst %27	48	4.77	0.42	M28	Alt %27	48	3.44	1.46	-6.31	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.39	M32	Alt %27	48	3.85	1.32	-4.52	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.64	M34	Alt %27	48	3.06	1.39	-8.03	94	0.00	Üst %27	48	4.79	0.54	M35	Alt %27	48	3.83	1.24	-6.19	94	0.00	Üst %27	48	4.96	0.20	M36	Alt %27	48	3.94	1.23	-5.54	94	0.00	Üst %27	48	4.94	0.24	M37	Alt %27	48	3.38	1.58	-5.68	94	0.00	Üst %27	48	4.75	0.56																																																																																																																																																																																																																																																																				
M27	Alt %27	48	3.15	1.18	-8.95	94	0.00																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	Üst %27	48	4.77	0.42				M28	Alt %27	48	3.44	1.46	-6.31	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.39	M32	Alt %27	48	3.85	1.32	-4.52	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.64	M34	Alt %27	48	3.06	1.39	-8.03	94	0.00	Üst %27	48	4.79	0.54	M35	Alt %27	48	3.83	1.24	-6.19	94	0.00	Üst %27	48	4.96	0.20	M36	Alt %27	48	3.94	1.23	-5.54	94	0.00	Üst %27	48	4.94	0.24	M37	Alt %27	48	3.38	1.58	-5.68	94	0.00	Üst %27	48	4.75	0.56																																																																																																																																																																																																																																																																																
M28	Alt %27	48	3.44	1.46	-6.31	94	0.00																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	Üst %27	48	4.81	0.39				M32	Alt %27	48	3.85	1.32	-4.52	94	0.00	Üst %27	48	4.81	0.64	M34	Alt %27	48	3.06	1.39	-8.03	94	0.00	Üst %27	48	4.79	0.54	M35	Alt %27	48	3.83	1.24	-6.19	94	0.00	Üst %27	48	4.96	0.20	M36	Alt %27	48	3.94	1.23	-5.54	94	0.00	Üst %27	48	4.94	0.24	M37	Alt %27	48	3.38	1.58	-5.68	94	0.00	Üst %27	48	4.75	0.56																																																																																																																																																																																																																																																																																												
M32	Alt %27	48	3.85	1.32	-4.52	94	0.00																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	Üst %27	48	4.81	0.64				M34	Alt %27	48	3.06	1.39	-8.03	94	0.00	Üst %27	48	4.79	0.54	M35	Alt %27	48	3.83	1.24	-6.19	94	0.00	Üst %27	48	4.96	0.20	M36	Alt %27	48	3.94	1.23	-5.54	94	0.00	Üst %27	48	4.94	0.24	M37	Alt %27	48	3.38	1.58	-5.68	94	0.00	Üst %27	48	4.75	0.56																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
M34	Alt %27	48	3.06	1.39	-8.03	94	0.00																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	Üst %27	48	4.79	0.54				M35	Alt %27	48	3.83	1.24	-6.19	94	0.00	Üst %27	48	4.96	0.20	M36	Alt %27	48	3.94	1.23	-5.54	94	0.00	Üst %27	48	4.94	0.24	M37	Alt %27	48	3.38	1.58	-5.68	94	0.00	Üst %27	48	4.75	0.56																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
M35	Alt %27	48	3.83	1.24	-6.19	94	0.00																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	Üst %27	48	4.96	0.20				M36	Alt %27	48	3.94	1.23	-5.54	94	0.00	Üst %27	48	4.94	0.24	M37	Alt %27	48	3.38	1.58	-5.68	94	0.00	Üst %27	48	4.75	0.56																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
M36	Alt %27	48	3.94	1.23	-5.54	94	0.00																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	Üst %27	48	4.94	0.24				M37	Alt %27	48	3.38	1.58	-5.68	94	0.00	Üst %27	48	4.75	0.56																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
M37	Alt %27	48	3.38	1.58	-5.68	94	0.00																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	Üst %27	48	4.75	0.56																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											

Güvenirlilik Çalışması

Elde edilen altı boyut ve 30 maddeden oluşan ölçek güvenirlik analizine tabi tutulmuştur. Cronbach Alpha değeri, araştırma makalelerinin varyans değerleri dikkate alınarak katılımcıların cevaplarının ölçeğin kendi içinde tutarlı olup olmadığını tespit etmek için kullanılır (Brown ve Moore, 2012). Ergenlerde Merhamet Ölçeğinin toplam Cronbach Alpha değeri ise .93 olarak tespit edilmiştir. İdeal olarak bir ölçeğin güvenirliğinin .70'in üzerinde olması gerektiği koşulunu taşımakta olup (DeVellis,

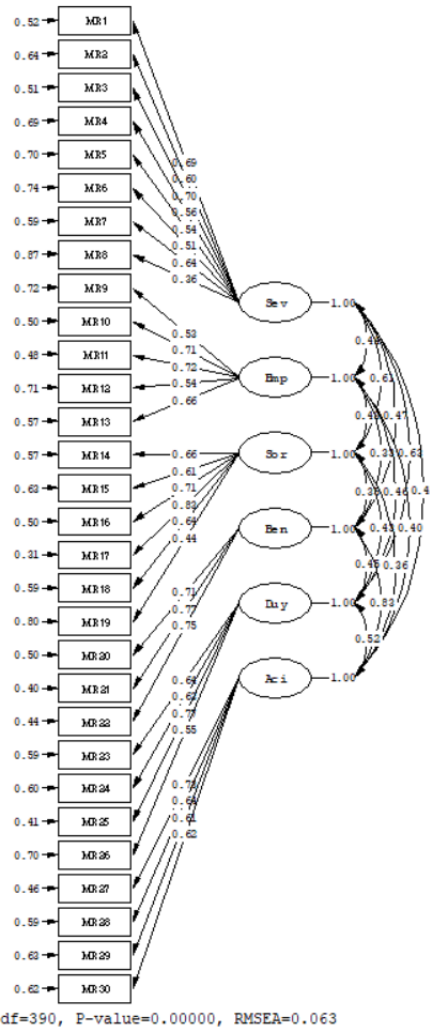
2016) ölçeğin alt boyutlarına ait Cronbach Alpha güvenilirlik katsayıları aşağıdaki tabloda verilmiştir. Tablo 3'te güvenilirlik analizine ilişkin değerler sunulmuştur.

Tablo 3. Güvenirlik Analizine İlişkin Değerler

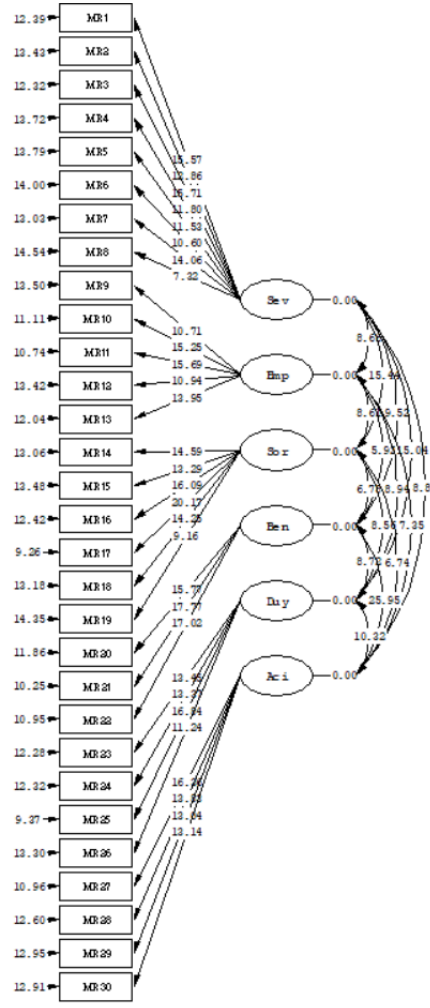
Boyutlar	Cronbach Alpha
Sevecenlik	.89
Empati	.85
Sorumluluk	.82
Acımasızlık	.74
Benmerkezcilik	.74
Duygulanım	.72

Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Bulgular

Ölçek için yapı geçerliği Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) ile test edilmiştir. DFA uygulanırken uyum iyiliği indekslerinden ki-kare, CFI (Comparative Fit Index), GFI (Goodness of Fit Index), SRMR (Standardized Root Mean Square Residual), RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) ve NNFI (Non-Normed Fit Index) dikkate alınmıştır. Uyum iyiliği değerleri kesme noktası olarak ise, RMSEA için $<.10$; CFI, IFI, NFI ve GFI için $\geq .90$ dikkate alınmıştır (Kline, 1998; Schumacher ve Lomax, 2004). Ölçek yapı geçerliliğinin belirlenebilmesi için birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi için başka bir örneklemden 448 kişi üzerinden veri toplanmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda elde edilen uyum iyiliği değerlerinin χ^2/Sd ($1090.83/390$) = 2.80, $p=.001$, IFI=.94, NNFI=.94; CFI=.94; GFI=.86; SRMR: .070; RMSEA=.063 (RMSEA için güven aralığı=.059-.068) şeklinde olduğu belirlenmiştir. Uyum iyiliği ile ilgili değerlerin kabul edilebilir sınırlar içinde olduğu tespit edilmiş olup analiz sonucunda elde edilen model Şekil 2'de sunulmuştur.



Şekil 2: Ergenlerde Merhamet Ölçeği Birinci Düzey DFA Modeli, Standardize Edilmiş Faktör Yükleri



Şekil 3. Ergenlerde Merhamet Ölçeği Birinci Düzey DFA Modeli, t Değerleri

Ölçeğin madde faktör yüklerinin doğrulayıcı faktör analizi sonucunda .36 ile .95 arasında değiştiği ve bütün faktör yüklerinin ise .001 düzeyinde anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Faktörler arasındaki korelasyon değerleri aşağıda (Tablo 4'te) belirtilmiştir.

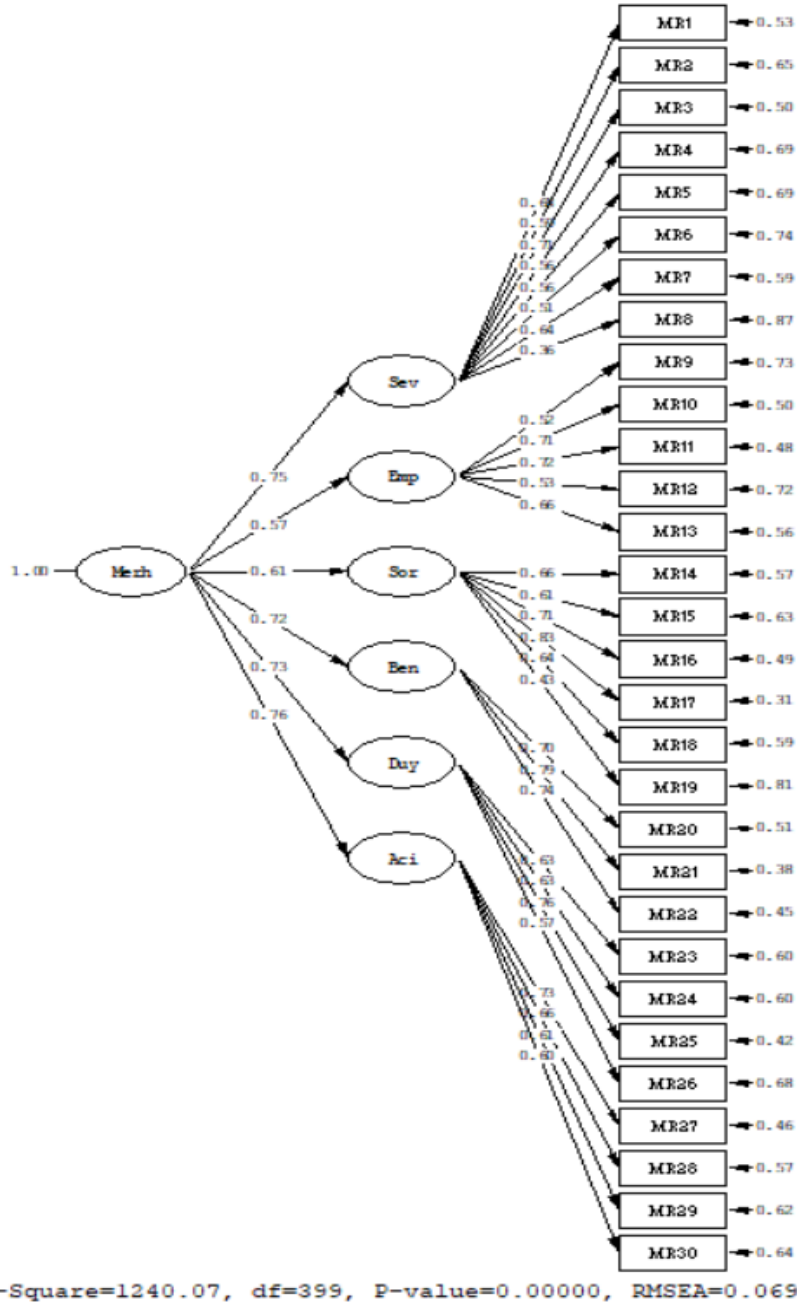
Tablo 4. Faktörler Arası Korelasyonlar

	1	2	3	4	5	6
1. Sevecenlik	-					
2. Empati	.44**	-				
3. Sorumluluk	.61**	.43**	-			
4. Benmerkezcilik	.47**	.33**	.35**	-		
5. Duygulanım	.63**	.46**	.43**	.45**	-	
6. Acımasızlık	.45**	.40**	.36**	.83**	.52**	-

**p<.01 Not. Benmerkezcilik ve Acımasızlık alt boyutunda yer alan maddeler ters çevrilerek toplanmıştır.

Verilen korelasyon değerleri incelendiğinde en yüksek korelasyon değerinin Benmerkezcilik alt boyutu ile Acımasızlık alt boyutu arasında olduğu ($r=.83$, $p<.01$), en düşük korelasyon değerinin ise Empati alt boyutu ile Benmerkezcilik alt boyutu arasında ($r=.33$, $p<.01$) olduğu belirlenmiştir.

Ölçeğin yapı geçerliliğinin belirlenebilmesi için ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizinin sonucunda elde edilen uyum iyiliği değerlerinin χ^2/Sd ($1090.83/390$) = 2.80, $p=.001$, IFI=.94, NNFI=.94; CFI=.94; GFI=.86; SRMR: .070; RMSEA=.063 (RMSEA için güven aralığı=.059-.068) şeklinde olduğu gözlenmiştir. Uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir sınırlar içinde olduğu belirlenmiş ve analiz sonucunda elde edilen model Şekil 4'te verilmiştir.



Şekil 4. Ergenlerde Merhamet Ölçeği İkinci Düzey DFA Modeli, Standardize Edilmiş Faktör Yükleri

Ölçeğe ilişkin ikinci faktör analiz sonuçları incelendiğinde, ölçek alt boyutlarının üst faktöre bağlanma faktör yüklerinin .57 ile .76 arasında değişiklik gösterdiği ve faktör yüklerinin ise .001 düzeyinde anlamlı olduğu görülmektedir. Doğrulayıcı faktör analizinin gerçekleştirildiği örnekleme de Cronbach alfa değerleri tekrar hesaplanmıştır ve Tablo 5'te gösterilmiştir.

Tablo 5. Güvenirlilik Analizine İlişkin Değerler – DFA Örneklemi

Boyutlar	Cronbach Alpha
Sevecenlik	.80
Empati	.76
Sorumluluk	.81
Acımasızlık	.75
Benmerkezcilik	.78
Duygulanım	.74

Ölçüt Geçerliğine İlişkin Bulgular

Bu çalışma kapsamında ergenlerde merhamet ölçeğinin okulda öznel iyi oluş ölçeği ve olumlu sosyal ve saldırgan davranışlar ölçeği ile ilişkisi değerlendirilmiştir. Analiz sonuçları Tablo 6'da sunulmuştur.

Tablo 6. Ölçek Alt Faktörlerinin Diğer Ölçekler ile Korelasyonu

	Sevecenlik	Empati	Sorumluluk	Benmerkezcilik	Duygulanım	Acımasızlık
Okul Doyumu	.39**	.28**	.59**	.18**	.25**	.16**
Okulda Duygu	.29**	.23**	.38**	.23**	.21**	.22**
Tepkisel ve Amaca Yönelik Saldırgan Davranış	-.23**	-.13**	-.28**	-.55**	-.22**	-.64**
Tepkisel Olumlu Sosyal Davranış	.46**	.32**	.36**	.28**	.31**	.25**
Amaca Yönelik Olumlu Sosyal Davranış	0.02	0.04	-0.03	-.22**	-0.03	-.23**
Özgeci Olumlu Sosyal Davranış	.50**	.29**	.43**	.32**	.32**	.18**

Analiz sonuçları değerlendirilmiş ve buna göre ergenlerde merhamet ölçeği alt boyutlarının okulda öznel iyi oluş ölçeği alt boyutlarıyla pozitif yönde anlamlı düzeyde ilişki gösterdiği tespit edilmiştir. Ergenlerde merhamet ölçeği alt faktörlerinin olumlu sosyal ve saldırgan davranışlar ölçeği tepkisel ve amaca yönelik saldırgan davranış alt boyutu ile negatif yönde anlamlı düzeyde ilişkili; tepkisel olumlu sosyal davranış ve özgeci olumlu sosyal davranış alt boyutları ile de pozitif yönde anlamlı düzeyde ilişkili olduğu belirlenmiştir.

Tartışma ve Sonuç

Çeşitli ölçme araçları, test ve envanterler hem dünya hem de ülkemizde psikoloji ilgili yapılan pek çok çalışma ve araştırmalarda sıklıkla kullanılmaktadır (Koca, 2018). Bununla birlikte son yıllarda pozitif kişilik özellikleri ve bu özelliklerin ölçülebilmesine yönelik ilgi de giderek artmaktadır. Bu durum, pozitif kişilik özelliklerinden biri kabul edilen merhametin ölçülmesi ve merhametin diğer kavramlarla olan ilişkisinin araştırılabilmesi için çeşitli ölçme araçlarının geliştirilmesini sağlamıştır. Duyarlı sevgi ölçeği, başkalarına yönelik merhameti ölçmeye yönelik geliştirilen ilk ölçeklerden biridir (Sprecher ve Fehr, 2005). Duyarlı sevgi, yakınlıktan bağımsız olarak tüm insanlığa yönelik önemseme, duyarlılık, ilgi ve özellikle diğer insanlar acı çektiğinde ve yardıma ihtiyaç duyduğunda yardım etme, destekleme ve diğer insanları anlamak üzerine odaklanmış düşünce, duygu ve davranışları içeren bir tutum olarak ifade edilmektedir. Bu yönüyle ölçek merhametin daha çok duygusal ve soyut yönünü ölçmeye odaklanmaktadır (Akin ve Eker, 2012). Pommier (2011), başkalarına yönelik merhameti ölçmeye yönelik bir ölçek geliştirmiştir. Neff'in (2003) öz anlayış ölçeğinden yola çıkarak geliştirilen bu ölçeğin Türkçe uyarlaması da yapılmış olup alt boyuttan oluşmaktadır ve yalnızca yetişkinlerdeki merhameti ölçmeye yöneliktir. Pommier ve Neff'in öz şefkat ölçeğinden uyarlanan 12-18 yaş grubuna yönelik öz-şefkat ölçeği de bireyin yalnızca kendine yönelik olan merhametini ölçmeye yöneliktir. Gilbert vd. (2017) tarafından geliştirilmiş, İsveç ve Japonya versiyonları da bulunan Ergenlerde (15-20 yaş) merhametli katılım ve eylem ölçeği'nin de daha çok bireyin kendisine ve başkalarına yönelik merhametli davranışlarını (Henje vd., 2020) ölçtüğü tespit edilmiştir. Alan yazında merhamet, çok yönlü psikolojik ve sosyal bir süreç olarak ele alınmaktadır. Yardımseverlik, sevgi, saygı, hoşgörü, güven, sabır, adalet, sorumluluk, alçakgönüllülük, duyarlılık gibi pek çok değer merhametin bir parçasını oluşturmaktadır (Dalgali, 2018). Yaptığımız ölçek geliştirme sürecinde alanyazın ve maddelerin özellikleri dikkate alınarak açılımlı faktör analizi sonucunda ölçeğin alt boyutlarına "Sevecenlik", "Empati", "Sorumluluk", "Benmerkezcilik", "Duygulanım" ve "Acımasızlık" isimleri verilmiştir. Faktör analizi sonucunda nihai ölçek varyansın %62.14'ünü açıklamakta ve 30 madde altı faktör altında toplanmaktadır. Faktör analizinde faktör yüklerinin toplam varyans açıklama yüzdesi alanyazında %40'ın üzerinde olması kabul edilebilir bir değerdir (Şencan, 2005). Ölçeğin yapı geçerliliğinin tespit edilebilmesi için ise birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda elde edilen uyum iyiliği değerlerinin χ^2/Sd (1090.83/390) = 2.80, $p=.001$, $IFI=.94$, $NNFI=.94$; $CFI=.94$; $GFI=.86$; $SRMR=.070$; $RMSEA=.063$ (RMSEA için güven aralığı=.059-.068) olduğu tespit edilmiştir. Uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir sınırlar içinde olduğu belirlenmiş olup literatürdeki bilgilerle uyumlu olduğu sonucuna varılmıştır (Okur-Berberoğlu ve Uygun, 2012). Ölçeğe ilişkin ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi sonuçları değerlendirildiğinde, ölçeğin alt boyutlarının üst faktöre bağlanma faktör yüklerinin .57 ile .76 arasında değiştiği ve faktör yüklerinin .001 düzeyinde anlamlı olduğu görülmüştür. Sonuç itibarıyla hipotetik olarak belirlenen ölçek yapısının, gerçekleştirilen analizler sonucunda doğrulandığı tespit edilmiştir. Bu durum 30 madde ve altı faktörlük ölçeğin ergenlerin merhamet düzeyini ölçebilecek psikometrik özelliklere sahip olduğunu göstermektedir. Yapılan analiz ve çalışmalar sonucunda ergenlerde merhamet ölçeğinin güvenilir ve geçerli olduğu tespit edilmiş olup gelecekte yapılması düşünülen araştırmalarda ölçeğin kullanılabileceği sonucuna varılmıştır.

Kaynakça

- Akdeniz, S. ve Deniz, M. E. (2016). Merhamet Ölçeği'nin Türkçe'ye uyarlanması: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *The Journal of Happiness & Well-Being*, 4(1), 50-61.
- Akın, Ş. H. (2018). Merhamet kavramı ve Schopenhauer'in merhamet yaklaşımının değerlendirilerek farklı düşünürlerin görüşleriyle karşılaştırılması. *Türkiye Biyoetik Dergisi*, 5(3), 126-131.
- Akın, A. ve Eker, H. (2012). Duyarlı Sevgi Ölçeği: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 25(1), 75-85.
- Bakırcıoğlu, R. (2006). Ansiklopedik psikoloji sözlüğü. Anı Yayıncılık.
- Balsamo, M. (2013). Personality and depression: Evidence of a possible mediating role for anger trait in the relationship between cooperativeness and depression. *Comprehensive Psychiatry*, 54, 46-52. <https://doi.org/10.1016/j.comppsy.2012.05.007>
- Brown, T. A ve Moore, M. T. (2012). *Confirmatory factor analysis*. Handbook of Structural Equation Modeling. Guilford Press.
- Bluth, K. Mullarkey, M. and Lathren, C. (2018). *Self-Compassion: A Potential Path to Adolescent Resilience and Positive Exploration*. Journal of Child and Family Studies. 27(9):3037–3047. doi.10.1007/s10826-018-1125-1.
- Bluth K. and Blanton, P.W. (2015). *The Influence of Self-Compassion on Emotional Well-Being Among Early and Older Adolescent Males and Females*. J Positive Psychology, 10 (3), 219-30.
- Büyüköztürk, Ş. (2002). Faktör analizi: Temel kavramlar ve ölçek geliştirmede kullanımı. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 470-483.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. ve Büyüköztürk, Ş. (2012). *Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik SPSS ve LISREL uygulamaları* (2. Baskı). Pegem Akademi Yayıncılık.
- Dalgıç, B. (2019). *Merhamet odaklı terapi yaklaşımı ve uygulamaları üzerine bir değerlendirme* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Uludağ Üniversitesi.
- DeVellis, R. F. (2016). *Scale development: Theory and Applications* (1. Baskı). Sage Publications.
- Gilbert P., Catarino F., Duarte C., Matos M., Kolts R., Stubbs J., Ceresatto., L, Duarto, J., Pinto-Gouveia, J. ve Basran, J. (2017). The Development of Compassionate Engagement and Action Scales for self and others. *J Compassionate Health Care*, 4(1).
- Gilbert, P. (2009). Introducing compassion-focused therapy. *Advances in Psychiatric Treatment*, 15, 199-208.
- Gilbert, P. (2005). *Compassion and cruelty: A biopsychosocial approach* (1. Baskı). Routledge,
- Gönenç, Z. (2019). *15-17 yaşlarındaki ergenlerde şükür ve psikolojik iyi oluş arasındaki ilişkinin araştırılması* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi.
- Henje, E., Carlberg Rindestig, F., Gilbert, P. ve Dennhag, I. (2020). Psychometric validity of the compassionate engagement and action scale for adolescents: A Swedish version. *Scandinavian Journal of Child and Adolescent Psychiatry and Psychology*, 8, 70-80. <https://doi.org/10.21307/sjcapp-2020-007>
- Hermanto, N., Zuroff, D.C., Kopala-Sibley, D.C. and Kelly, A. (2016). *Ability to Receive Compassion From Others Buffers The Depressogenic Effect of Self-Criticism: A Cross-Cultural Multi-Study Analysis*. Personality and Individual Differences, 98, 324-332.
- Koca, E. (2018). *Çocuk Semptom Ölçeği geliştirme çalışması* [Yayımlanmamış doktora tezi]. Arel Üniversitesi.
- Koçyiğit, G. ve Noyan, C.O. (2020). Ortaokul ve Lise Öğrencilerinin Merhamet Algılarının İncelenmesi: Fenomenolojik Bir Çalışma. Ed. Furkan Çelebi. *Beşeri ve Sosyal Bilimlerde Kavramsal ve Uygulamalı Araştırmalar* içinde (219-234). Duvar Yayınları, İzmir.
- Kulaksızoğlu, A. (2016). *Ergenlik Psikolojisi* (18. Baskı). Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Lutz, A., Brefczynski-Lewis, J., Johnstone, T. ve Davidson, R.J. (2008). Regulation of the neural circuitry of emotion by compassion meditation: Effects of the meditative expertise. *Public Library of Science*, 3, 1–5. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0001897>.
- Nas, E., Sak, R. (2020). Merhamet ve Merhamet Odaklı Terapi. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18 (1); 64-84
- Neff, K. D. (2003). The Development of Validation of A Scale to measure self compassion. *Self and Identity*, 2(3), 223-250.

- Oğuz, Y. N., Kucur, K. D., Tepe, H. ve Örnek Büken, N. (2005). *Biyoetik terimleri sözlüğü* (1. Baskı). Türkiye Felsefe Kurumu Yayınları.
- Okur-Berberoğlu, E. ve Uygun, S. (2012). Çevre farkındalığı- çevre tutumu arasındaki ilişkinin yapısal eşitlik modeli ile sınanması. *Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 25(2), 459-473. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/uefad/issue/16696/173560>
- Peker, H. (2003). *Din psikolojisi* (2. Baskı). Çamlıca Yayınları.
- Pommier, E. A. (2011). The Compassion Scale. *Humanities and Social Sciences*, 72, 1174.
- Sayar, K. (2018). *Merhamet* (2.Baskı). Kapı Yayınları.
- Sayar, K. ve Manisalıgil, A. (2016). *Merhamet devrimi* (3. Baskı). Timaş Yayınları.
- Seppela, E., Rossomando, T. and Doty, J.R. (2013). *Social Connection and Compassion: Important Predictors of Health and Well-Being*. *Social Research: An International Quarterly*. 80(2), 411-430. doi: 10.1353/sor.2013.0027.
- Sprecher, S. ve Fehr, B. (2005). compassionate love for close others and humanity. *Journal of Social and Personal Relationships*, 22(5), 629-651.
- Stewart T. and Suldo S. (2011). *Relationships Between Social Support Sources and Early Adolescents' Mental Health: The Moderating Effect of Student Achievement Level*. *Psychology in The School*, 48(10):1016-33.
- Susman, E.J. and Doran, L.D. (2009). Puberty "Its Role In Development". Irving B. Weine (Ed). *Adolescence*. İn (289-320). Doi. 10.1002/9781118133880.hop206012. Wiley Online Library.
- Şencan, H. (2005). *Güvenilirlik ve geçerlilik* (1. Baskı). Seçkin Yayıncılık.
- Tarhan, N. (2020). *Duyguların psikolojisi ve duygusal zekâ* (26. Baskı). Timaş Yayınları.
- Schopenhauer, A. (2017). *Merhamet* (4. Baskı). Dergah Yayınları.
- Türk Dil Kurumu Sözlüğü. (2023). Merhamet ne demek. www.sozluk.gov.tr
- Uğurlu, A. (2015). *Izdirap ve merhamet "Schopenhauer'de irade-ahlak ilişkisi* (1. Baskı). İz Yayıncılık.

Ekler

Ek1. Ergenlerde (12-18 Yaş) Merhamet Ölçeği

ERGENLERDE (12-18 YAŞ) MERHAMET ÖLÇEĞİ	Kesinlikle katılmıyorum (1)	Katılmıyorum (2)	Kararsızım (3)	Katılıyorum (4)	Tamamen katılıyorum (5)
1.İhtiyaç sahibi bir insanı gördüğümde üzülürüm.					
2.Yemeğimi aç olduğunu düşündüğüm başka insanlarla paylaşıyorum.					
3.Yürümekte zorlanan kişilere yardım etmem gerektiğini düşünürüm.					
4.Maddi ihtiyacı olan çocuklara yardım kampanyası başlatmak isterim.					
5.Hayvanların yaşadığı barnaklarının yıkılması beni üzer.					
6.Sokaktaki aç olan hayvanları beslemek için yollar bulurum.					
7.Caddede karşıdan karşıya geçmeye çalışan yaşlı birine yardım ederim.					
8.Herkesin iyi yaşamaya hakkı olduğunu düşünürüm.					
9.Başkalarının mutlu olduğunu anlayabilirim.					
10.Öğretmen, arkadaşına kızdığı anda onun nasıl hissettiğini anlayabilirim.					
11.Sınavda başarısız olan bir arkadaşımın ne hissettiğini anlayabilirim.					
12.Birinin moralinin bozulduğunu, duruşundan ve tavrından anlayabilirim.					
13.Bir arkadaşımın alay edildiğinde duygularını anlarım.					
14.Bana herhangi bir görev verilmesinden mutlu olurum.					
15.Bana verilen bir görevi yarım bırakmam.					
16.Evdeki büyüklerin bana görev vermesinden hoşlanırım.					
17.Benden bir şey istendiğinde bu isteği memnuniyetle yerine getiririm					
18.İnsanlara faydalı olmak benim için önemlidir.					
19.Kurum üzere olan bir bitki gördüğümde onu sulamak isterim.					
20.Diğer insanların başına gelen kötü olaylar umurumda olmaz.					
21.Kendi çıkarlarım her şeyden daha önemlidir.					
22.Sadece kendi mutluluğum önemlidir.					
23.Yalnız birini görmek beni üzer.					
24.Televizyonda acıklı bir şey izlemek beni üzer.					
25.Bir arkadaşımın ağladığını görürsem bende duygulanırım.					
26.Acı çeken insanlar gördüğümde duygusal olarak etkilenmem.					
27.İnsanların zayıflıklarından faydalanırım.					
28.Kardeşimin/ arkadaşımın azar işitmesine sevinirim.					
29.Benden küçük olanlara karşı acımasızca (vurmak, dövmek gibi) davranırım.					
30.Arkadaşlarımın ne hissettiği beni pek ilgilendirmez.					



Üniversitede Öğrenim Gören Kadın Öğrencilerin İlişki Bağımlılığı Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*

Examining the Levels of Love-Addiction Among Female University Students in Terms of Sociodemographic Variables

Derya YÖRÜK**^{ID}, Derya ŞAŞMAN KAYLI***^{ID}

*Bu makale "Üniversitede Öğrenim Gören Kadın Öğrencilerin İlişki Bağımlılığı Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi" başlıklı tezden türetilmiştir.

**İzmir Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü-Uzman, dderyayoruk@hotmail.com, ORCID: 0009-0003-6297-9058

***Doç. Dr., Manisa Celal Bayar Üniversitesi, dsasmankayli@gmail.com, ORCID: 0000-0001-7949-2332

Öz

Araştırmanın amacı üniversitede öğrenim gören kadın öğrencilerin ilişki bağımlılığı düzeyleri ile bazı sosyodemografik değişkenler arasındaki ilişkiyi incelemektir. Araştırma tarama modeline dayalı olarak nicel araştırma şeklinde yapılmıştır. Bağımlı değişken ilişki bağımlılığı düzeyi, bağımsız değişkenler ise sosyodemografik değişkenlerdir (Yaş, eğitim düzeyi, ekonomik durum, ailenin birliktelik durumu, ailenin eğitim düzeyi, kardeş sayısı, madde kullanım durumu, psikolojik desteğe ihtiyaç duyma durumu, duygusal ilişki durumu, kişilik özellikleri). Araştırmanın verileri 284 öğrenciye Spann Fisher İlişki Bağımlılığı Ölçeği ve Sosyodemografik Bilgi Formu uygulanarak toplanmıştır. Veriler SPSS 15.0 programına işlenerek Pearson Korelasyon, T-testi ve Tek Yönlü Anova testleri uygulanarak analiz edilmiştir. Yaş, ekonomik düzey, aile içi yakın ilişki durumu, içe kapanık ve asosyal kişilik özelliği, kaygılı ve depresif olma durumu, romantik ilişkiden sonraki ayrılık sürecinde psikolojik desteğe ihtiyaç duyma ve maddeye kullanma ile öğrencilerin madde kullanma durumlarının ilişki bağımlılığı düzeyleri arasında anlamlı ilişki olduğu belirlenmiştir. Araştırma sonucuna göre yaşın artması, aile içi yakın ilişkiler ilişki bağımlılığı geliştirmede koruyucu faktörken, düşük ekonomik düzey, içe kapanık ve asosyal kişilik özelliği, kaygılı ve depresif ruh hali ile madde kullanımı risk faktörleridir.

Anahtar Kelimeler: Bağımlılık, Davranışsal bağımlılık, İlişki bağımlılığı.

Abstract

The aim of the research is to examine the relationship between the relationship addiction levels of female university students and some sociodemographic variables. The research was conducted as a quantitative research based on the relational screening model. The dependent variable is the level of relationship addiction, and the independent variables are sociodemographic variables. The data of the study were collected by applying the Spann Fisher Relationship Addiction Scale and Sociodemographic Information Form to 284 students. The data were processed into the SPSS 15.0 program and analyzed using Pearson Correlation, T-test and One-Way ANOVA tests. It has been determined that there is a significant relationship between age, economic level, close relationship status within the family, introverted and asocial personality traits, anxiety and depression, need for psychological support during the separation process after a romantic relationship, and substance use and the students' substance use status and relationship addiction levels. According to the results of the research, while increasing age and close family relationships are protective factors in developing relationship addiction, low economic level, introvert and asocial personality traits, anxious and depressive mood and substance use are risk factors.

Keywords: Addiction, Behavioral addiction, Relationship dependency.

Giriş

Bağımlılık olgusu ele alındığında madde bağımlılığının geçmişin çok uzun zaman öncesine dayanması ve toplumda yaygın olan madde bağımlılığının daha çok bilinmesi nedeniyle; madde bağımlılığı ilk akla gelen bağımlılık çeşidi olmaktadır. Bağımlılık genel olarak bireyin psikolojik, bedensel, zihinsel ve sosyal işlevselliğinde yıkıcı etkilere neden olmasına rağmen söz konusu davranış veya maddeye karşı geliştirilen dürtü şeklinde tanımlanmaktadır (Young ve ark., 2007). Bağımlılık sadece bir uyuşturucu ya da uyarıcı bir maddenin alınması şeklinde değil; televizyon, internet, telefon, oyun oynamak, kumar, yemek yemek, spor yapmak, para kazanmak, iş, romantik ilişki, seks, kronik hastalık hatta din gibi; bir davranışa, nesneye veya duruma karşı da gelişebilmektedir (Griffiths, 1996; Schaeffer, 2011). Bu tür bağımlılıklar, madde kullanımı gibi tekrarlayan ve biyopsikososyal etkileri açısından belirli bir davranış ile karakterize edilen davranışsal bağımlılıklardır (Yanardağ ve ark., 2020). Bağımlılıkta kullanılan maddeye veya gerçekleştirilen eyleme yönelik tolerans gelişmesi nedeniyle, maddenin veya davranışın dozunun artırılması ve bu maddeden veya davranıştan uzaklaşıldığında yoksunluk sendromları ortaya çıkmaktadır (Uğurlu ve ark., 2012). Davranışsal bağımlılıklar ilk olarak dürtü kontrol bozuklukları olarak tanımlanmış; sonrasında akademisyenler, bu bağımlılıkları süreç ve davranışsal bağımlılıklar adı altında literatüre dahil etmişlerdir (Karim ve Chaudhri, 2012). Davranışsal bağımlılıklar; ruhsal ve fiziksel sağlıkta bozulmalara neden olarak bireyin psiko-sosyal, ekonomik ve mesleki sorunlar yaşamasına yol açmaktadır (Petry, 2015). Önemli bir toplum sağlığı sorunu olan bağımlılık bir beyin hastalığıdır (Duyan ve Gövebakan, 2021; Ögel ve ark., 2012). İlişki bağımlılığı da bir bağımlılık olarak bireylerin hayatını olumsuz etkileyen ve kişiler arası ilişkilerde sorunlara yol açan bir bozukluktur (Mohammadkhani ve ark., 2019). Bu kapsamda, ilişki bağımlılığı maddi sıkıntılara, iş kaybına, aile kurulamamasına, fiziksel ve psikolojik hastalıklara, ayrıca cinsel suçlara ve seri cinayetlere yol açarak bireylerin hayatında olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir (Costa ve ark., 2021; Fisher ve ark., 2016; Peabody, 2011; Sussman 2010).

İlişki bağımlılığı oldukça yeni bir araştırma konusu olmakla birlikte literatür taraması sonucunda elde edilen bilgiler bu fenomenin çok sık meydana geldiğini ve özellikle psikolojik açıdan endişe verici olabileceğini kanıtlamaktadır (Mashuri ve Patriasih, 2023). Ergenler üzerinde yapılan araştırmaya katılanların %70'inden fazlasının bu sorunu yaşadığı (Mashuri ve Patriasih, 2023) ve üniversite öğrencilerinin ilişki bağımlılığı düzeylerinin ise orta düzeyde olduğu saptanmıştır (Cengiz, 2019; Yıldızhan, 2019). Bu durum ilişki bağımlılığının günümüzde gençler üzerinde ciddi bir sorun haline geldiğini gözler önüne sermektedir. Üniversite eğitimi dönemi, bireyde, bedensel, zihinsel ve ruhsal değişimlerin yaşandığı, yetişkinliğe geçişin olduğu ve bireyin kişiliğinin oluşumunda önemli bir evredir (Dündar, 2016). Niteliksel farklılıklarından dolayı, “beliren yetişkinlik dönemi (emerging adulthood)” olarak adlandırılan 18-29 yaşlar arasındaki bu dönem bireylerin aşk, iş ve gelecek gibi konularda seçimler yaptıkları bir dönemdir (Arnett, 2000). Ayrıca kimlik arayışının olduğu üniversite döneminde, aşk ve yakın ilişkiler üzerine deneyim ve karar verme süreçleri gerçekleştirilerek kimlik oluşturulmaya çalışılmaktadır (Atak ve Çok, 2010). İlişki bağımlılığı ile ilişkili olan ve kişilerin birbirine tutku ile bağlanmasını sağlayan aşk kavramı ise; insan hayatında özellikle gençlik döneminde önemli bir yer tutmaktadır. Aşkın birçok tanımı olmakla birlikte aşktan; insanı kendisi dışındaki bir varlığa veya nesneye gönül bağıyla bağlayan yoğun sevgi olarak söz edebiliriz. Aşk her toplumda yaşanan bir gerçekliktir. Üniversite dönemindeki gençlerde aşka yakınlık artmakta, fiziksel ve duygusal yakınlığı içeren yakın ilişkiler gençler için ciddi anlamlar taşımaktadır (Arnett, 2000). İlişki bağımlılığı da oldukça yaygın olmakla birlikte bireylere zarar verici olmakta hatta bu durum aşırı boyutlara ulaşarak fiziksel ve psikolojik istismara kadar varabilmektedir (Maglia ve ark., 2023). Ancak daha da endişe verici olan gerçek, bağımlı bireylerin istismara rağmen partnerlerinden ayrılamamasıdır. Bu nedenle üniversitede sağlıklı romantik partner ilişkilerin kurularak gençlerin ilişki bağımlılığından korunmaları fiziksel, ruhsal ve sosyal sağlıkları açısından önemlidir. İlişki bağımlılığının bireylerin yaşamlarındaki olumsuz ve yaygın etkisi göz önüne alındığında (Sanches ve John, 2019) bu araştırma, bu durumla ilişkili olabilecek değişkenlere odaklanarak, ilişki bağımlılığı risk faktörlerini belirlemeyi amaçlamakta ve alanda çalışan meslek elemanlarına bir takım önleyici ve destekleyici öneriler sunmaktadır. (Gori ve ark., 2023). Ayrıca bu araştırma gençlik dönemindeki üniversite öğrencilerinin karşı cinsle yaşadıkları duygusal ilişkilerdeki bağımlılık düzeylerine dikkat çekmesi açısından önem arz etmektedir. Bununla birlikte bu bağımlılığa en çok maruz kalan yüksek yüzdenin kadın nüfus olduğu bildirilmektedir (Mashuri ve Patriasih, 2023). Cowan ve Warren (1994) de kadınların erkeklerden daha fazla ilişki bağımlısı olduğu varsayımını belirtmişler ve ilişki bağımlılığı üzerine yaptıkları araştırmada kadınların erkeklerden daha fazla düzeyde bağımlı olduğunu ortaya koymuşlardır. Bu çalışmayla tutarlı olacak şekilde Fuller ve Warner (2000) da kadınların erkeklerden daha yüksek düzeyde ilişki bağımlılığı geliştirdiklerini belirtmiştir. Laizane (2012) ise ergenler üzerinde yaptığı çalışmada, benzer sonuçla karşılaşmıştır. Ülkemizde üniversite öğrencileri üzerinde ilişki bağımlılığı konusunda yapılan araştırmalara baktığımızda da benzer sonuçlarla karşılaşmaktayız. 2013 yılında Mukba (2013) tarafından yapılan araştırmada, kadın öğrencilerin ilişki bağımlılığı düzeyleri erkeklerden yüksek bulunmuştur. Buna benzer sonuçlar Arslan'ın (2017) ve Cengiz'in (2019) yaptığı çalışmalarda da ortaya konmuştur. Sonuç olarak yapılan bu araştırmalar kadın üniversite öğrencilerinde ilişki bağımlılığının erkeklere kıyasla daha yaygın olduğunu göstermiş ve bu durum bu olguyu kadın öğrenciler üzerinde araştırmaya itmiştir. Bu doğrultuda bu araştırma, biyopsikososyal yaklaşım çerçevesinde sosyal hizmet perspektifinden Celal Bayar Üniversitesi yüksekokul ve fakültelerinde öğrenim gören kadın öğrencilerin ilişki bağımlılığı düzeylerini belirlemek ve öğrencilerin sosyodemografik özelliklerinin ilişki bağımlılığı ile ilişkisini incelemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Ayrıca bu alandaki araştırmaların sınırlı olması ve özellikle ülkemizde ilişki bağımlılığını bilimsel olarak ele alan kaynak sayısının yetersiz olması bu konudaki bilimsel bilgi gereksinmesini kendiliğinden ortaya çıkarmaktadır. Bu araştırmanın sözü edilen gereksinme yönünde katkı sunacak olması araştırmanın önemini ortaya koymaktadır. İlişki bağımlılığı üniversite gençliği üzerinde

araştırılması gereken sosyal bir olgu olup, bu olgunun risk faktörlerini belirleyebilmek ve ilişki bağımlılığının yol açtığı olumsuz durumları önleyebilmek için bu araştırmanın önemli olduğu düşünülmektedir.

Yöntem

Bu çalışmada, Üniversite’de öğrenim gören kadın öğrencilerin ilişki bağımlılığı düzeylerinin sosyodemografik değişkenler açısından incelenmesi ilişkisel tarama modeline dayalı olarak nicel araştırma olarak gerçekleştirilmiştir. Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Etik Kurulu 04.08.2022 tarih ve E-E-20478486-050.04.04-354802 sayılı kararıyla araştırmanın etik açıdan uygun olduğu kararı verilmiştir. Katılımcılar, gönüllülük esasına dayalı olarak çalışmaya dahil edilmiştir.

Evren ve Örneklem: Araştırmanın evrenini Manisa Celal Bayar Üniversitesi’nde Manisa Celal Bayar Üniversitesi’nin yüksekokul ve fakültelerinde öğrenim görmekte olan 18.340 kadın öğrenci oluşturmaktadır. Örnek büyüklüğü belirlemede Mukba ve Tanhan (2014)’ın “Spann-Fischer İlişki Bağımlılığı Ölçeği” geçerlilik ve güvenilirlik çalışmasında ölçekten elde ettikleri puan ortalaması ve standart sapması dikkate alınarak hesaplama yapılmıştır. Buna göre çalışmadan elde edilen ortalamadan %5 sapma, %95 güven düzeyi, %80 güç ile en küçük örnek büyüklüğü 284 kişiden oluşmaktadır. Örnek seçiminde olasılıksız gönüllü örnekleme yöntemi ile çalışmaya katılmayı kabul eden öğrenciler çalışmaya dahil edilmiştir.

Veri Toplama ve Veri Toplama Araçları: Ülkemizde yaşanan deprem afeti nedeniyle uzaktan eğitime geçildiğinden veriler gönüllülük esasına dayalı olarak 12-28 Nisan 2023 tarihleri arasında Google Forms üzerinden toplanmıştır. Sosyo-Demografik Bilgi Formu ve Spann-Fischer İlişki Bağımlılığı Ölçeğindeki sorular Google Forms’ta ankete aktararak, katılımcılar Google oturumları üzerinden çalışmaya katılmışlardır. Her bir oturum bir yanıt hakkıyla sınırlandırılmış ve sistem soruların boş bırakılmasına izin vermemiştir. Anket formu ölçek ile beraber toplamda 43 sorudan oluşmaktadır.

Araştırmanın evreninin, örnekleminin, veri toplama araçları ve veri toplama sürecinin araştırmanın amacını gerçekleştirebilecek kapasite olduğu varsayılmaktadır. Veri toplama araçlarından “Sosyo-Demografik Bilgi Formu” ile “Spann-Fischer İlişki Bağımlılığı Ölçeği (SFİBÖ)” nin mevcut durumu ortaya çıkarabilecek nitelikte olduğu ve bu ölçüm araçlarındaki soruları katılımcıların doğru olarak cevaplandığı varsayılmaktadır. Araştırmanın veri toplama sürecinde ülkemizde yaşanan deprem afeti nedeniyle uzaktan eğitime geçildiğinden çalışmaya katılanlara uzaktan erişim sağlanarak soru formu ve ölçek online şekilde doldurulmuştur. Bu durum yüz yüze görüşme yapılmasını kısıtlayarak veri toplama işlemini sınırlandırmıştır.

Sosyodemografik Bilgi Formu

Sosyodemografik Bilgi Formu, çalışmaya katılanların sosyodemografik özelliklerini değerlendirmek amacıyla, çalışmacı tarafından literatür taraması yapılarak hazırlanmıştır. Katılımcıların; yaş, öğrenim durumu, ekonomik düzey, kardeş sayısı, anne-babanın eğitim durumu, anne-babanın birliktelik durumu, anne-babanın vefat durumu, aile içi yakın ilişki durumu, madde kullanım durumu, aile içi şiddet durumu, kişilik özellikleri, psikolojik durum ve duygusal ilişki durumu gibi sosyodemografik bulguları içermektedir. Açık uçlu veya çoktan seçmeli olmak üzere tamamıyla 27 sorudan oluşmaktadır.

Spann-Fischer İlişki Bağımlılığı Ölçeği (SFİBÖ)

Spann-Fischer İlişki Bağımlılığı Ölçeği (SFİBÖ); bireylerin ilişki bağımlılığı düzeylerini ölçmek amacıyla, Fischer, Spann ve Crawford (1991) tarafından geliştirilmiştir. SFİBÖ, toplamda 16 sorudan oluşmakta olup “Tamamen Katılmıyorum”:1, “Tamamen Katılıyorum”:6 şeklinde altılı likert tiptedir. Her sorudan bir ile altı puan aralığında puan alınmakta olup toplamda ölçekten alınan en düşük puan 16 ve en yüksek puan ise 96 olmaktadır. Ölçeğin beşinci ve yedinci sorularının ters kodlama yapılması gerekmektedir. Ölçekten alınan puan arttıkça ilişki bağımlılığı düzeyi yüksek şekilde değerlendirilmektedir (Mukba ve Tanhan, 2014). Spann-Fischer İlişki Bağımlılığı Ölçeği, Tanhan ve Mukba (2014) tarafından Türkçe’ye uyarlanmış ve ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yine Tanhan ve Mukba (2014) tarafından yapılmıştır. Ölçekten toplanan puanlara göre 16 ile 37,3 arası düşük, 37,4 ile 67,1 arası orta, 67,2 ve üstü yüksek olarak kabul edilmektedir.

Veri Analizi: Bu çalışmada elde edilen verilerin istatistiksel analizinde SPSS 15.0 kullanılmıştır. Çalışma kapsamında katılımcıların ilişki bağımlılığı düzeylerinin; yaş, eğitim durumu, ekonomik düzey, kardeş sayısı, anne-babanın eğitim durumu, anne-babanın birliktelik durumu, anne-babanın vefat durumu, aile içi yakın ilişki durumu, madde kullanım durumu, aile içi şiddet durumu, kişilik özellikleri, psikolojik durum ve duygusal ilişki durumu gibi değişkenlerle nasıl ilişkilendiğine bakılmıştır. Bu kapsamda ilişki bağımlılığı düzeyini etkileyen faktörler sorgulanmıştır. Pearson Korelasyon, t-Testi ve Tek Yönlü Anova testleri uygulanmıştır.

Süre ve Olanaklar: Ülkemizde yaşanan deprem afeti nedeniyle uzaktan eğitime geçildiğinden veriler gönüllülük esasına dayalı olarak 12-28 Nisan 2023 tarihleri arasında Google Forms üzerinden toplanmıştır.

Bulgular

Betimsel Bulgular

Tablo 1. Sosyodemografik Özellikler

Değişkenler	Sayı	Yüzde
Yaş		
18	8	2,8
19	27	9,5
20	61	21,5
21	80	28,2
22	64	22,5
23	23	8,1
24	11	3,9
25	3	1,1
26	2	0,7
28	1	0,4
29	1	0,4
30	1	0,4
35	1	0,4
Yaş Ortalama±Standart Sapması	21,2±1,8	
Ortanca Yaş	21	
En Düşük-Yüksek Yaş	18-35	
Fakülte/Yüksekokul	Sayı	Yüzde
Eğitim Fakültesi	2	7
Fen Edebiyat Fakültesi	38	13,4
Güzel Sanatlar Fakültesi	2	7
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	13	4,6
İlahiyat Fakültesi	8	2,8
İnşaat Fakültesi	1	4
Kırkağaç Meslek Yüksekokulu	10	3,5
Mühendislik Fakültesi	18	6,3
Sağlık Bilimleri Fakültesi	145	51,1
Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	7	2,5
Spor Bilimleri Fakültesi	5	1,8
Tıp Fakültesi	31	10,9
Uygulamalı Bilimler Fakültesi	4	1,4
Sınıf Düzeyi		
1. Sınıf	57	20,1
2.Sınıf	92	32,4
3.Sınıf	94	33,1
4.Sınıf	41	14,4
Kardeş Sayısı		
1-3 kardeş	219	77,1
4-6 kardeş	51	18,0
6-8 kardeş	10	3,5
9-12 kardeş	4	1,4
En Düşük-Yüksek Kardeş S.	1-12	
Barınma Durumu		
Üniversiteden Önce		
Aile Yanında	281	98,9
Yatılı Okul/Yurt	3	1,1
Üniversitede		
Öğrenci Yurdunda	147	52,1
Öğrenci Evinde	31	10,9
Ailesinin Yanında	98	34,5
Yakınının Yanında	8	2,5
Annenin Eğitim Durumu		
OkurYazar Değil	24	8,5
Okur Yazar	10	3,5
İlkokul	114	40,1
Ortaokul	52	18,3
Lise	52	18,3
Ön Lisans	7	2,5
Lisans	22	7,7
Lisans Üstü	3	1,1
Babanın Eğitim Durumu		
OkurYazar Değil	5	1,8
Okur Yazar	7	2,5
İlkokul	94	33,1

Ortaokul	62	21,8
Lise	72	25,4
Ön Lisans	4	1,4
Lisans	36	12,7
Lisans Üstü	4	1,4
Aile Çalışma Durumu		
Babası çalışıyor	180	63,4
Annesi çalışıyor	28	9,9
İkisi de çalışıyor	76	26,8
Ekonomik durum		
Çok düşük	9	3,5
Düşük	60	20,8
Orta	199	70,1
Yüksek	14	4,9
Çok yüksek	2	0,7
Aile birliktelik durumu		
Birlikte yaşıyorlar	247	87
Ayrı yaşıyorlar	37	13
Ebeveyn vefat durumu		
Anne sağ	16	5,6
Baba sağ	4	1,4
İkisi de sağ	264	93
Aile içinde şiddete maruz kalma durumu		
Var	119	41,9
Yok	165	58,1
Şiddet türleri		
Fiziksel	26	9,2
Psikolojik	110	38,7
Ekonomik	34	12,0
Cinsel	1	0,4
Şiddet uygulayan Kişi		
Anne	49	17,3
Baba	73	25,7
Kardeş	28	9,9
Aile içi yakın ilişki durumu		
Herkes ile	105	37
Anne ile	85	29,9
Baba ile	7	2,5
Kardeş ile	57	20,1
Hiç kimse ile	30	10,6
Aile içi psikolojik destek ihtiyacı		
Var	18	6,3
Yok	266	93,7
Psikolojik desteğe ihtiyaç duyan kişi		
Anne	13	4,6
Baba	7	2,5
Duygusal birliktelik durumu		
İlişkim oldu	97	34,2
Şu anda ilişkim var	99	34,9
Hiç ilişkim olmadı	88	31
Ayrılık sonrası psikolojik destek ihtiyacı		
İhtiyaç duydum	62	21,8
İhtiyaç duymadım	222	78,2
Madde kullanım		
Var	78	27,5
Yok	205	72,2
Ayrılık sonrası madde kullanım durumu		
Var	76	26,9
Yok	200	70,4
İlişki Bağımlılığı Düzeyi		
Düşük	38	13,4
Orta	190	66,9
Yüksek	56	19,7
Puan Ortalama±Standart Sapması	54,7350±14,6	
Ortanca Puan	55	
En Düşük-Yüksek Puan	21-89	
Toplam	284	%100

Araştırmaya katılan öğrencilerin çoğunluğunu sırasıyla % 24,6 (n=70) oranla ebelik, %12,3 (n=35) oranla sosyal hizmet, %12 (n=34) oranla hemşirelik ve %10,9 (n=31) oranla tıp okuyan öğrenciler oluşturmaktadır. Fakülte/Yüksekokul olarak bakıldığında

ise araştırmaya katılan öğrencilerin çoğunluğunu %51,1 (n=145) oranla sağlık bilimleri fakültesi ve %13,4 (n=38) oranla fen-edebiyat fakültesi öğrencileri oluşturmaktadır. Araştırmaya katılanların kişilik özellikleri ve psikolojik durumlarına baktığımızda; kadın öğrencilerin çoğunlukla %74,3'ü "Uyumlu", %44,4'ü "Sosyal", %29,2'si "Girişken", % 22,5'i "İçe Kapanık" ve %9,2'si "Asosyal" kişilik özellik bildirmiştir. Öğrencilerin psikolojik olarak en çok %52,8 oranla kendilerini "Kaygılı" hissettikleri, "Mutlu" hissedenlerin oranının %43,7'i olduğu, %36,3 oranla öğrencilerin kendilerini "Sakin" hissettikleri, %26,1 oranla "Karamsar" 26,8 ve %26,8 oranla "Depresif" hissettiği bulgulanmıştır. Araştırmaya katılanların yüzde 68,3'ü (n=194) psikolojik desteğe ihtiyaç duyduğunu, yüzde 26,1'i (n=74) şu anda psikolojik destek aldığını ve yüzde 5,6'sı (n=16) herhangi bir psikolojik desteğe ihtiyaç duymadığını bildirmiştir. Araştırmaya katılanların sosyo-demografik özelliklerine baktığımızda; kardeş sayılarının %77,1'nin (n=219) 1-3 arasında, %18,0'nin (n=51) 4-6 arasında, %3,5'nin (n=10) 6-8 arasında ve %1,4'nün (n=4) 9-12 arasında olduğu, kardeş sayısının en az 1 ve en çok 12 olduğu, katılımcıların çoğunun çok çocuklu bir ailede yaşamadığı, kardeş sayılarının çoğunluğunun %77,1'nin (n=219) oranla 1-3 arasında olduğu görülmüştür. Katılımcıların %98,9'nun (n= 281) üniversiteye gelmeden önce ailesiyle birlikte yaşadığı, %1,1'nin (n=3) yatılı okul veya yurttan kaldığı görülmüştür. Üniversiteye geldikten sonra %52,1'nin öğrenci yurdunda, 10,9'unun öğrenci evinde ve %2,5'inin ise bir yakınının yanında barındığı bilgisi edinilmiştir. Araştırmaya katılan öğrencilerin %34,5'i ailesi ile yaşadıklarını bildirmiştir. Bu durumda öğrencilerin 21,8'inin (n=62) Manisa'ya komşu il olan İzmir'de ve 12,7'sinin (n=36) Manisa'da ikamet etmesinin etkili olduğu düşünülmektedir. Araştırmaya katılan öğrencilerin, %87'si (n=247) anne ve babasının birlikte yaşadığını, %13'ü (n=37) ise ayrı yaşadığını; %5,6'sı (n=16) annesinin, %1,4'ü (n=4) ise babasının sağ olduğunu ve %93'ü ise her ikisinin de sağ olduğunu bildirmiştir.

Katılımcılar aile içerisinde çoğunlukla %37 oranla (n=105) herkes ile yakın ilişki kurduğunu bildirmiştir. Bunu sırasıyla %29,9 oranla anne ile, %20,1 oranla kardeş ile %2,5 oranla baba ile kurulan yakın ilişki izlemiştir. Hiç kimseyle yakın ilişki kurmadığını bildirenlerin oranı %10,6'dır (n=30). Aile içi yakın ilişki kurulan kişi durumuna baktığımızda kadın öğrencilerin %2,5 oranla (n=7) en az babaları ile yakın ilişki kurduğu görülmüştür. Katılımcıların %6,3'ü (n=18) aile içerisinde herhangi birinin psikolojik desteğe ihtiyaç duyduğunu, %93,7'si (n=266) ise ihtiyaç duymadığını belirtmiştir. Aile içerisinde psikolojik desteğe ihtiyaç duyulduğunu bildirenlerin %4,6'sı annesinin, %2,5'i ise babasının psikolojik desteğe ihtiyaç duyduğunu bildirmiştir. Katılımcıların %34,2'si daha önce duygusal bir ilişkisi olduğunu bildirirken %34,9'u şu anda bir ilişkisi olduğunu ve %31'i ise hiç duygusal bir ilişkisi olmadığını bildirmiştir. Araştırmaya katılan öğrencilerin %69,1'i (n=196) hayatında bir kere duygusal bir ilişki yaşamış olup %31'i (n=88) ise hayatında hiç duygusal bir ilişki yaşamamıştır. Ayrılık sonrası katılımcıların %21,8'inin (n=62) psikolojik desteğe ihtiyaç duyduğunu belirtirken, %78,2'i (n=222) psikolojik desteğe ihtiyaç duymadığını bildirmiştir. Katılımcıların madde kullanma durumlarına bakıldığında, %27,5'inin (n=78) sigara veya alkol kullandığı, 72,2'sinin (n=205) herhangi bir madde kullanmadığı görülmüştür. Sigara veya alkol kullananların, %23,2'sinin (n=66) sigara, %14,4'ünün (n=41) ise alkol kullandığı bulgulanmıştır. Araştırmaya katılan kadın öğrencilerin çoğunluğunun herhangi bir madde kullanmadığı görülmüştür. İlişkisi bittikten sonra herhangi bir madde kullandığını belirten kadın öğrencilerin oranı ise %29,6'dır. İlişkisi bittikten sonra herhangi bir madde kullanmadığını belirtenlerin oranı ise %70,4 ile çoğunluğu oluşturmaktadır. Genel itibarıyla kadın öğrenciler ilişkisi bittikten sonra herhangi bir maddeye başvurmamıştır.

İlişkisel Bulgular

Tablo 2. SFİBÖ puanı ile yaş değişkeni arasındaki ilişki.

Değişkenler		Yaş	SFİBÖ
Yaş	R	1	
SFİBÖ	R	-,126*	1

*p<0,05

Araştırmaya katılanların yaşı ile ilişki bağımlılığı ölçeğinden aldıkları toplam puan arasında ilişki olup olmadığı Pearson Korelasyon Testi ile analiz edilmiş olup yaş ile ilişki bağımlılığı toplam puanı arasında, 0,126 düşük düzeyde ve negatif yönde anlamlı korelasyon bulunmuştur. Yaş arttıkça ilişki bağımlılığı toplam puanın azaldığı görülmüştür.

Tablo 3. SFİBÖ puanı ile katılımcıların eğitim düzeyi arasındaki ilişki.

Ölçek	Kategori	N	Ort±SS	t	p
SFİBÖ	Ön Lisans	17	58,2±18,2	-1,019	0,309
	Lisans	267	54,5±14,3		

Katılımcıların öğrenim durumunun; İlişki Bağımlılığı Ölçeği toplam puan ortalamalarında farklılığa neden olup olmadığı Bağımsız Örnek t-Testi Analizi ile incelenmiştir. Ön lisans programında öğrenim görenlerin ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması (M=58,2) ile lisans programında öğrenim görenlerin ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması (M=54,5) arasında istatistik olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir (p>0,05).

Tablo 4. SFİBÖ puanı ile sınıf düzeyi arasındaki ilişki.

Ölçek	Kategori	n	Ortalama	SS	f	p
SFİBÖ	1.Sınıf	57	55,26	17,04	0,188	0,904
	2.Sınıf	92	55,01	13,85		
	3.Sınıf	94	53,71	13,53		
	4.Sınıf	40	54,97	14,72		

Katılımcıların sınıf düzeyinin; İlişki Bağımlılığı Ölçeği toplam puan ortalamalarında farklılığa neden olup olmadığı Tek Yönlü Anova Testi ile analiz edilmiştir. Analiz sonucuna göre; öğrencilerin ilişki bağımlılığı ölçeğinden aldıkları toplam puan ile sınıf düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı $F=0,188$, $p>0,05$ görülmüştür. Sonuç itibarıyla sınıf düzeyi ile ilişki bağımlılığı arasında ilişki bulunmamaktadır.

Tablo 5. SFİBÖ puanı ile kardeş sayısı arasındaki ilişki.

Değişkenler		Kardeş Sayısı	SFİBÖ
Kardeş Sayısı	r	1	
SFİBÖ	r	0,076	1

* $p<0,05$

Araştırmaya katılanların kardeş sayısı ile ilişki bağımlılığı ölçeğinden aldıkları toplam puan arasındaki ilişki Pearson Korelasyon Testi ile analiz edilmiştir. Araştırmaya katılanların kardeş sayısının artıp azalması ile ilişki bağımlılığı toplam puanının artıp azalması arasında, anlamlı bir farklılık bulunmamıştır, $p>0,05$. Kardeş sayısının azlığı ya da çokluğu ilişki bağımlılığı düzeyine etki etmemiştir.

Tablo 6. SFİBÖ puanı ile barınma durumu arasındaki ilişki.

Ölçek	Kategori	N	Ortalama	SS	f	p
SFİBÖ	Öğrenci Yurdunda	148	55,31	14,01	0,405	0,750
	Öğrenci Evinde	31	52,61	16,03		
	Ailemin Yanında	98	54,33	15,07		
	Yakınının Yanında	7	57,57	15,69		

Katılımcıların barınma durumunun; İlişki Bağımlılığı Ölçeği toplam puan ortalamalarında farklılığa neden olup olmadığı Tek Yönlü Anova Testi ile analiz edilmiştir. Analiz sonucuna göre; öğrencilerin ilişki bağımlılığı ölçeğinden aldıkları toplam puan ile barınma durumları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı $F=0,405$, $p>0,05$ görülmüştür. Öğrencilerin üniversitede öğrenim gördükleri süre içerisinde; ailesinin yanında, bir yakınının yanında, yurttan veya öğrenci evinde barınmasının ilişki bağımlılığı puanını etkilemediği görülmüştür.

Tablo 7. SFİBÖ puanı ile kişilik özellikleri arasındaki ilişki.

Ölçek	Kategori	N	Ort±SS	t	p
SFİBÖ	İçer Kapanık				
	Evet	64	62,9±13,2	5,371	0,000
	Hayır	220	52,3±14,1		
SFİBÖ	Asosyal				
	Evet	26	58,2±16	1,282	0,201
	Hayır	258	54,3±14,4		
SFİBÖ	Sosyal				
	Evet	126	51,7±13,1	-3,103	0,002
	Hayır	158	57,1±15,2		
SFİBÖ	Girişken				
	Evet	83	50,8±15	-2,925	0,004
	Hayır	201	56,3±14,1		
SFİBÖ	Uyumlu				
	Evet	211	54,5±14,3	-0,374	0,709
	Hayır	73	55,2±15,2		

Katılımcıların kişilik özellikleri ile ilişki bağımlılığı düzeylerinin karşılaştırması t-Testi Analizi ile incelenmiş olup Tablo 8'de gösterilmiştir. Katılımcıların kişilik özelliklerine göre; kişilik özelliğini içer kapanık olarak bildirenlerin ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=62,9$) ile içer kapanık olmayan olarak bildirenlerin ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=52,3$) arasında istatistiki olarak anlamlı farklılık olduğu gözlenmiştir ($p<0,001$). Kişilik özelliğini asosyal olarak bildirenlerin ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=58,2$) ile asosyal olarak bildirmeyenlerin ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=54,3$) arasında istatistiki olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$). Kişilik özelliğini sosyal olarak bildirenlerin ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=51,7$) ile sosyal olmayanların ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=57,1$) arasında istatistiki olarak anlamlı farklılık olduğu gözlenmiştir ($p<0,005$). Kişilik özelliğini girişken olarak bildirenlerin ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=50,8$) ile girişken olmayanların ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=56,3$) arasında istatistiki olarak anlamlı farklılık olduğu gözlenmiştir ($p<0,005$).

Kişilik özelliğini uyumlu olarak bildirenlerin ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=54,5$) ile sosyal olmayanların ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=55,2$) arasında istatistiki olarak anlamlı farklılık olmadığı bulgulanmıştır ($p>0,05$). Bu bulgulara göre ilişki bağımlılığının; içe kapanık, sosyal veya girişken olup olmama durumu ile ilişkisi olduğu bulunmuştur.

Tablo 8. SFİBÖ puanı ile psikolojik özellikleri arasındaki ilişki.

Ölçek	Kategori	N	Ort±SS	t	P
	Karamsar				
SFİBÖ	Evet	74	60,4±13,9	4,015	0,000
	Hayır	210	52,7±14,3		
	Depresif				
SFİBÖ	Evet	76	62,5±14,4	5,732	0,000
	Hayır	208	51,8±13,6		
	Kaygılı				
SFİBÖ	Evet	150	57,7±14,1	3,734	0,000
	Hayır	134	51,3±14,4		
	Agresif				
SFİBÖ	Evet	61	57,5±14,5	1,719	0,087
	Hayır	223	53,9±14,5		
	Sakin				
SFİBÖ	Evet	103	53,1±13,9	-1,353	0,177
	Hayır	181	55,6±14,9		
	Mutlu				
SFİBÖ	Evet	124	50,6±13,8	-4,138	0,000
	Hayır	160	57,9±14,4		

Katılımcıların genel psikolojik durumları ile ilişki bağımlılığı düzeylerinin karşılaştırması t-Testi Analizi ile incelenmiş olup Tablo 8’de gösterilmiştir. Katılımcıların genel psikolojik durumları göre; karamsar olduğunu bildirenlerin ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=60,4$) ile karamsar olmayanların ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=52,7$) arasında istatistiki olarak anlamlı farklılık olduğu gözlenmiştir ($p<0,001$). Depresif olduğunu bildirenlerin ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=62,5$) ile depresif olmadığını bildirenlerin ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=51,8$) arasında istatistiki olarak anlamlı farklılık olduğu gözlenmiştir ($p<0,001$). Kaygılı olduğunu bildirenlerin ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=57,7$) ile kaygılı olmadığını bildirenlerin ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=51,3$) arasında istatistiki olarak anlamlı farklılık olduğu gözlenmiştir ($p<0,001$). Agresif olduğunu bildirenlerin ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=57,5$) ile agresif olmadığını bildirenlerin ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=53,9$) arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir ($p>0,05$). Sakin olduğunu bildirenlerin ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=53,1$) ile sakin olmadığını bildirenlerin ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=51,8$) arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir ($p>0,05$). Mutlu olduğunu bildirenlerin ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=50,6$) ile kaygılı olmadığını bildirenlerin ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=57,9$) arasında istatistiki olarak anlamlı farklılık olduğu gözlenmiştir ($p<0,001$). Bu bulgulara göre ilişki bağımlılığının; karamsar, depresif, kaygılı veya mutlu olup olmama durumu ile ilişkisi olduğu bulunmuştur.

Tablo 9. SFİBÖ puanı ile psikolojik destek alma durumu arasındaki ilişki.

Ölçek	Kategori	n	Ort±SS	t	p
SFİBÖ	Alıyor	16	58,5±13,7	1,062	0,289
	Almıyor	268	54,5±14,6		

Katılımcıların psikolojik destek alma durumlarının; İlişki Bağımlılığı Ölçeği toplam puan ortalamalarında farklılığa neden olup olmadığı Bağımsız Örnek t-Testi ile analiz edilmiştir. Tablo 14’teki bulgulara göre psikolojik destek alan öğrencilerin ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}= 58,5$) ile psikolojik destek almayanların ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}= 54,5$) arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir, $p>0,05$. Bu bulgulara göre, katılımcıların psikolojik destek alıp almamalarının ilişki bağımlılığı ölçeğinden aldıkları toplam puan ile arasında bir ilişki bulunamamıştır.

Tablo 10. SFİBÖ puanı ile anne-baba öğrenim durumu arasındaki ilişki.

Ölçek	Kategori	n	Ort±SS	t	p
	Anne Öğrenim				
SFİBÖ	Lise Altı	200	55,5±14,8	1,417	0,158
	Lise ve Üstü	84	52,8±13,7		
	Baba Öğrenim				
SFİBÖ	Lise Altı	168	54,6±15	-0,104	0,917
	Lise ve Üstü	116	54,8±13,9		

Katılımcıların anne ve baba öğrenim durumunun, ilişki bağımlılığı toplam puan ortalamalarında farklılığa neden olup olmadığı Bağımsız Örnek t-Testi ile analiz edilmiştir. Tablo 15’teki bulgulara göre öğrencilerin anne öğrenim durumu, ($p>0,05$) ve baba öğrenim durumu, ($p>0,05$) ile ilişki bağımlılığı toplam puan ortalaması arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Bu bulgulara göre, öğrencilerin anne-baba öğrenim durumunun ilişki bağımlılığı düzeyi ile anlamlı ilişkisi bulunmamaktadır.

Anne eğitim durumu kategorisine göre; eğitim durumu lise altı olanlar için ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=55,53$) ile eğitim durumu lise ve üstü olanlar için ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=52,84$) arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir, $p>0,05$. Baba eğitim durumu kategorisine göre; eğitim durumu lise altı olanlar için ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=54,6$) ile eğitim durumu lise ve üstü olanlar için ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=54,8$) arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir, $p>0,05$.

Tablo 11. SFİBÖ puanı ile ekonomik düzey arasındaki ilişki.

Ölçek	Kategori	n	Ortalama	SS	F	p
SFİBÖ	Düşük	69	59,75	16,89	5,565	0,004
	Orta	199	53,08	13,52		
	Yüksek	16	53,62	12,65		

Tablo 9’da gösterilen Tek Yönlü Anova testi sonuçlarına göre; katılımcıların ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puanı ile ekonomik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu $F=5,565$, $p<0,005$ görülmüştür. Bu farklılığın düşük ekonomik düzey ile orta düzey ekonomik durum bildirenler arasında olduğu görülmüştür. Ekonomik düzeye göre; düşük düzeyde ekonomik durumu olan öğrencilerin ilişki bağımlılığı puanının orta düzeyde ekonomik durum belirten öğrencilerin ilişki bağımlılığı puanından yüksek olduğu bulgulanmıştır. Bu bulguya göre, ekonomik düzeyi düşük olan katılımcıların ilişki bağımlılığı puanları, ekonomik düzeyi orta olan katılımcılardan yüksek bulunmuştur. Yüksek düzeyde ekonomik durumu olanların ise gruplar arası herhangi bir ilişkisi bulunmamıştır.

Tablo 12. SFİBÖ puanı ile ebeveynlerin birliktelik durumu arasındaki ilişki.

Ölçek	Kategori	n	Ort±SS	t	p
SFİBÖ	Birlikte Yaşıyorlar	247	54,1±14	-1,601	0,117
	Ayrı Yaşıyorlar	37	58,8±17,3		

Katılımcıların ebeveynlerinin birliktelik durumunun, ilişki bağımlılığı toplam puan ortalamalarında farklılığa neden olup olmadığı Bağımsız Örnek t-Testi ile analiz edilmiştir. Tablo 17’deki bulgulara göre öğrencilerin ebeveynleri birlikte olanların ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=54,1$) ile ebeveynleri ayrı yaşayanların ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=58,8$) arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir, $p>0,05$. Bu bulgulara göre, öğrencilerin ebeveynlerinin birliktelik durumu ile katılımcıların ilişki bağımlılığı ölçeğinden aldıkları toplam puan arasında bir ilişki bulunmamıştır.

Tablo 13. SFİBÖ puanı ile ebeveyn kaybı arasındaki ilişki.

Ölçek	Değişkenler	n	Ort±SS	t	P
SFİBÖ	Var	20	60,1±13,3	1,726	0,085
	Yok	264	54,3±14,6		

Katılımcıların ebeveyn kaybı yaşama durumunun; İlişki Bağımlılığı Ölçeği toplam puan ortalamalarında farklılığa neden olup olmadığı Bağımsız Örnek t-Testi Analizi ile incelenmiştir. Ebeveyn kaybı olanların ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=60,1$) ile herhangi bir ebeveyn kaybı yaşamayanların ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=54,3$) arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir ($p>0,05$). Ebeveyn kaybı ile ilişki bağımlılığı puanı arasında bir ilişki bulunmamıştır.

Tablo 14. SFİBÖ puanı ile aile içinde şiddet görme durumu arasındaki ilişki.

Ölçek	Kategori	n	Ort±SS	t	p
SFİBÖ	Var	119	56,5±15,5	1,831	0,068
	Yok	165	53,3±13,7		

Katılımcıların aile içinde şiddet görme durumunun; İlişki Bağımlılığı Ölçeği toplam puan ortalamalarında farklılığa neden olup olmadığı Bağımsız Örnek t-Testi ile incelenmiştir. Aile içinde şiddete maruz kaldığını bildirenler için ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=56,5$) ile aile içinde herhangi bir şiddete maruz kalmadığını bildirenler için ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=53,3$) arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık olmadığı bulgulanmıştır ($p>0,05$). Şiddet ile ilişki bağımlılığı puanı arasında bir ilişki bulunmamasını, öğrencilerin en çok psikolojik şiddete maruz kalmış olmaları etkilemiş olabilir.

Tablo 15. SFİBÖ puanı ile aile içi yakın ilişki durumu arasındaki ilişki.

Ölçek	Kategori	n	Ortalama	SS	F	p
SFİBÖ	Herkesle	105	50,81	14,12	6,356	0,000
	Annemle	85	56,02	13,29		
	Babamla	7	54,28	17,25		
	Kardeşlerimle	57	54,57	14,67		
	Hiç Kimseyle	30	65,20	14,20		

İlişki bağımlılığı düzeyleri arasında aile içinde yakın ilişki kurulan kişiye göre anlamlı farklılık olduğu $F=6,356$, $p<0,001$ görülmüştür. Aile içerisinde yakın ilişki kurma durumuna göre; hiç kimseyle iletişim kurmayan öğrencilerin ilişki bağımlılığı puanının kardeşleriyle iletişim kuran öğrencilerin ilişki bağımlılığı puanı ve herkesle iletişim kuran öğrencilerin ilişki bağımlılığı puanından yüksek olduğu bulunmuştur. Herkes ile iletişim kuran veya sadece kardeşleriyle yakın ilişki kuran öğrencilerin, hiç kimseyle yakın ilişki kurmayan öğrencilere göre bağımlılık düzeyi düşük bulunmuştur.

Tablo 16. SFİBÖ puanı ile ailede psikolojik destek alan birisinin bulunması arasındaki ilişki.

Ölçek	Kategori	n	Ort±SS	t	p
SFİBÖ	Var	18	59,6±15	1,467	0,144
	Yok	266	54,4±14,5		

Katılımcıların ailesinde psikolojik destek alan birisinin bulunması durumunun; İlişki Bağımlılığı Ölçeği toplam puan ortalamalarında farklılığa neden olup olmadığı Bağımsız Örnek t-Testi Analizi ile incelenmiştir. Ailesinde psikolojik destek alan birisi olanların ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=59,6$) ile psikolojik destek alan birisi bulunmayanların ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=54,4$) arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir ($p>0,05$).

Tablo 17. SFİBÖ puanı ile ilişki durumu arasındaki ilişki.

Ölçek	Kategori	n	Ort±SS	t	p
SFİBÖ	İlişkim Oldu	196	54,7±15	-0,028	0,977
	Hiç İlişkim Olmadı	88	54,7±13,6		

Katılımcıların duygusal ilişki durumunun; İlişki Bağımlılığı Ölçeği toplam puan ortalamalarında farklılığa neden olup olmadığı Bağımsız Örnek t-Testi ile incelenmiş olup şu an veya daha önce bir duygusal ilişkisi olduğunu bildirenler için ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=54,7$) ile şu ana kadar herhangi bir duygusal ilişkisi olmadığını bildirenler için ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=54,7$) arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık olmadığı bulunmuştur ($p>0,05$). Öğrencilerin duygusal bir ilişki yaşayıp yaşamamasının ilişki bağımlılığı puanına etki etmediği gözlenmiştir.

Tablo 18. SFİBÖ puanı ile ayrıldıktan sonra psikolojik destek ihtiyacı hissetme durumu arasındaki ilişki.

Ölçek	Kategori	n	Ort±SS	t	p
SFİBÖ	Evet	62	61±14,9	3,980	0,000
	Hayır	222	52,9±14		

Katılımcıların ayrıldıktan sonra psikolojik desteğe ihtiyaç hissedip hissetmemeleri ile ilişki bağımlılığı düzeyleri arasındaki ilişki Bağımsız Örnek t-Testi Analizi ile incelenmiştir. Ayrıldıktan sonra psikolojik destek ihtiyacı durumuna göre; psikolojik desteğe ihtiyaç duyduğunu bildirenlerin ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=61$) ile psikolojik desteğe ihtiyaç duymadığını bildirenlerin ilişki bağımlılığı toplam puan ortalaması ($\bar{X}=52,9$) arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur, $p<0,001$. Ayrıldıktan sonra psikolojik desteğe ihtiyaç hissedenden katılımcıların ilişki bağımlılığı ölçeği ortalama puanları desteğe ihtiyaç duymayanlara göre yüksek olarak bulunmuştur.

Tablo 19. SFİBÖ puanı ile madde kullanım durumu arasındaki ilişki.

Ölçek	Değişkenler	n	Ort±SS	t	P
SFİBÖ	Var	78	58,1±15,8	2,433	0,016
	Yok	205	53,4±13,9		

Öğrencilerin ilişki bağımlılığı düzeylerinde madde kullanım durumuna göre anlamlı bir farklılık olup olmadığı Bağımsız Örnek t-Testi Analizi ile incelenmiştir. Madde kullanım durumuna göre; evet diyenlerin ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=58,1$) ile hayır diyenlerin ilişki bağımlılığı toplam puan ortalaması ($\bar{X}=53,4$) arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur, $p<0,05$. Madde kullanım durumu olanların ilişki bağımlılığı ölçeği ortalama puanları madde kullanmayanlara göre yüksektir.

Tablo 20. SFİBÖ puanı ile ayrıldıktan sonra madde kullanım durumu arasındaki ilişki.

Ölçek	Kategori	n	Ort±SS	t	p
SFİBÖ	Var	84	60,3±15	4,325	0,000
	Yok	200	52,3±13,7		

Katılımcıların ayrıldıktan sonra madde kullanma durumları ile ilişki bağımlılığı düzeyleri arasında bir farklılık olup olmadığı, Bağımsız Örnek t-Testi ile incelenmiştir. Ayrıldıktan sonra madde kullanım durumuna göre; madde kullananların ilişki bağımlılığı ölçeği toplam puan ortalaması ($\bar{X}=60,3$) ile madde kullanmayanların ilişki bağımlılığı toplam puan ortalaması ($\bar{X}=52,3$) arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur, $p<0,001$. Ayrıldıktan sonra sigara veya alkol gibi bir maddeye başvuran katılımcıların ilişki bağımlılığı ölçeği ortalama puanları, ayrıldıktan sonra maddeye başvurmayanlara göre yüksek olarak bulgulanmıştır.

Sonuç ve Değerlendirme

Araştırmaya katılan öğrencilerin ilişki bağımlılığı düzeyleri incelendiğinde; öğrencilerin ilişki bağımlılığı düzeylerinin orta düzeyde olduğu belirlenmiştir. Yapılan araştırmalar incelendiğinde de üniversite öğrencilerinde ilişki bağımlılığı geliştirmenin orta düzeyde olduğu bildirilmektedir. (Cengiz, 2019; Yıldızhan 2019). Araştırmanın sosyodemografik bulguları ile Spann Fisher İlişki Bağımlılığı Ölçek puanı arasındaki ilişkiye bakıldığında; yaşın ilişki bağımlılığı ile negatif yönde bir ilişkisinin olduğu dolayısıyla yaş arttıkça ilişki bağımlılığı geliştirme riskinin azaldığı tespit edilmiştir. Yapılan araştırmalar yaşın artması ile birlikte üniversite öğrencilerinin ilişki bağımlılığı düzeylerinin azaldığını göstermektedir (Arslan, 2017; Barak 2018; Küçükyıldız, 2022; Rubinstein, 2007; Sheldon ve ark., 2006). Dolayısıyla yaş azaldıkça ilişki bağımlılığı geliştirme riski artmakta, yaş arttıkça bireyler bağımlı ilişkilerden uzaklaşmaktadır. Yaşla birlikte bireyin olgunlaşması, bağımlı ilişkilerden kurtulmasında etkili olabilmektedir (Bowlby, 2008). İlişki bağımlılığı geliştirmede bir diğer koruyucu faktör aile içi yakın ilişkilerdir. Aile içerisinde kendini yeterince ifade edebilen, aidiyet duygusu gelişmiş kişilerin ilişki bağımlılığı düzeyleri düşük bulgulanmıştır. Aile içinde hiç kimseyle yakın ilişkisi bulunmayanların ve ebeveynlerle kurulan iletişimin niteliğinin azalmasının yapılan araştırmalarda da ilişki bağımlılığı düzeyini arttırdığı görülmüştür (Mukba, 2013; Yüksel, 2021). Araştırmadan elde edilen verilere göre ilişki bağımlılığı geliştirme riskini arttıran risk faktörü ise ekonomik durum olarak belirlenmiştir. Katılımcıların ekonomik düzeyleri düştükçe ilişki bağımlılığı düzeyleri artmıştır. Yapılan çalışmalarda da düşük ekonomik düzeyin ilişki bağımlılığını arttırdığı görülmüştür (Barak, 2018; Gürek, 2022; Muz, 2021; Yüksel, 2021). Bazı çalışmalarda ise, ekonomik durum ilişki bağımlılığını etkileyen bir faktör olarak görülmemiştir (Mukba, 2013; Raba, 2019). Ekonomik durumun ilişki bağımlılığı düzeyini etkilemesi örneklem grubuna göre değişiklik göstermiştir. Araştırma bulgularına göre kişilik özelliklerinden içe kapanık olmak, girişken ve sosyal olmamanın ilişki bağımlılığı ile anlamlı bir ilişkisi olduğu görülmüştür. Kendisini içe kapanık olarak bildirenlerin ayrıca sosyal ve girişken olmayanların ilişki bağımlılığı düzeyleri içe kapanık olmayan, girişken ve sosyal olanlara göre yüksektir. Bu doğrultuda içe kapanık kişilik özelliği göstermenin ilişki bağımlılığı geliştirmede önemli olduğu görülmektedir. Yapılan bazı araştırmalar da arkadaşlık ilişkisi kurmakta rahat davranan, öz güveni yüksek ve sosyal olan bireylerin ilişki bağımlılığı düzeylerinin düşük olduğunu, içe kapanık olan sosyal çevreden soyutlanmış bireylerin ise ilişki bağımlılığı geliştirmeye daha yatkın olduklarını bildirmiştir (Lancer, 2017; Mukba, 2013). Dolayısıyla içe kapanık kişilik yapısına sahip olmanın insanlarla rahat iletişim kurma ve sosyal çevreden uzaklaşma noktasında ilişki bağımlılığı geliştirmede önemli rol oynadığı görülmektedir. Katılımcıların psikolojik özellikleri değerlendirildiğinde; karamsar, depresif ve kaygılı bir ruh haline sahip olmanın ilişki bağımlılığına yatkınlığı arttırdığı görülmüştür. Yapılan araştırmalarda da depresif ve kaygılı psikolojik özellik göstermenin ilişki bağımlılığı düzeyini etkileyerek bireylerin ilişki bağımlısı olmalarında risk yarattıkları bildirilmiştir (Havaçeliği, 2003; Yapabaş, 2018). Araştırmada, madde kullanımının önemli bir risk faktörü olduğu görülmüştür. Madde (Sigara veya alkol) kullanımı olan katılımcıların ilişki bağımlılığı düzeyleri yüksektir. Yapılan araştırmalarda da madde kullanımının ilişki bağımlılığına yatkınlığı arttırdığı bildirilmiştir (Delgado ve Gomez, 2004; Yıldızhan, 2019). Bununla birlikte dikkat çeken bir diğer bulgu öğrencilerin romantik ilişkilerinden ayrıldıktan sonraki süreçte maddeye başvuranların ilişki bağımlılığı düzeyleri yüksek olduğudur. Görüldüğü gibi madde kullanımı bireylerin ilişki bağımlılığına yönelmesinde itici bir gücü oluştururken ilişki bağımlılığı da bireyleri madde bağımlılığına yöneltebilmektedir. Romantik ilişki ayrılık sürecinde ilişki bağımlılığı düzeyi yüksek olan katılımcıların psikolojik desteğe ihtiyaç duydukları da görülmüştür. Yapılan araştırmalarda da ilişki bağımlılığının psikolojik sorunlara yol açtığı tespit edilmiştir (Fisher ve ark., 2016; Mearns, 1991). Sonuç olarak yaş, ekonomik durum, aile içi ilişkiler, kişilik özellikleri, psikolojik özellikler ve madde kullanımı gibi koruyucu ve risk faktörleri ilişki bağımlılığı düzeyini etkilerken aynı zamanda ilişki bağımlılığı da ruhsal rahatsızlıklar ve madde bağımlılığı gibi psikolojik ve toplumsal sorunlara yol açmaktadır. Bu kapsamda üniversite öğrencilerinin ilişki bağımlılığından korunmaları açısından özellikle yaş ve kişilik gelişimi açısından riskli grubu oluşturan üniversiteye yeni başlayan öğrencilere Gençlik ve Spor Bakanlığı'na bağlı yüksek öğretim öğrenci yurtları ile üniversitelerin medikososyal birimleri tarafından danışmanlık yapılmasının, risk faktörlerinin ortadan kaldırılması için çalışmalar yapılmasının ve öğrencilerin psikolojik rahatsızlıklar ile madde bağımlılığından korunmaları açısından ilişki sorunları olan öğrencilerle mesleki çalışmalar yapılmasının faydalı olacağı düşünülmektedir.

Öneriler

Çalışmadan elde edilen sonuçlar doğrultusunda sosyal hizmet alanında uygulanması önerilen mikro, mezo ve makro uygulamalar aşağıda sıralanmıştır:

Mikro boyutta: 1) İlişki bağımlılığından kaynaklı anksiyete, depresyon gibi psikolojik rahatsızlıkların ve intiharın önlenmesi açısından kadın öğrencilerle sağlıklı partner ilişkileri, özgüven, öz şefkat gelişimi ve mindfulness çalışmaları yapılması, 2)

Üniversiteler ile Gençlik ve Spor Bakanlığı'na bağlı Yüksek Öğrenim Öğrenci Yurtlarındaki madde kullanımı, kaygılı ve içe kapanık kişilik yapısı olan öğrencilerin tespit edilerek görev yapan psikolog ve sosyal çalışmacılar tarafından bu öğrencilerle bireysel görüşmeler ve mesleki çalışmalar yapılması,

Mezzo boyutta: 1) İlişki bağımlılığında koruyucu bir faktör olan aile içi iletişim ve yakınlığın artırılması için aile üyeleriyle grup çalışmaları yapılması, 2) İlişki bağımlılığını önlemek adına üniversite ve yurtlarda görevli meslek elemanlarınca öğrencilerle sağlıklı ilişkiler, özgüven geliştirme, iletişim gibi konularda grup çalışmaları yapılması,

Makro boyutta: 1) Öğrencilerin ilişki bağımlılığı konusunda bilinçlendirilmesi açısından üniversiteler ve yurtların mediko-sosyal birimlerince farkındalık çalışmaları ve seminerler düzenlenmesi, 2) Ailelere, aile içi iletişim ve yakınlığın önemi, ilişki bağımlılığının nedenleri ve sonuçları konusunda farkındalık seminerleri verilmesi, 3) İlişki bağımlılığında bir risk faktörü olan madde kullanımının önlenmesine yönelik madde bağımlılığı farkındalık seminerlerinin yaygınlaştırılması, 4) İlişki bağımlılığı açısından düşük ekonomik durumu olan öğrencilerin dezavantajlı olmaları nedeniyle yoksulluğun önlenmesine yönelik sosyal politikaların geliştirilmesi ve ekonomik yoksunluk yaşayan öğrencilerin desteklenmesi, sosyal hizmet müdahalesi olarak faydalı olacaktır.

İlişki bağımlılığının farklı psiko-sosyal sorunlara yol açarak kendisi dışındaki aile, toplum vs. gibi sistemleri etkilemesi ve bireyin yaşam kalitesini düşürmesi nedeniyle, sosyal hizmet uzmanlarının bu alanda aktif rol alması ve mesleki bilgi açısından kendilerini geliştirmeleri gerekmektedir. Özellikle sosyal hizmet alanında, ilişki bağımlılığına yönelik akademik çalışmaların sınırlı olması bu konuda bilimsel bilgi gereksinimini doğurmaktadır. Ayrıca ilişki bağımlılığı ile yakın ilişkisi saptanan madde bağımlılığı konusundaki akademik çalışmalara da ağırlık verilmesi büyük önem taşımaktadır. İnsanın iyilik haline kavuşmasını ve sosyal işlevselliğini temel alan sosyal hizmet mesleğinin, kırılğan olan kadın üniversite öğrencilerinin ilişki bağımlılığı konusunda farkındalık kazanarak sağlıklı partner ilişkileri geliştirmeleri konusunda bu araştırmanın alanda çalışan sosyal hizmet uzmanlarına katkı sunacağı düşünülmektedir.

Kaynaklar

Arslan, R. (2017). Algılanan Ebeveynlik Biçimleri, Erken Dönem Uyumsuz Şemalar ve Kişiler Arası Bağımlılık Eğilimi Arasındaki İlişkiler: Şema Terapi Modeli Çerçevesinde Bir İnceleme. *Yüksek Lisans Tezi*. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Psikoloji Anabilim Dalı. Ankara

Arnett, J.J. (2000) Emerging Adulthood: A Theory of Development from The Late Teens Through the Twenties. *Am Psychologist* 55:469-480.

Atak, H., ve Çok, F. (2010). İnsan Yaşamında Yeni Bir Dönem: Beliren Yetişkinlik. *Çocuk ve Gençlik Ruh Sağlığı Dergisi*. 17(1), 39-50.

Barak, T. (2018). Üniversite Öğrencilerinde Çocukluk Çağı Örselenme Yaşantıları ile Kişiler Arası Bağımlılık Düzeyi Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi, (Bir Vakıf Üniversitesi Örneği). *Yüksek Lisans Tezi*. Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Psikoloji Anabilim Dalı. Mersin

Bowlby, E. (2008). *Loss-sadness and depression: Attachment and loss volume 3*. Random House.

Cengiz, N. (2019). Üniversite Öğrencilerinde İlişki Bağımlılığının Bağlanma Stilleri Açısından İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*. Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Psikoloji Anabilim Dalı. İstanbul

Costa, S., Barberis N., Griffiths, M.D., Benedetto L. ve Ingrassia M. (2021). The Love Addiction Inventory: Preliminary Findings Of The Development Process And Psychometric Characteristics. *International Journal of Mental Health and Addiction*. 19(3), 651-668.

Cowan, G. ve Warren L. W. (1994). Codependency And Gender-Stereotyped Traits. *Sex Roles*. 30(9), 631-645.

Delgado, D. ve Gomez A. (2004). Codependency In Families Of Drug Users And Non-Users: Phase II. *Psicothema*. 16(4), 632-638.

Duyan, V. ve R. Gövebakan (2021). *Madde Bağımlılığı ve Aile*. Yeni İnsan Yayınevi.

Dündar, S. (2016). Üniversite Öğrencilerinin Kişilik Özellikleri ile Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 24(2), 139-150.

Fischer, J. L. ve Spann L. (1991). Measuring Codependency. *Alcoholism Treatment Quarterly*. 8(1), 87-100.

- Fisher, H. E., Xu, X., Aron, A., ve Brown, L. L. (2016). Intense, Passionate, Romantic Love: A Natural Addiction? How The Fields That Investigate Romance And Substance Abuse Can Inform Each Other. *Frontiers in Psychology*. 7, 687.
- Gori, A., Russo, S., ve Topino, E. (2023). Love Addiction, Adult Attachment Patterns And Self-Esteem: Testing for Mediation Using Path Analysis. *Journal of Personalized Medicine*. 13(2), 247.
- Griffiths, M. (1996). Behavioural Addiction: an Issue for Everybody? *Employee Councelling Today*. 8(3), 19-25.
- Gürek, M. (2022). Romantik İlişkilerde Psikolojik Şiddetin İlişki Bağımlılığı ve Nesne İlişkileri Çerçevesinde İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*. Aydın Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü. Psikoloji Ana Bilim Dalı. İstanbul
- Havaçeliği, D. (2003). Partner İlişkilerindeki İlişki Bağımlılığının, Ebeveyn Bağlanma Stilleri ve Madde Kullanımı ile İlişkisi. *Doktora Tezi*. Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Madde Bağımlılığı Anabilim Dalı. İzmir
- Karim, R. ve P. Chaudhri (2012). Behavioral Addictions: An Overview. *Journal of Psychoactive Drugs*. 44(1), 5-17.
- Küçükyıldız, A. (2022). Yetişkinlerde Çocukluk Çağı Travması ve Benlik Saygısının İlişki Bağımlılığı Üzerindeki Yordayıcı Rolü. *Yüksek Lisans Tezi*. Işık Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü. İstanbul
- Lancer, D. (2017). Codependency Addiction: Stages of Disease and Recovery. *Global Journal of Addiction & Rehabilitation Medicine*. 2(2), 21-22.
- Maglia, M. G., Lanzafame, I., Quattropiani, M. C., ve Caponnetto, P. (2023). Love Addiction-Current Diagnostic and Therapeutic Paradigms in Clinical Psychology. *Health Psychology Research*. 11.
- Mashuri, M. F., ve Patriasih, A. I. (2023). Bucin (Budak Cinta): The Other Side of Love Addiction in Romantic Relationships in Indonesia. *Journal An-Nafs: Kajian Penelitian Psikologi*. 8(1), 1-19.
- Mearns, J. (1991). Coping With a Breakup: Negative Mood Regulation Expectancies and Depression Following the End of a Romantic Relationship. *Journal of Personality and Social Psychology*. 60(2), 327.
- Mohammadkhani, S., Rasouli, S. S., Hasani, J., ve Akbari, M. (2019). Conceptualization of Addiction to Romantic Relationships: A Conceptual Model. *International Journal of Applied Behavioral Sciences*. 6(4), 29-38.
- Mukba, G. (2013). Üniversite Öğrencilerinde İlişki Bağımlılığının Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*. Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Bilimler Enstitüsü. Psikolojik Danışmanlık Ve Rehberlik Anabilim Dalı. Van
- Mukba, G. ve Tanhan F. (2014). Spann-Fischer İlişki Bağımlılığı Ölçeği'nin Türkçe'ye Uyarlama Çalışmasına İlişkin Psikometrik Bir Analiz. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 36(36), 179-190.
- Muz, E. (2021). Evli Bireylerde Erken Dönem Uyum Bozucu Şemaların İlişki Bağımlılığı ve Aldatma Eğilimi ile İlişkisi. *Yüksek Lisans Tezi*. Arel Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü. Psikoloji Anabilim Dalı. İstanbul
- Ögel, K., Evren, C., Karadağ, F., ve Gürol, T. (2012). Bağımlılık Profil İndeksi'nin (BAPİ) Geliştirilmesi, Geçerlik ve Güvenilirliği. *Türk Psikiyatri Dergisi*. 23(4), 264-273.
- Peabody, S. (2011). *Addiction to love: Overcoming obsession and dependency in relationships*. Celestial Arts.
- Petry, N. M. (2015). Introduction to Behavioral Addictions. Petry, N. M. (Eds). *Behavioral addictions: DSM-5® and beyond* (ss. 1-5). Oxford University Press.
- Raba, S. (2019). Üniveriste Öğrencilerinde Kişiler Arası Bağımlılık ile Utandırılma Korkusu Aidiyet Duygusu ve Sosyal Onay İhtiyacı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*. Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı. Sakarya
- Rubinstein, G. (2007). Two Behavioural Indicators of Dependency and The Five-Factor Model of Personality. *Psychology and Psychotherapy: Theory, Research and Practice*. 80(3), 333-342.
- Sanches, M., ve John, V. P. (2019). Treatment of Love Addiction: Current Status and Perspectives. *The European Journal of Psychiatry*. 33(1), 38-44.

Schaeffer, B. (2011). *Sevgi mi? Bağımlılık mı?* G. Akyüz (Çev. Eds.). Yakamoz Kitap.

Sheldon, K. M., Houser-Marko, L., ve Kasser, T. (2006). Does Autonomy Increase with Age? Comparing the Goal Motivations of College Students and Their Parents. *Journal of Research in Personality*. 40(2), 168-178.

Sussman, S. (2010). Love addiction: Definition, etiology, treatment. *Sexual Addiction & Compulsivity*. 17(1), 31-45.

Uğurlu, T. T., Şengül, C. B., ve Şengül, C. (2012). Bağımlılık Psikofarmakolojisi. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*. 4(1), 37-50.

Yanardağ, M. Z., Bilge, M., ve Yanardağ, U. (2020). Davranış Bağımlılığına Sahip Müracaatçılara Yönelik Sosyal Hizmet Uygulamaları Üzerine Bir Tartışma. *Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*. 7(4), 551-560.

Yapabaş, S. İ. (2018). Fazla Kilolu ve Obez Yetişkin Bireylerde Yeme Davranışlarının Öfke ve İlişki Bağımlılığı ile Olan İlişkisi. *Yüksek Lisans Tezi*. Işık Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul

Yıldızhan, Y. (2019). Madde Bağımlısı Bireylerde Bağlanma Stilleri ve İlişki Bağımlılığı. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Lisansüstü Eğitim Enstitüsü. Ruh Sağlığı Ve Psikiyatri Hemşireliği Anabilim Dalı. İstanbul

Young, K. S., Yue, X. D., ve Ying, L. (2007). Prevalence Estimates and Etiologic Models of Internet Addiction. Young K. S. ve Abreu C. N. (Eds.) *Internet Addiction: A Handbook and Guide to Evaluation and Treatment* (ss. 1-17). Wiley Online Library.

Yüksel, B. N. (2021). Üniversite Öğrencilerinde İlişki Bağımlılığı ile Allah Merkezilik ve Başkası Merkezli Dışsallık Arasındaki İlişki. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Felsefe ve Din Bilimleri Anabilim Dalı. İstanbul



Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek ile İşe Angaje Olma Arasındaki İlişki: Erciyes Üniversitesi Bir Alan Çalışması*

The Relationship Between Emotional Labor and Work Engagement: A research For Health Center Workers at Erciyes University

Neslihan TAMUCA**^{ID}, Gül KARAKUŞ***^{ID}, Zühal KINIŞ****^{ID}

*Bu çalışma Neslihan TAMUCA'nın "Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek ile İşe Angaje Olma Arasındaki İlişki: Erciyes Üniversitesi Bir Alan Çalışması" başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

**Elektronörofizyolog, Erciyes Üniversitesi, Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi, neslitamuca@gmail.com, ORCID: 0009-0006-6700-3398

***Dr. Öğretim Üyesi, Kayseri Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Fakültesi, İnsan Kaynakları ve Yönetimi Bölümü, gulkarakus@kayseri.edu.tr, ORCID: 0000-0003-2150-8076

****Doktorant, Kayseri Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sağlık Yönetimi A.B.D., zuhalkns@gmail.com, ORCID: 0000-0003-0417-860X

Öz

Bu çalışmada, sağlık çalışanlarında duygusal emek ve işe angaje olma davranışları arasındaki ilişkinin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Araştırma evrenini Kayseri İli' sağlık hizmeti veren kurumlarda çalışan sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Çalışmanın örneklemini Kayseri İli'nde bulunan Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi (SUAM) sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmada veriler anket formu aracılığıyla toplanmış olup, Duygusal Emek Ölçeği ve İşe Angaje Olma Ölçeği kullanılmıştır. Ölçeklerin uygulanmasında elde edilen veriler, SPSS 24 istatistiksel analiz programı ile analiz edilmiştir. Veri analizleri için aritmetik ortalama, standart sapma, korelasyon ve regresyon analizleri kullanılmıştır. Yapılan analizler sonucunda katılımcıların duygusal emek davranışı ve işe angaje olma algısı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Bu çalışmada bazı kısıtlılıklar bulunmakla birlikte geleceğe yönelik birtakım önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Duygusal emek, İşe angaje olma, Sağlık personeli.

Abstract

This research aims to determine the relationship between emotional labor and work engagement behaviors in healthcare professionals. The population of the research consists of healthcare professionals working in institutions providing healthcare services in Kayseri Province. The sample of the study consists of healthcare workers at Erciyes University Health Application and Research Center (SUAM) in Kayseri Province. In the research, data were collected through a survey form, and the Emotional Labor Scale and Work Engagement Scale were used. The data obtained from the application of the scales were analyzed with the SPSS 24 statistical analysis program. Arithmetic mean, standard deviation, correlation and regression analyses were used for data analysis. As a result of the analysis, it was seen that there was a positive and significant relationship between the participants' emotional labor behavior and their perception of work engagement. Although there are some limitations in this research, some suggestions for the future are made.

Keywords: Emotional labor, Work engagement, Health personnel.

Giriş

Küreselleşme ve rekabeti artıran teknolojik gelişmeler karşısında örgütlerin rakiplerini geride bırakabilmek için yeni stratejiler bulmaları gerekmektedir. Özellikle hizmet sektöründe artan müşteri memnuniyeti ve çalışan performansı önemi örgütlerin bu konuda iyileştirmeler yapmasına neden olmuştur. Bu amaçla, örgütler çalışanlarına müşteri memnuniyeti odaklı çeşitli eğitim ve seminerler sunmaktadırlar. İnsanlarla etkileşimin en yoğun olduğu sektörlerden biri olan sağlık sektöründe ise bedensel performansın yanı sıra çalışanlardan duygusal davranışlarını kontrol etmeleri ve karşı tarafa hissettirme konusunda kendilerini geliştirmeleri beklenmektedir. Duygusal emek kavramı, çalışanların işteki etkinlik ve üretkenliklerini artırmak için müşterileriyle olan etkileşimlerinde kendi duyguları yerine arzu edilen duyguları göstermeleri olarak tanımlanmaktadır. Duygusal emek, kişinin duygu ve ifadelerini, örgütün veya hizmet alıcının duygusal kurallarına ve beklentilerine uyacak şekilde yönetme sürecidir (Hochschild, 1983, s. 7: Örcü vd., 2021, s. 2).

Duygusal emek, sağlık çalışanlarının acı, ıstırap, ölüm ve keder gibi duygusal açıdan zorlu durumlara uğraşmak zorunda olduğu, aynı zamanda hastalarına ve meslektaşlarına empati, şefkat ve profesyonellik göstermek zorunda olduğu sağlık bakım ortamlarında özellikle yaygın ve zorlayıcı durumlardır (Grandey & Melloy, 2017). Duygusal emeğin sağlık çalışanları açısından iş tatmini, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti ve psikolojik iyi oluş gibi çeşitli sonuçları olabilmektedir (Brotheridge & Grandey, 2002; Hülsheger & Schewe, 2011; Mróz & Kaleta, 2016). Bunun yanı sıra literatürde daha az yer almakla birlikte duygusal emek işe angaje olma durumu ile ilişkilendirilmiştir. İşe angaje olma kavramı ise çalışanın yaptığı işten gurur duyması, işine duyduğu istek ve heyecan, işine kendini kaptırması gibi olumlu zihinsel durumları kapsayan bir kavram olarak nitelendirilmektedir (Schaufeli vd., 2002). İşe angaje olmak çalışanlar için işyerlerinde performansa ve verimliliğe etki eden önemli bir etmen olarak kabul edilmektedir. Hem duygusal emek hem işe angaje olma sağlık hizmetlerinin kalitesi ve güvenliği, sağlık çalışanlarının ise refahı ve performansı açısından önemlidir. Şefkat ve ilginin yüksek stresli ortamlarla birleştiği sağlık hizmetlerinin karmaşık ortamında, sağlık çalışanlarının duygusal davranışları zamanla daha fazla ilgi görmeye başlamıştır. İşin bir parçası olarak kişinin duygularını yönetmesi anlamına gelen duygusal emek, sağlık çalışanlarının refahını ve katılımını etkileyen kritik bir unsur olmaktadır. Bu bireyler hasta bakımının karmaşık dinamikleri arasında gezindikçe, duygusal emek ile işe angaje olma arasındaki ilişki, kapsamlı bir incelemeyi hak eden bir odak noktası olarak ortaya çıkmaktadır.

Yapılan literatür incelemesinde sağlık çalışanlarının duygusal emek ve işe angaje olma durumlarına yönelik çalışmalar yapılmış olmasına rağmen bu iki değişken arasındaki ilişkinin ortaya konmasına yönelik yeterli ve güncel çalışmaya rastlanmamıştır. Bu doğrultuda çalışmanın amacı sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeyleri ile işe angaje olma durumları arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Bu amaç doğrultusunda çalışmanın sağlık hizmetleri sektöründe ilgili literatür kapsamındaki boşluğu doldurmaya yönelik katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir.

Duygusal Emek

Duygusal çalışma kavramının temelinde yer alan duygu sözcüğü, "belirli bir nesne, olay ve bireyin kişinin iç dünyasında yarattığı izlenim" olarak tanımlanmaktadır (Türk Dil Kurumu, 2021). Ashforth ve Humphrey yaptıkları çalışmalarda duygusal emeği, organizasyonun belirlemiş olduğu duygu gösterim kurallarına uyum sağlamada gözlemlenebilen hâl ve davranışlar bütünü olarak tanımlamaktadır (Öz, 2007). Morris ve Feldman'a göre duygusal emek, örgütsel yapıda profesyonel ilişkilerde beklenen duyguları göstermek için gerekli olan aktif çaba, planlama ve kontrol becerisi olarak tanımlanmaktadır (Morris & Feldman, 1996, s. 987). Grandey ise duygusal emek kavramını organizasyonların amaçları doğrultusunda duygu ve ifadelerin düzenlenmesi olarak tanımlamaktadır (Grandey, 2000, s. 97). Yapılan genel tanımlar ışığında çalışma hayatında bireyler için örtük veya açık olarak tanımlanan ve çalışanların davranışlarına yön veren duyguların ifade edilmesine yönelik kuralların olduğu görülmektedir (Erel, 2015, s. 113). Günümüzün yönetim-organizasyon modeli, büyük ölçüde hem sosyo-duygusal becerilere hem de bilgi ve teknolojiye sahip olabilen bir işgücüne dayanmaktadır. Hizmet sektöründe, çalışanın performansı, kalite ve müşteri memnuniyeti için çalışan ve hizmet alan arasında bire bir iletişim ile karakterize edilmiştir. Duygu soyut ve kişisel bir terim olmasına rağmen, kuruluşlar çalışanların duygularını kâr için ekonomik değere dönüştürülecek bir kaynak olarak görmektedir. Duygusal çalışma, organizasyonun ihtiyaçlarına göre çalışanın yüz ifadesini, beden dilini, ses tonunu ve empatisini kullanabilme becerisidir. Çalışan, karşı tarafın kullandığı her türlü davranış ve ifadeleri değerlendirerek kendi duygularından etkilenmeden kendisinden beklenen duygu ve davranışları göstermektedir. Bu durum aslında iş dünyasında çalışanın açıklanmayan bir görevi olarak kendini kanıtlamıştır (Basım & Begenirbaş, 2012, s. 77). Duygusal çalışma kavramının altında yatan çalışanlar ve müşteriler arasındaki iletişim sürecinde ve duyguların hissedilme ve sürece yansımaya biçiminde farklılıklar olabileceğinden araştırmacıların duygusal çalışmanın boyutlarını ortaya çıkardıkları gözlemlenmiştir. Bu boyutlar temel olarak literatürde yüzeysel davranış, derin davranış ve doğal davranış olarak ifade edilmektedir.

Yüzeysel davranış, çalışanların duygularını gizlemeleri ve örgüt tarafından belirlenen duygusal sunum kuralları çerçevesinde müşterilere veya alıcılara farklı duygusal temsiller gösterme durumu olarak tanımlanmaktadır (Basım & Begenirbaş, 2012, s. 79). Derin davranış, örgüt tarafından belirlenen duygusal davranış kurallarına göre gösterilmesi gereken duygulara içsel duyguların uyarlanması olarak tanımlanmaktadır (Eroğlu, 2014, s. 149). Doğal davranış tanımında ise duygular gerçek bir çaba sarf etmeden hissedilebilir. Bu üçüncü durum, duygusal çalışmanın üçüncü boyutudur (Ashforth & Humphrey, 1993, s. 94) Duygusal emeği bireysel (cinsiyet, duygusal zeka, duygusal yetenek) ve örgütsel (iş özerkliği, meslektaşlarından destek,

üstlerden destek) faktörler etkilemektedir. Sonuç olarak duygusal emeğin hem çalışan hem de kurumsal tarafta birçok etkisinin olduğu düşünülmüştür.

Yüksek düzeyde duygusal çaba gerektiren bazı mesleklerde olumlu duygular göstermenin avantajları vardır. Karşı tarafın duygusal talep ve ihtiyaçları için türüne göre değişiklik gösterse de duygusal çalışanlar bu ihtiyaçlara cevap vermek için duygu düzenleme stratejilerini kullanabilmektedirler. Çalışan duygu ve davranış uyumunu sağladığında psikolojik ve fizyolojik açıdan sağlıklı kalabilmektedir. Derin davranışlar sergileyen çalışanlar, müşterileriyle olan etkileşimlerinde zorunlu davranışlara ihtiyaç duymazlar. Gelen davranış, kişisel başarı duygusunu artıran ve olumsuz sonuçları önleyen bir strateji olarak değerlendirilmektedir. Ancak duygusal çalışmanın tek başına yeterli olmayıp, özerklik, yönetim desteği ve müşteri beklentileri gibi seçeneklerin olduğu bir çalışma ortamında etkili olduğu görülmüştür (Wharton, 2009, s. 159). Çalışanların olumlu tutum ve davranışları sayesinde, müşterilerin kurum üzerine olumlu izlenimleri, şirketin tercihini artırmaya ve uzun vadeli bir müşteri ağının oluşmasına ve anında kâr elde edilmesine katkıda bulunmaya yönelik değerlendirilmiştir. Ashforth ve Humphrey'in yaptığı araştırmaya göre, çalışanların paydaşlarla iletişim sürecinde hissetmedikleri duyguları hissediyormuş gibi yaparak yüzeysel davranışları, duygusal uyumsuzluğa neden olmakta ve örgütsel bağlılığı olumsuz etkilemektedir. Bu durum daha fazla duygusal iş yükü yaratmaktadır. Ancak çalışanın kuruma bağlılığı, kendisinden beklenen beklentilerin mesai saatleri içinde açık bir şekilde iletilmesi, düzenli olarak tekrarlanması ve bu beklentileri destekleyen kurum kültürü ile artmaktadır. Böylece gösterilen davranışlar, örgüt tarafından istenildiği şekilde derinden ve içtenlikle yönlendirilmektedir (Ashforth & Humphrey, 1993, s. 97). Çalışma hayatında yüz yüze iletişim süreçlerini içeren mesleklerde, duyguları kontrol etme süreci işten ayrılma niyetini önemli ölçüde etkilemektedir. Bu süreçte duygusal çalışmanın çalışanların işe bağlılığını nasıl etkilediği duygusal çalışmanın boyutuna göre farklılık göstermektedir. Öz'ün yaptığı Araştırma sonucunda yüzeysel davranış gösteren çalışanların bağlılığının, derin davranış gösteren çalışanların bağlılığının olumsuz etkilendiği gözlemlenmiştir (Öz, 2007, s. 29).

Duygusal emeğin olumlu sonuçları maddi gelir, performans, iş memnuniyeti, örgütsel bağlılıkken, olumsuz sonuçları ise duygusal uyumsuzluk, duygusal tükenme, stres, bitirme niyeti olarak görülmektedir.

Literatürde duygusal emek ile ilgili birçok çalışma bulunmaktadır. Gülşen (2017) yılında hemşirelerin duygusal emek davranışları ile iş doyumları arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmasında, duygusal emek alt boyut derinlemesine davranış ile iş doyumunun tüm alt boyutları arasında negatif yönde zayıf bir ilişki bulmuştur. Özen (2017) tarafından sağlık çalışanlarında duygusal emek, tükenmişlik ve iş tatmini ilişkisinin incelenmesi üzerine yapılan çalışmada duygusal emek stratejilerinden yüzeysel rol yapma ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Duygusal emek doğal davranış alt boyutu ile iş tatmini arasında anlamlı bir farklılık görülmüştür. Bu farklılık doğal duyguların alt boyutu kaynaklı olup aralarındaki ilişki hem içsel iş tatmini hem de dışsal iş tatmini için pozitif ve anlamlıdır şeklinde sonuca ulaşılmıştır.

Mauno ve diğerleri (2016) tarafından Finlandiyalı hemşireler üzerinde yapılan çalışmada duygusal iş yükü ve angajmanın; algılanan şefkat, liderlik ve iş etiğinin stres azaltmadaki etkisini incelemişler ve sonuç olarak yüksek duygusal iş yükünün daha az angaje olmayla sonuçlandığını tespit etmişlerdir. Yine aynı çalışmada iş etiği uygulanabilirliği iş yüküne azaltıcı etki göstermiş, duygusal iş yükü fazla olan bir durumda iş etiği uygulanabilirliği yüksek olan hemşireler, işe angaje olmada, iş etiği düşük hemşirelere kıyasla daha yüksek puan almıştır sonucuna varılmıştır.

İşe Angaje Olma

Uluslararası literatürde "*job engagement*" olarak ifade edilen, Türkçe karşılığı işe bağlılık veya işe adanmışlık olarak adlandırılan kavramın Türkçe karşılığının ne olması gerektiği konusunda henüz bir fikir birliği sağlanamamıştır (Köse, 2015). Çalışma terimindeki "bağlılık" kelimesine karşılık olarak bağlılık, tutku (Güvenç, 2012; Turgut, 2011), baştan çıkarma (Öner, 2008), kendini adama (Edges, 2012), bütünleşme (Ardıç & Polatçı, 2009), çekicilik (Dalay, 2007; Doğan, 2002; Ertemli, 2011; Esen, 2011), içten bağlılık (Bal, 2009) gibi ifadelerin kullanıldığı görülmektedir. İşe angaje olma kavramının gelişimi, birçoğu olumsuz örgütsel davranış olarak görülen tükenmişlik kavramıyla yakından ilişkilidir. Tükenmişlik kavramı, işe adanmışlık kavramıyla çelişmektedir ve bu nedenle genişletilmiştir (Maslach & Leither 1997; Schaufeli & Baker, 2003). İşe angaje olma halini Schaufeli ve diğerleri, dinçlik, adanmışlık, benimseme gibi alt boyutlarıyla tanımlamaktadır.

İşe angaje olmanın olumlu ve olumsuz sonuçları; örgütün olumlu davranışlarından ve örgütün arzu ettiği davranışlardan biri olan işe angaje olma davranışı, çalışanların kişisel sorumluluk düzeyine bağlı olarak hem birey hem de kurum için olumlu sonuçlar doğurmaktadır. Bireylerin özel, iş ve sosyal yaşamlarını sürdürdüğü ve bu yaşamların iç içe geçtiği göz önüne alındığında, istihdam davranışının da geniş bir alanı etkilediği varsayım olarak kabul edilmiştir (Köse, 2015). Angajman; bilişsel, duygusal ve fiziksel olarak değerlendirdiğimiz üç enerji biçimini ayrı ayrı değil, eş zamanlı kullanarak; bir iş rolünün tam performansına bütünüyle ve aktif bir biçimde dahil olmak olarak ortaya çıkacaktır. Bireyler kim oldukları ve hayatlarında edindikleri rolleri bir bütün olarak değerlendirmelerinin yanı sıra; özlerinde fiziksel, bilişsel ve duygusal olarak kendi rollerini farklı biçimlerde yönetebilmektedirler. Kendini işine adanmış çalışanlar, kendilerini işte beklenen davranışı yerine getirebilecek kişiler olarak görmektedir (Schaufeli, 2015).

Birçok olumlu sonuca ek olarak, kazançlı istihdamın bazı olumsuz sonuçları da vardır (Bakker vd., 2011; Demerouti, 2001). İşle meşgul olmanın örgütte gerçekçi olmayan bir iyimserlik yarattığı ve çalışanları işlerine karşı direnç göstermeye yönlendirdiği

ile ilgili sonuca varan araştırmacılar mevcuttur (Armor & Taylor, 1998, s. 309). İşle meşgul olan çalışanların özgüvenlerinin yüksek olmasının, çalışanların bir sonraki başarılarını elde etmelerine engel olduğuna dair bulgulara yönelik araştırmalar da bulunmaktadır (Vancouver vd., 2002, s. 506). Bu durumda çalışanların işlerine çok fazla dahil olmaları gerektiğinden, bağlı bir çalışan işkolik olabilir sonucu doğmuştur (Temel, 2006).

İlgili literatür incelendiğinde Kartal (2017) Sağlık çalışanlarında işe cezbolma, işe yabancılaşma ve performans arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmasında sağlık çalışanlarının işe cezbolma düzeylerinin performansa etkisinin olumlu yönde ve anlamlı olduğu sonucuna ulaşmıştır.

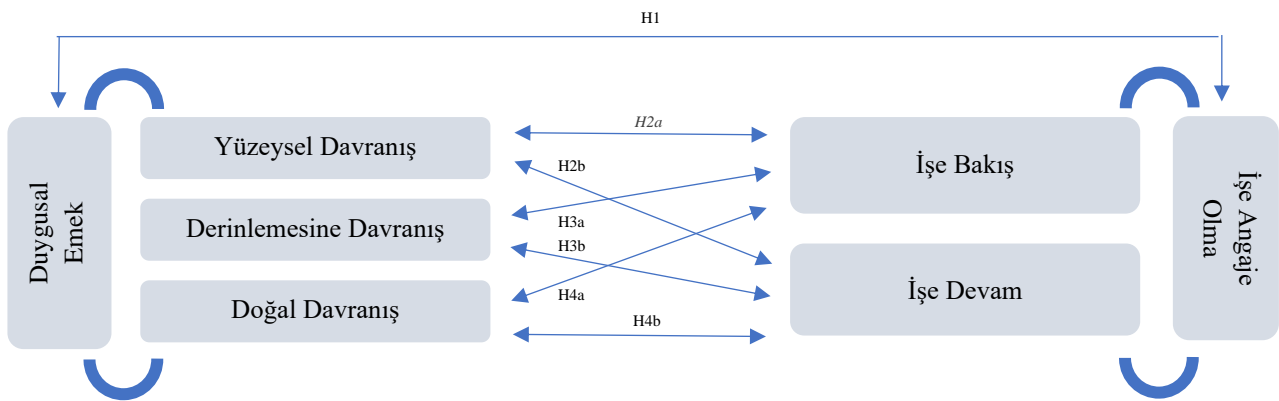
Aybaş ve Kosa (2018), duygusal emeğin mesleki stres ve işe bağlılık üzerindeki etkilerini ve mesleki stresin duygusal emek ile işe bağlılık arasında aracılık rolü olup olmadığını incelemeyi amaçlamışlardır. Araştırmanın kapsamını hâlihazırda profesyonel tur rehberliği yapan kişiler oluşturmaktadır. Araştırma sonucunda, duygusal emek boyutları, derin davranış ve işe bağlılık arasındaki ilişkide pozitif mesleki stresin aracılık rolü oynadığı belirlenmiştir. Öte yandan, yüzeysel davranış ile işe bağlılık arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Yüzeysel davranışın pozitif mesleki strese hiçbir katkısı yoktur. Negatif mesleki stres de işe bağlılık ile önemli ölçüde ilişkili değildir. Ayrıca medeni duruma göre sadece derin davranış açısından anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Buna göre evli tur rehberlerinin derin davranış ortalaması, bekarların derin davranış ortalamasından daha yüksektir.

Gökova (2013) duygusal emek davranışları alt boyutlarından samimi davranış ve derinlemesine davranış ile işe bağlılık arasında pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulmuşken, yüzeysel davranış ile işe bağlılık arasında da beklenenin aksine pozitif yönü bir ilişki olduğunu tespit etmiştir.

Ying Yao (2021) yılında Çinli hemşireler arasında duygusal iş yükü ve işe angaje olma arasındaki eğrisel ilişkiyi değerlendirdiği çalışmada, duygusal iş yükünün üç boyutunun meslekte duygu kontrolü sağlama eforu, hastaya odaklı duygu bastırma ve normlara göre duygusal rol durumlarının, işe angaje olmayla ikinci derecen ve kübik bir ilişki içerisinde olduğu sonucunu bulmuştur. İşe angaje olma ve meslekte duyguları kontrol etme eforu arasında ikinci dereceden tek yönlü artan fonksiyonel bir ilişki olduğu ancak hastaya bağlı duygu bastırma ve normlara göre duygusal rolün işe angaje olmayla ters U şeklinde eğrisel bir grafiğe sahip olduğunu saptamıştır. İlimli düzeyin altındaki seviyelerde hastaya bağlı duygu bastırımı ve normlara göre duygusal rol işe angaje olmayla pozitif bir ilişki içinde değerlendirilmiştir. Belli bir seviyeden sonra bu etkinin negatif olduğu da sonuçlar arasındadır.

Mauno ve diğerleri (2016) yılında hemşireler arasında duygusal iş yükü angajman: algılanan şefkat, liderlik ve iş etiğinin stres azaltmadaki etkinliğini inceledikleri çalışmada, iş etiği, şefkat ve dönüştürücü liderliğin uygulanabilirliğinin işe angaje olmaya dair oluşan stresi ve negatif etkilerini azaltmasını değerlendirmişlerdir. Sonuç olarak yüksek duygusal iş yükü daha az işe angaje olmayla açıklanmıştır. Aynı çalışmada iş etiği yüksek olan hemşirelerin işe angaje olmada iş etiği düşük hemşirelere göre daha yüksek puan aldıkları görülmüştür. İş etiği uygulanabilirliği (yüksek ahlak standartlarına uygun çalışabilme) çalışanı duygusal iş yükünün negatif etkilerinden koruduğu ve aynı zamanda işe angaje olmayı artırdığı için önemli bir kaynak olarak görülmüştür. Şefkat duygusunun iş yükü fazla olan durumlarda zarara sebep olduğu sonucu bulunurken, dönüştürücü liderliğin azaltıcı bir etkisi olmasa bile işe angaje olmaya pozitif etkisi olduğu bulunmuştur.

Konuyla ilgili literatür taraması ile teorik kısımda verilen çalışmalar dikkate alınarak tasarlanan model şekil 1' de sunulmuştur :



Şekil 1. Araştırma Modeli.

Araştırma modeli kapsamında hipotezler şu şekildedir:

H1: Duygusal emek davranışı ve işe angaje olma algısı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Duygusal emek davranışının alt boyutu olan yüzeysel davranış algısı ve işe bakış algısı arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H3: Duygusal emek davranışının alt boyutu olan yüzeysel davranış algısı ve işe devam algısı arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H4: Duygusal emek davranışının alt boyutu olan derinlemesine davranış algısı ve işe bakış algısı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H5: Duygusal emek davranışının alt boyutu olan derinlemesine davranış algısı ve işe devam algısı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H6: Duygusal emek davranışının alt boyutu olan doğal (samimi) davranış algısı ve işe bakış algısı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H7: Duygusal emek davranışının alt boyutu olan doğal (samimi) davranış algısı ve işe devam algısı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

Metodoloji

Araştırma Evreni ve Örneklem

Bu araştırma sağlık çalışanlarında duygusal emek davranışları ile işe angaje olma davranışları arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla yapılmıştır. Veri toplama yöntemi olarak anket tekniği kullanılmış olup araştırmaya katılmaya gönüllü 375 sağlık çalışanı ile çalışma gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın ana kütesini, Kayseri ilinde bulunan hastanelerdeki sağlık çalışanları oluşturmaktadır. TÜİK' in web sitesinde yayınlanan "İllere göre Sağlık Personeli Sayısı" verilerine göre 2019 yılı itibariyle Kayseri sınırları içerisinde 10.161 sağlık personeli bulunmaktadır (<http://www.tmk.gov.tr>, Erişim Tarihi 15/01/2021).

Araştırmanın örneklemini Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Hastanelerinde görev yapan doktor, hemşire, sağlık teknisyeni, eczacı, biyolog, diyetisyen, unvanına sahip sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Evrenin 10.161 olduğu güven düzeyinin %95 ve güven aralığının 0,05 olduğu bir kütlede örneklem büyüklüğünün belirlenen formüle göre yaklaşık 350 olması gerektiği belirtilmiştir (Yazıcıoğlu & Erdoğan, 2004, s.96) Bu verilerle ana kütle içerisinde geri dönüş oranları da hesap edilerek basit tesadüfi örnekleme yöntemiyle seçilen 375 kişiye ulaşılmıştır. Yapılan inceleme sonucunda 25 anketin uç değere sahip olduğu tespit edilmiş ve geçersiz sayılmıştır. Sonuç olarak toplam 350 anket değerlendirilmeye alınarak istenilen sayıya ulaşılmıştır. Bu araştırma makalemiz Kayseri Üniversitesi Etik Kurulu tarafından 26.09.2019 tarih ve 29 sayılı kararı ile onaylanmıştır.

Ölçekler

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların demografik özellikleri hakkında sorular bulunmaktadır. İkinci bölümde katılımcıların duygusal emek davranışlarını belirlemeye yönelik sorular bulunmaktadır. Üçüncü bölümde ise işe angaje olma durumunu belirleyen sorular bulunmaktadır. Demografik değişkenleri ölçmekte kullanılan soru formunun ilk bölümünde katılımcılardan cinsiyet, medeni hal, eğitim durumu, yaş, çalıştığı birim, mesleki deneyim süresi, mevcut kurumdaki deneyim süresi, aylık gelir ve mesleği seçme nedeni gibi sorulara cevap aranmıştır.

Anketin ikinci bölümünde yer alan Duygusal Emek Ölçeği; Öz (2018) tarafından duygusal emek davranışına ilişkin görüş ve tutumların belirlenmesi amacıyla geliştirilmiş, beşli likert tipinde değerlendirilen bir ölçektir. Ölçeğe göre "(1) Kesinlikle katılıyorum, (2) Katılıyorum, (3) Kararsızım, (4) Katılmıyorum ve (5) Kesinlikle Katılmıyorum anlamına gelmektedir. Ölçek 24 madde ve üç alt boyuttan oluşmaktadır. Yüzeysel davranış alt boyutu 6 madde, derinlemesine davranış alt boyutu 13 ve doğal davranış alt boyutu 5 maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin Cronbach's Alpha katsayısı 0,812 olarak tespit edilmiştir. Ölçekten alınan puanlar değerlendirilirken; her bir alt boyuttan alınan toplam puan, alt boyuttaki madde sayısına bölünerek aritmetik ortalaması alınmaktadır. Buna göre her bir alt boyutta alt boyut puan ortalaması "1" ve "5" arasında değişmektedir. Ölçek alt boyutlarda ortalama puan "1"e yaklaştıkça duygusal emek davranışının düşük olduğu, puan "5"e yaklaştıkça davranışın yüksek olduğu şeklinde değerlendirilmektedir. Yüzeysel Davranış alt boyutu ilk 6 maddenin Cronbach's Alpha katsayısı 0,752, Derinlemesine Davranış alt boyutu sonraki 7'den 20. maddeye kadar Cronbach's Alpha katsayısı 0,862 ve Doğal (samimi) Davranış Alt Boyutu 20 den 24 madde arası Cronbach' s Alpha katsayısı 0,759 olarak saptanmıştır.

Anketin üçüncü bölümünde ise İşe Angaje Olma Ölçeği; Schaufeli vd. (2002) tarafından 17 madde ve 3 boyutlu (Dinçlik, adanmışlık, ilgi) olarak geliştirilmiş, Köse (2015) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. 17 madde ve 2 boyuttan oluşmaktadır. Ölçek beşli likert tipinde olup ölçeğe göre "(1) Kesinlikle katılıyorum, (2) Katılıyorum, (3) Kararsızım, (4) Katılmıyorum ve (5) Kesinlikle Katılmıyorum anlamına gelmektedir. Faktör analizi sonucu ölçek 2 boyuta (işe bakış- işe devam) indirgenmiştir.

Ölçeğin Cronbach's Alpha katsayısı 0,852 olarak tespit edilmiştir. İşe Bakış Cronbach's Alpha katsayısı 0,795, İşe Devam Cronbach's Alpha katsayısı 0,782 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 1. Araştırmanın Güvenirliğine İlişkin Cronbach's Alpha Değerleri.

Ölçekler ve Alt Boyutları	İfade Sayısı	Cronbach's Alpha	Güvenirlik Seviyesi
Duygusal Emek	24	0,916	Yüksek Güvenirlik
Yüzeysel Davranış	6	0,765	Oldukça Güvenirlik
Derin Davranış	13	0,881	Yüksek Güvenirlik
Doğal Davranış	4	0,753	Oldukça Güvenirlik
İşe Angaje Olma	17	0,872	Yüksek Güvenirlik
İşe Bakış	14	0,856	Yüksek Güvenirlik
İşe Devam	3	0,600	Oldukça Güvenirlik

Ölçeklerin güvenirligini ölçmek için kullanılan yöntemlerden birisi olan Cronbach's Alpha katsayısı likert tipi ölçeklerde olduğu gibi toplam puan üzerine dayalı ölçeklerin güvenirlilik hesaplamalarında sıklıkla başvurulan yöntemlerden birisidir (Alpar, 2014, s. 483). Alpha değerinin yorumlanmasında Alpar (2014, s. 485) 'in referans aldığı aralıklar kullanılmıştır. Buna göre Cronbach's Alpha değeri 0.80 ve üzeri yüksek derecede güvenilir, 0,60 ile 0,80 arası ise oldukça güvenilir kabul edilmektedir.

Araştırma Bulguları

Araştırmanın bu bölümünde elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 2. Sağlık Çalışanlarının Sosyodemografik Özellikleri.

Tanıtıcı Özellikler	Sayı (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet		
Kadın	216	61,7
Erkek	134	38,3
Yaş Ortalaması (X ± SS)	(min-max) 34,55±7,364 (20-55)	
Medeni Durum		
Evli	244	69,7
Bekar	106	30,3
Eğitim Durumu		
Lise	5	1,4
Ön lisans	55	15,7
Lisans	189	54,0
Yüksek Lisans	37	10,6
Doktora	2	0,6
Tıpta Uzmanlık	62	17,7
Gelir Durumu		
2500-4500	116	33,1
4.500-10.000	215	61,4
10.000 üzeri	19	5,4

Sağlık çalışanlarının sosyodemografik özelliklerine ilişkin dağılımı Tablo 2'de yer almaktadır. Sağlık çalışanlarının %61,7'si kadın, yaş ortalaması 34,55±7,364, %69,7'si evli, %54,0'ı lisans mezunu, %61,4'ü 4.500-10.000 arasında gelir düzeyine sahip olduğu bulunmuştur.

Tablo 3. Sağlık Çalışanlarının Mesleki Özellikleri.

Tanıtıcı Özellikler	Sayı(n)	Yüzde (%)
Meslek		
Hemşire	148	42,3
Doktor	66	18,9
Sağlık Teknikeri	80	22,9
Sağlık Memuru	41	11,7
Laborant	15	4,3
Çalışılan Birim		
Dahili Birimler	147	42,0
Cerrahi Birimler	71	20,3
Kadın Doğum	14	4,0
Laboratuvar	32	9,1
Pediyatri	54	15,4
Diğer	32	9,1
Çalışma yılı		
0-5 yıl	105	30,0
6-10 yıl	86	24,6
11-15 yıl	68	19,4
16-25 yıl	42	12,0
25 yıl ve üzeri	49	14,0
Çalıştığı birimde çalışma yılı		
1-5 yıl	143	40,9

6-10 yıl	91	26,0
11-15 yıl	52	14,9
16-25 yıl	26	7,4
25 yıl ve üzeri	38	10,9

Tablo 3'de Sağlık çalışanlarının mesleki özelliklerine ilişkin dağılımı verilmiştir. Sağlık çalışanlarının %42,3'ünün hemşire, %42,0'nin dahili birimlerde çalıştığı %30,0'nin toplam çalışma süresinin 0-5 yıl arasında olduğu, % 40,9' unun 1-5 yıldır aynı kurum da çalıştığı belirlenmiştir.

Tablo 4. Sağlık Çalışanlarının Sağlık Sektöründe Çalışmayı Seçme Nedenleri.

	n	%
Mesleği sevme	104	29,7
Mecburiyet	50	14,3
Maddi kaynak	10	2,9
Kolay İş imkânı	59	16,9
Aile isteği	33	9,4
Sosyal statü	21	6,0
Diğer	73	20,9
Toplam	350	100,0

Sağlık çalışanlarının sağlık sektöründe çalışmayı seçme nedenleri Tablo 4 'de verilmiştir. Sağlık çalışanlarının %29,7 'si mesleğini sevdiğini, %16,9 'u kolay iş imkanı olduğu için sağlık sektöründe çalışmayı seçtiğini bildirmiştir. Geri kalanı ise sınav puanı, tesadüf, öğretmen baskısı, aileden birinin vefatından dolayı bu mesleği seçim gibi cevaplar vermiştir.

Araştırma kapsamında elde edilen bulgular aşağıda detaylandırılmıştır:

Sağlık çalışanlarının %61,7 'si kadın ve %38,3 'ü ise erkek, yaş ortalaması $34,55 \pm 7,364$ (min: 20, max: 55) olarak tespit edilmiştir. Sağlık çalışanlarının % 69,7 'si evli ve %30,3 'ü bekarıdır. Sağlık çalışanlarının %54 'ü lisans, %15,7 'si önlisans ve % 14 'ü tıp uzmanıdır. Sağlık çalışanlarının %42,3 'ü hemşire, %22,9 'u tekniker, %18,9 'u doktor ve %11,7 'si sağlık memurudur. Çalışılan birime yönelik bulgular incelendiğinde, %42 'si dahili birimlerde, %20,3 'ü cerrahi birimlerde ve %15,4 'ü pediatri biriminde çalışmaktadır. Katılımcıların %30 'u 0-5 yıldır, %24,6 'sı 6-10 yıldır, %19,4 'ü 11-15 yıldır, %12 'si 16-25 yıldır ve %14 'ü 25 ve üzeri yıldır sağlık hizmetlerinde çalışmaktadır. Katılımcıların %40,9 'u 1-5 yıldır, %26 'sı 6-10 yıldır, %14,9 'u 11-15 yıldır ve %10,9 'u 25 ve üzeri yıldır aynı hastanede çalışmaktadır.

Sağlık sektöründe çalışmayı seçme nedenine yönelik bulgular incelendiğinde; %29,7 'si sevdiği için, %16,9 'u kolay iş imkanı olduğu için, %14,3'ü mecburiyetten mesleği seçtiğini belirtmiştir. Sağlık çalışanlarının %33,1 'i 2500-4500 TL gelire, %61,4 'ü 4500- 10000TL gelire ve %5,4 'ü 10000 TL üzeri gelire sahiptir.

Tablo 5. Sağlık Çalışanlarının Duygusal Emek ve İşe Angaje Olma Puan Ortalaması.

	N	Minimum	Maksimum	Ortalama	Std. Sapma	Çarpıklık	Basıklık
Duygusal Emek	350	1,00	5,00	2,1848	,61728	,772	,1,749
İşe Angaje Olma	350	1,00	5,00	2,5420	,80046	,348	,280

Tablo 5'de sağlık çalışanlarının duygusal emek ve işe angaje olma puan ortalaması verilmiştir. Sağlık çalışanlarının Duygusal Emek puan ortalaması $2,18 \pm 0,61$, İşe Angaje Olma puan ortalaması $2,54 \pm 0,80$ olarak belirlenmiştir. Normal dağılımda çarpıklık ve basıklık değerleri 1,96 ile -1,96 arasında olması gerekmektedir (Büyüköztürk, 2006). Çarpıklık ve basıklık değerleri 1,96 ile -1,96 arasında yer almaktadır. Bu durumda normallik varsayımı kabul edilmiş ve parametrik testler uygulanmıştır.

Tablo 6. Sağlık Çalışanlarının Duygusal Emek Algısı Alt Boyut Puan Ortalaması.

	N	Minimum	Maksimum	Ortalama	Std. Sapma	Çarpıklık	Basıklık
Yüzeysel Davranış	350	1,00	5,00	2,1405	,73343	,702	,803
Derinlemesine Davranış	350	1,00	5,00	2,2189	,67797	,694	1,111
Doğal Davranış	350	1,00	5,00	2,1491	,67729	,533	1,195

Tablo 6'da sağlık çalışanlarının duygusal emek algısı alt boyut puan ortalaması verilmiştir. Sağlık çalışanlarının Yüzeysel Davranış $2,14 \pm 0,73$, Derinlemesine Davranış $2,21 \pm 0,67$, Doğal Davranış alt boyutuna yönelik ortalama puan ise $2,14 \pm 0,67$ olarak belirlenmiştir. Alt boyutlara yönelik çarpıklık ve basıklık değerleri ise 1,96 ile -1,96 arasında yer almaktadır. Bu durumda normallik varsayımı kabul edilmiş ve parametrik testler uygulanmıştır.

Tablo 7. Sağlık Çalışanlarının İşe Angaje Olma Algısı Alt Boyut Puan Ortalaması.

	N	Minimum	Maksimum	Ortalama	Std. Sapma	Çarpıklık	Basıklık
İşe Bakış	350	1,00	5,00	2,5551	,84129	,281	-,143
İşe Devam	350	1,00	5,00	2,4810	,89150	,268	-,202

Tablo 7’de sağlık çalışanlarının işe angaje olma algısı alt boyut puan ortalaması verilmiştir. Sağlık çalışanlarının İşe bakış alt boyutuna yönelik ortalama puan $2,55 \pm 0,83$, işe devam alt boyutuna yönelik ortalama puan $2,48 \pm 0,83$ olarak tespit edilmiştir. Alt boyutlara yönelik çarpıklık ve basıklık değerleri incelenmiştir. Buna göre çarpıklık ve basıklık değerleri 1,96 ile -1,96 arasında yer almaktadır. Bu durumda normallik varsayımı kabul edilmiş ve parametrik testler uygulanmıştır.

Tablo 8. Korelasyon Analizi.

	İşe Angaje Olma	Duygusal Emek
İşe angaje olma	1	
Duygusal Emek	0,598**	1

$p < 0,05$ * $p < 0,05$, ** $p < 0,01$, *** $p < 0,0001$ düzeyinde istatistiki olarak önemlidir.

Korelasyon analiz sonucuna göre sağlık çalışanlarının işe angaje olma ve duygusal emek davranışları arasında pozitif yönlü ve güçlü bir ilişki vardır ($r = .598; p < 0.01$)

Korelasyon: .598 oranında bir ilişki vardır. Literatürde farklı sınıflamalar olmakla birlikte, genelde: (.00-.30) arasında zayıf düzeyde ilişki, (.31- .49) arasında orta düzeyde ilişki, (.50-.69) arasında güçlü düzeyde ilişki ve (.70-.100) arasında çok güçlü ilişki olduğu şeklinde yorumlanmıştır (Tavşancıl, 2006).

Tablo 9. Sağlık Çalışanlarının Duygusal Emek Algısı alt boyutları ve İşe Angaje Olma Algısı alt boyutları Arasındaki İlişki.

	Yüzeysel Davranış	Derin Davranış	Doğal Davranış	İşe Bakış	İşe Devam
Yüzeysel Davranış	1				
Derin Davranış	0,648**	1			
Doğal Davranış	0,449**	0,707**	1		
İşe Bakış	0,460**	0,541**	0,432**	1	
İşe Devam	0,457**	0,533**	0,434**	0,624**	1

* $p < 0,05$, ** $p < 0,01$, *** $p < 0,0001$ düzeyinde istatistiki olarak önemlidir

Duygusal emek davranışı yüzeysel alt boyutu ile işe angaje olma halinin işe bakış alt boyutu arasında ,460 ilişki oranında ($r = .460; p < 0.01$) orta ve pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Duygusal emek davranışı yüzeysel alt boyutu ile işe angaje olma halinin işe devam alt boyutu arasında ,457 ilişki oranında ($r = .457; p < 0.01$) orta ve pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Duygusal emek davranışı derinlemesine alt boyutu ile işe angaje olma halinin işe bakış alt boyutu arasında ,541 ilişki oranında ($r = .541; p < 0.01$) güçlü ve pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Duygusal emek davranışı derinlemesine alt boyutu ile işe angaje olma halinin işe devam alt boyutu arasında ,533 ilişki oranında ($r = .533; p < 0.01$) güçlü ve pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Duygusal emek davranışı doğal alt boyutu ile işe angaje olma halinin işe bakış alt boyutu arasında ,432 ilişki oranında ($r = .432; p < 0.01$) orta ve pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Duygusal emek davranışı doğal alt boyutu ile işe angaje olma halinin işe devam alt boyutu arasında ,434 ilişki oranında ($r = .434; p < 0.01$) orta ve pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Sağlık çalışanlarının duygusal emek alt boyutları ve işe angaje olma alt boyutları tamamı arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü ilişki bulunmuştur. Sağlık çalışanlarının duygusal emek davranışlarının (bağımsız değişken) işe angaje olma davranışları (bağımlı değişken) üzerine etkisini belirlemek için regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 10. Regresyon Analizi.

Bağımsız değişken	Bağımlı değişken	B	Std. Hata	(P)	t	P	R	R ²	F	p
Duygusal emek	İşe angaje olma	,848	,126	,598	6,704	,00	,598	,358	193,655	,000

Tablo 10 Regresyon analiz sonuçlarına göre; Anlamlılık düzeyi $p < 0,01$ olduğu için kurulan regresyon modeli anlamlıdır. İlişkinin yordamasına yönelik yapılan regresyon analiz sonuçlarına göre; Sağlık çalışanlarının duygusal emek davranışlarının işe angaje olma davranışlarına pozitif yönde ve orta düzeyde anlamlı bir etkisinin olduğu görülmektedir. Modelin açıklama gücü olarak ifade edilen R² değeri: ,358 olarak hesaplanmıştır ($R = .598; R^2$ değeri: ,358; $p < 0,01$). Bu değer işe angaje olma hali bağımlı değişkeninin (varyansın) %35,8 inin modeldeki bağımsız değişken yani duygusal emek davranışları tarafından açıklandığını göstermektedir. Regresyon modeline dahil edilen bağımsız değişkenin p katsayısı = ,598'dir ($p < 0,01$). Buna göre duygusal emek davranışları olduğu için işe angaje olma davranışları üzerinde orta düzeyde (%35,8) anlamlı pozitif bir etkiye sahiptir.

Tablo 11. Hipotez Sonuçları.

HİPOTEZLER	SONUÇ
Hipotez 1: Duygusal emek davranışı ve işe angaje olma algısı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
Hipotez 2: Duygusal emek davranışının alt boyutu olan yüzeysel davranış algısı ve işe bakış algısı arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.	RED
Hipotez 3: Duygusal emek davranışının alt boyutu olan yüzeysel davranış algısı ve işe devam algısı arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.	RED
Hipotez 4: Duygusal emek davranışının alt boyutu olan derinlemesine davranış algısı ve işe bakış algısı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
Hipotez 5: Duygusal emek davranışının alt boyutu olan derinlemesine davranış algısı ve işe devam algısı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
Hipotez 6: Duygusal emek davranışının alt boyutu olan doğal (samimi) davranış algısı ve işe bakış algısı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
Hipotez 7: Duygusal emek davranışının alt boyutu olan doğal (samimi) davranış algısı ve işe devam algısı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL

Tartışma ve Sonuç

Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi sağlık çalışanlarına yönelik gerçekleştirilen bu araştırmada duygusal emek davranışlarının derinlemesine ve doğal (samimi) davranış alt boyutlarıyla işe angaje olma davranışları alt boyutlarının tamamı arasında pozitif ve istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Diğer taraftan duygusal emek davranışının yüzeysel davranış boyutuyla işe angaje olma davranışlarından işe bakış ve işe devam boyutlarında beklediğimiz aksine yine pozitif yönlü istatistiksel bir sonuç elde edilmiştir.

Araştırmanın bu sonucu Gülova, A. (2013)'nın duygusal emek ile işe bağlılık arasındaki ilişkide amir desteğinin rolü adlı çalışmasıyla örtüşmektedir. Duygusal emek alt boyutlarının derinlemesine davranış ve samimi davranış ile işe bağlılık arasında pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuşken, yüzseyel davranış alt boyutu ile işe bağlılık arasında da beklenenin aksine pozitif yönlü bir ilişki olduğunu tespit etmiştir.

Duygusal emek davranışları sağlık çalışanlarının vazgeçilmez bir parçasıdır. İşe angaje olma sağlık sektörü çalışanlarının kalitesi ve kurum kültürü için önemli bir etkidir. Profesyonel bir sağlık çalışanı için, hasta memnuniyeti, çalışanın kişisel başarısı, problem çözme yeteneği ve ihtiyaçları karşılama yeteneği de işlerinde iyi olmaları için önem arz etmektedir. Bu etkenler kalıcı ve güçlü bir motivasyon kaynağı olarak işi angaje etme oranını artırmak için kullanılabilir. Duygular çok fazla bastırıldığında çalışan kendini tüketmeye başlar bu da angaje olma oranını düşürebilir.

Schaufeli'nin tanımına göre işe angaje olmak pozitif, tatmin edici duygular ve bilişsel hallerin coşku, kendini adama ve kendini işine verme durumudur (Schaufeli vd., 2002, s. 702). Coşku veya heves çalışanların zorluklar karşısında gösterdiği ısrar, direnç ve enerjii tanımlamaktadır. Kendini adama ise çalışanların işlerinde zorluklar karşısında katılım, gurur ve gönüllülük göstermeleridir. İşine kendini vermek ise zamanın akışını unutarak işle meşgul olmaktır. Bu durumda işe angaje olma oranını artırmak performans ve hizmet kalitesi açısından önemlidir. İşlerine angaje olmuş sağlık çalışanları daha canlı, enerjik kendini işlerine kaptırmış, işini coşkuyla yapan ve işlerine gönülden adanmış kişiler olarak bireysel ve örgütsel bazda pozitif yönde gelişim sunacaklardır. İşe angaje olmanın sunacağı örgütsel bazda işe devam boyutunda örgütsel bağlılığı artırıcı sonuçlar sergilemesi beklenmektedir. Çalışanın istenilen performans fazlasıyla sergilemesi, örgütsel amaçlara ulaşma, örgüt ikliminin yaratılması, örgüt ortamındaki iletişim sorunlarının minimuma indirilmesi ve örgüt ortamında daha fazla vatandaşlık davranışı sergilenmesi, işe angaje olmada işe devam boyutunun olumlu çıktısı olarak düşünülmektedir. Ayrıca yüksek seviyede işe angaje olma hali daha az devamsızlık ve iş hacmi oranlarına, kişisel teşebbüste yüksek arza, önleyici tedbirler alan davranışlara ve öğrenme motivasyona sebep olmaktadır (Schaufeli & Salanova, 2007). İşe angaje olmanın işe bakış boyutunda bireysel çıktıları ise işin seveerek yapılması, iş doyumunun artması, işe tatmin olma durumu, çalışanların aile ve sosyal hayatlarında daha motive ve mutlu bireyler olmasının getireceği pozitif sonuçlar olarak değerlendirilmiştir.

Duygusal emek belli bir işin gerekliliğini sağlamak için belli duyguları yansıtmak olarak tanımlandığından oluşabilecek duygusal iş yükü de hem çalışan hem de örgüt açısından sorun teşkil etmektedir. İşe angaje olmanın önemi ise sağlık kurumu için işe bakış ve işe devam boyutunda olumlu sonuçlarının olması yönündedir. Bu açıdan bakıldığında sağlık sektörü için bu çalışma göz ardı edilemez niteliktedir.

İşin duygusal talepleri olumlu duygular gibi kaynaklarla dengelenirse işe bağlılığı olumlu yönde etkileyebilmektedir (Schaufeli vd., 2009). Buradaki olumlu duygular, iş-talep modelinde ifade edilen kişisel kaynaklardan birini oluşturmaktadır (Bakker & Demerouti, 2008; Bakker & Bal, 2010). Duygusal emek, görevin etkinliğini ve kendini ifade etmeyi kolaylaştırır, ancak müşteri beklentileri karşılanmazsa duygusal uyumsuzluk-çelişki ve kendine yabancılaşmaya yol açabilir (Ashfort & Humphrey, 1993, s. 88). Aybaşı ve Kosa (2018), duygusal emeğin mesleki stres ve işe bağlılık üzerindeki etkilerini ve mesleki stresin duygusal emek ile işe bağlılık arasında aracılık rolü olup olmadığını incelemeyi amaçlamışlardır. Araştırma sonucunda, duygusal emek boyutları, derin davranış ve işe bağlılık arasındaki ilişkide pozitif mesleki stresin aracılık rolü oynadığı belirlenmiştir. Öte yandan, yüzeysel davranış ile işe bağlılık arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Yüzeysel davranışın pozitif mesleki strese hiçbir katkısı olmadığı negatif mesleki stres de işe bağlılık ile önemli ölçüde ilişkili olmadığı belirlenmiştir.

Bu araştırmanın sonucu göstermiştir ki Erciyes Üniversitesi Sağlık Araştırma ve Uygulama Merkezinde görev yapan sağlık çalışanlarının duygusal emek davranışlarının her boyutu ile işe angaje olma arasında pozitif anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Duyguları kontrol altına alabilmek ve ılımlı duygu aktarımı sağlık çalışanlarının işe angaje olmasına fayda sağlamıştır. İşe angaje olmayı sağlayan kişisel ve mesleki kaynakları araştırmak organizasyonlara pozitif geri döneceği için bu açılardan önemlidir.

Bu araştırmanın bazı kısıtları mevcuttur. Çalışma Kayseri ili Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi sağlık çalışanlarına yüz yüze anket tekniği uygulanarak yapılmıştır. Vakıf hastaneleri ve diğer özel hastaneler kapsam dışı bırakılmıştır. Dolayısıyla tüm hastane ve işletmeler için genelleme yapılamaz. Diğer bir kısıt ise cevaplayıcıların iş yoğunluğu veya konu hakkında eksik bilgi nedeniyle anketi cevaplamada isteksiz olmalarıdır.

Bu araştırma duygusal emek davranışlarının her boyutunun işe angaje olma halini pozitif ve istatistiksel yönden anlamlı düzeyde etkilediğini göstermektedir.

Araştırma kapsamında öneriler şu şekildedir:

İleride yapılacak olan çalışmalarda özel ve kamu hastanelerinde araştırma yapılarak karşılaştırma yapılabilir.

İleride yapılacak olan çalışmalarda derinlemesine araştırma yapmak için görüşme tekniği kullanılabilir.

İleride yapılacak olan çalışmalarda araştırmaya iş performansı ve işten ayrılma niyeti gibi değişkenler dahil edilerek çalışma gerçekleştirilebilir.

Kaynakça

- Adenike, A. (2011). Organizational climate as a predictor of employee job satisfaction: Evidence from covenant university. *Business Intelligence Journal*, 4(1), 151-165.
- Alpar, R. (2014). Uygulamalı istatistik ve geçerlik-güvenirlilik: Spor, sağlık ve eğitim bilimlerinden örneklerle (6. Baskı). Detay Yayıncılık.
- Ardıç, K., & Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik sendromu ve madalyonun öbür yüzü: İşle bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32(2009), 21-46.
- Armor, D. A., & Taylor, S. E. (1998). Situated optimism: Specific outcome expectancies and self-regulation. In *Advances in Experimental Social Psychology*, 30, 309-379. [https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60386-X](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60386-X)
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115. <https://doi.org/10.2307/258824> Ashforth, B.E., & Humphrey, R. H. (1993) Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18 (1), 88-115. <https://doi.org/10.2307/258824>
- Aslan, Ş. (2004). Hastanelerde örgütsel çatışma: Teoriye örnek bir uygulama.
- Attridge, M. (2009). Measuring and managing employee work engagement: A review of the research and business literature. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 24, 383-398. <https://doi.org/10.1080/15555240903188398>
- Aybas, M. (2014). İnsan kaynakları uygulamalarının çalışanların işe adanmışlığı üzerindeki etkisi ve pozitif psikolojik sermayenin aracı rolü konuya ilişkin bir araştırma (Tez No. 386911) [Doktora tezi, İstanbul Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Aybas, M., & Kosa, G. (2018). Duygusal emeğin mesleki stres ve işe adanmışlık üzerindeki etkisi: Tur rehberleri üzerinde bir araştırma. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6 (ICEESS'18), 103-111. <https://doi.org/10.18506/anemon.452645>
- Bakker, A. B., & Bal, M. P. (2010). Weekly work engagement and performance: A study among starting teachers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(1), 189-206. <https://doi.org/10.1348/096317909X402596>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13(3), 209-223. <https://doi.org/10.1108/13620430810870476>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*. <https://doi.org/10.1108/13620430810870476>
- Bakker, A. B. Albrecht, S. L., & Leiter, M. P. (2011). Key questions regarding work engagement. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(1), 4-28. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2010.485352>

- Bakker, A. B., Hakanen, J. J., Demerouti, E., & Xanthopoulou, D. (2007). Job resources boost work engagement, particularly when job demands are high. *Journal of Educational Psychology*, 99(2), 274. <https://doi.org/10.1037/0022-0663.99.2.274>
- Bal, E. A. (2008). Öz-yeterlilik, ortamsal faktörler ve esenlik: İşe gönülden adanmanın etkisi (Tez No. 221399) [Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Bal, E.A. (2009). Bir pozitif psikoloji kavramı olarak işe gönülden adanma (work engagement) ve insan kaynakları açısından önemi. *Osmangazi Üniversitesi 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Bildiri Kitabı*, 546-552.
- Barnard, C. I. (1968). *The functions of the executive* (Vol. 11). Harvard university press. Basım, B. ve Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlaması çalışması. *Celal Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 9(1), 77-90.
- Büyüköztürk, Ş. (2006). *Sosyal bilimleri için veri analizi el kitabı istatistik araştırma deseni- SPSS uygulamaları ve yorum*. Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17–39. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>
- Çoruk, A. (2014). Yükseköğretim kurumlarında görev yapan idari personelin duygusal emek davranışları. *19 Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33(1), 79-94. <https://doi.org/10.7822/egt171>
- Değirmenci, S. (2016). Hemşireler için Duygusal Emek Davranışı Ölçeğinin Geliştirilmesi. (Tez No. 433256) [Yayımlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. Delen, G.M. (2017). Emek sürecinde son nokta: Duygusal emek ve tinsel emek (1. Baskı). Türkmen Kitabevi.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands- resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Douglas, S.M. (2010). Organizational climate and teacher commitment. (Tez No. 3439807) [Doktora tezi, Alabama Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Erel, Ö.G. (2015). *Duygusal zeki organizasyonlar: Liderle, takımlar ve bireyler* (1.Baskı). Literatürk Yayınları.
- Eroğlu, E. (2010). Örgütsel iletişimin iş görenlerin duygu gösterimlerinin yönetime olan etkisi. *Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi*, 3 (6), 18-33.
- Esen, E. (2011). Çalışanların örgüte cezbolması. *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 30(1), 377-390.
- Goleman, D. (2009). İş başında duygusal zeka (9. Baskı). Varlık Yayınları.
- Gök, G., & Güzel, Ö. (2013). Duygusal emek ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: Turist rehberleri üzerinde bir araştırma. *Journal of Travel and Hospitality Management*, 10(3), 107-123. <https://doi.org/10.4026/1303-2860.2011.0174.x>
- Grandey, A.A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor, *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>
- Grandey, A. A., & Melloy, R. C. (2017). The state of the heart: Emotional labor as emotion regulation reviewed and revised. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 407–422.
- Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An Integrative Review, *Review of General Psychology*, 2(3), 271-299.
- Gülova, A. (2013). Duygusal emek ile işe bağlılık arasındaki ilişkide amir desteğinin rolü: Üniversite öğrenci işleri personeline yönelik bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28(2), 41-74.
- Gülşen, M. (2017). Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları ile İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. (Tez No. 466277) [Yüksek Lisans tezi, Celal Bayar Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Güner, H. (2006). Öğretmenlerin adanmışlık sorunu: İstanbul ili örneğinde bir çalışma. (Tez No. 231849) [Yüksek Lisans tezi, Marmara Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Güngör, M. (2009). Duygusal emek kavramı: Süreç ve sonuçları. *Kamu-İş Dergisi*, 11, (1), 167-185.

- Güven, S. (2012). İşe yönelik destek ve çalışmaya tutkunluk arasındaki ilişki (Tez No. 327913) [Yüksek Lisans tezi, Marmara Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Hochschild, A.R. (2003) *The managed heart: Commercialization of human feeling with a new afterword*. University of California Press.
- Hülshager, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 361–389. <https://doi.org/10.1037/a0022876>
- Jiang, Y., Li, P., Wang, J., & Li, H. (2019). Relationships between kindergarten teachers' empowerment, job satisfaction, and organizational climate: A chinese model. *Journal of Research in Childhood Education*, 33(2), 257-270. <https://doi.org/10.1080/02568543.2019.1577773>
- Judge, T. A., Fluegge Woolf, E., Hurst, C., & Livingston, B. (2006). Charismatic and transformational leadership: A review and an agenda for future research. *Zeitschrift für Arbeits-und Organisations psychologie AveO*, 50(4), 203-214. <https://doi.org/10.1026/0932-4089.50.4.203>
- Judge, T. A., Van Vianen, A. E., & De Pater, I. E. (2004). Emotional stability, core self- evaluations, and job outcomes: A review of the evidence and an agenda for future research. *Human Performance*, 17(3), 325-346. https://doi.org/10.1207/s15327043hup1703_4
- Jung, D. I., & Sosik, J. J. (2002). Transformational leadership in work groups: The role of empowerment, cohesiveness, and collective-efficacy on perceived group performance. *Small Group Research*, 33(3), 313-336. <https://doi.org/10.1177/10496402033003002>
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724. <https://doi.org/10.2307/256287>
- Kanten, P. (2012). İşgörenlerde işe adanmanın ve proaktif davranışların oluşumunda örgütsel güven ile örgütsel özdeşleşmenin önemi (Tez No. 321843) [Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Kart, E. (2011). Bir duygu yönetimi süreci olarak duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki etkisi, *Çalışma ve Toplum Dergisi*, Sayı: 3(1), 215 - 230.
- Kartal, N. (2017). Sağlık çalışanlarında işe cezbolma, işe yabancılaşma ve performans arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi. (Tez No. 456862) [Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Kaya, F. Yıldız, S. Atsız, O., & Aghayeva, S. (2017). Stresle başa çıkma tarzları ile duygusal emek ilişkisi: Üniversite öğrencileri örneği. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(3).
- Kimwary, M. C., Chirure, H. N., & Omondi, M. (2014). Teacher empowerment in education practice: Strategies, constraints and suggestions. *IOSR Journal of Research & Method in Education (IOSR-JRME)*, 4(2), 51-56. <https://doi.org/10.9790/7388-04225156>
- Koelen, M. A., & Lindström, B. (2005). Making healthy choices easy choices: The role of empowerment. *European journal of clinical nutrition*, 59(1), S10S16. <https://doi.org/10.1038/sj.ejcn.1602168>
- Köse, A. (2015). İşe angaje olma ile örgütsel destek algısı ve örgüt iklimi arasındaki ilişki. (Tez No.428442) [Doktora tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Köse, A. (2016). The impact of demographic features on teachers' work engagement. *Turkish Journal of Education*, 5(4), 255-264. <https://doi.org/10.19128/turje.267924>
- Köse, S. Oral, L., & Türesin, H. (2011). Duygusal emek davranışlarının işgörenlerin tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi üzerine sağlık sektöründe bir araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi* 12(2), 165-185.
- Lee, T. H. (1995). Toplam Kalite Yönetimi ve Liderlik (Çev. O. Pazarçık), *Verimlilik Dergisi*, Toplam Kalite Özel Sayısı, 17-24.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment, *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308. <https://doi.org/10.1002/job.4030090402>

- Lockwood, N.R. (2007). Leveraging employee engagement for competitive advantage: HR's Strategic Role. *Society for Human Resource Management Research Quarterly*, 1, 1-12.
- Macey, W. H., & Schneider, B. (2008). The meaning of employee engagement. *Industrial and Organizational Psychology*, 1(1), 3-30. <https://doi.org/10.1111/j.1754-9434.2007.0002.x>
- Maslach, C., & Leiter, P. M. (1997). *The truth about burnout*. Jossey-Bass, San Francisco: Ca.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-800951-2.00044-3>
- Mauno, S., Ruokolainen, M., Kinnunen, U., & De Bloom J. (2016). Emotional labour and work engagement among nurses: Examining perceived compassion, leadership and work ethic as stress buffers. *Journal of Advanced Nursing*, 72(5), 1169-1181. <https://doi.org/10.1111/oca.12906>
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Mróz, J., & Kaleta, K. (2016). Relationships between personality, emotional labor, work engagement and job satisfaction in service professions. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 29(5), 767-782.
- Örücü, E., Gizlier, Ö., & Akın, F. (2021). Duygusal emeğin işe tutkunlukla ilişkisi: Banka çalışanları üzerine bir araştırma. *Journal of Management and Economics Research*, 19(3), 1-21. <https://doi.org/10.11611/yead.679070>
- Öz, E. (2007). *Duygusal emek davranışlarının çalışanların iş sonuçlarına etkisi*. Beta Yayınları.
- Özen, M. (2017). Sağlık çalışanlarında duygusal emek, tükenmişlik ve iş tatmini ilişkisinin incelenmesi: Konya ilinde bir uygulama. (Tez No. 471410) [Yüksek Lisans tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Özer, Ö., Saygılı, M., & Uğurluoğlu, Ö. (2015). Sağlık çalışanlarının işe cezbolma düzeylerinin belirlenmesine ilişkin bir araştırma. *Business and Management Studies: An International Journal*, 3(3), 261-272.
- Özgen, H., & Türk, M. (1997). Hizmet sektöründe rekabette başarının anahtarı: Personel güçlendirme (Empowerment). *Amme İdaresi Dergisi*, 30(4), 75-86. <https://doi.org/10.26677/TR1010.2020.559>
- Polatçı, S., & Özyer, K. (2015). Duygusal emek stratejilerinin duygusal zekanın tükenmişliğe etkisindeki aracılık rolü. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(3), 131-156.
- Schaufeli, W. B. (2012). Work Engagement what do we know and where do we go? *Romanian Journal of Applied Psychology*, 14(1), 3-10.
- Schaufeli, W. B. (2015). Engaging leadership in the job demands-resources model. *Career Development International*.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25(3), 293-315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Van Rhenen, W. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior*, 30(7), 893-917. <https://doi.org/10.1002/ij.595>
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez, V., & Bakker, A.B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-79. <https://doi.org/10.1023/A:1015630930326>
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2003). *Utrecht work engagement scale: Preliminary manual*. Utrecht: Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University.
- Seçer, İ., Halmatov, S., & Gençdoğan, B. (2013). Duygusal tepkisellik ölçeğinin Türkçeye uyarlanması: Güvenirlilik ve geçerlilik çalışması. *Sakarya University Journal of Education*, 3(1), 77-89.
- T D K. (2021). Türk Dil Kurumu. <http://tdk.gov.tr/>
- Tavşancıl, E. (2006). *Tutumların ölçülmesi ve SPSS ile veri analizi*. Nobel Akademik Yayıncılık.

- Temel, A. (2006). Organizasyonlarda işkolizm ve işkolik alışanlar. ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources, 8(2), 104-127. Yazıcıoğlu, Y., & Erdoğan, S. (2004). SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri. Detay Yayıncılık.
- Y Yao, W Wei, Y Hu, Y Li, Y Zhang (2021). The curvilinear relationship between emotional labor and job participation in nurses: A correl dec study. Journal of Clinical Nursing, Wiley Online Library, 30, 21-22.
- Yetim, B., & Erigüç, G. (2019). Sağlık alışanlarında duygusal emek ile ilgili yapılan çalışmalara yönelik bir inceleme. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 19(2), 225-240. <https://doi.org/10.18037/ausbd.566791>



COVID-19 Pandemic Effect on House Price Index in Turkey: An Interrupted Time Series Analysis

Türkiye’de COVID-19 Pandemisinin Ev Fiyatları Endeksi Üzerine Etkisi: Kesintili Zaman Serileri Analizi

Özge PASİN*^{ID}, Senem GÖNENÇ**^{ID}

*Assoc. Prof. Dr., Bezmialem Vakıf University, Faculty of Medicine, Biostatistics Department, ozgepasin90@yahoo.com.tr, ORCID: 0000-0001-6530-0942

**Asst. Prof. Dr., Ataturk University, Faculty of Science, Statistics Department, senemgonenc@atauni.edu.tr, ORCID: 0000-0002-6990-1507

Abstract

The COVID-19 pandemic has had a significant impact on various aspects of everyday life, and the housing market is one of these factors. The purpose of this study is to investigate the effects of the COVID-19 pandemic on the housing market. In this context, the study analyzed the House price index (HPI) data for Turkey between 2018-2022 using the interrupted time series analysis (ITS) method to examine the effects of COVID-19 on the housing market. According to the analysis, there has been a decrease in the HPI immediately after COVID-19 and this decrease is statistically significant (-105.726 and $p=0.003$). However, it has been found that the trend of this decrease has changed and also, it has been determined that the housing price index has increased by 14.521 points every month and year ($p=0.001$). As a result, this study, which shows statistically significant effects, has revealed that COVID-19 pandemic has caused significant changes in housing prices throughout Turkey.

Keywords: Time series analysis, COVID-19, Housing market.

Öz

COVID-19 salgını günlük yaşamın çeşitli yönleri üzerinde önemli bir etkiye sahip olmuştur ve konut piyasası da bu faktörlerden biridir. Bu çalışmanın amacı, COVID-19 salgınının konut piyasası üzerindeki etkilerini araştırmaktır. Bu kapsamda çalışmada, COVID-19'un konut piyasası üzerindeki etkilerini incelemek için Türkiye'nin 2018-2022 yılları arasındaki konut fiyat endeksi (KFE) verileri kesintili zaman serisi analizi (ITS) yöntemi kullanılarak analiz edilmiştir. COVID-19'un hemen ardından konut fiyat endeksinde bir düşüş yaşanmıştır ve bu düşüş istatistiksel olarak anlamlıdır (-105,726 ve $p=0,003$). Ancak bu düşüşün trendinin değiştiği ve konut fiyat endeksinin her ay ve yıl 14.521 puan arttığı tespit edilmiştir ($p=0.001$). Sonuç olarak, istatistiksel olarak anlamlı etkiler gösteren bu çalışma, COVID-19 salgınının Türkiye genelinde konut fiyatlarında önemli değişikliklere neden olduğunu ortaya koymuştur.

Anahtar Kelimeler: Zaman serisi analizi, COVID-19, Konut piyasası.

Introduction

Housing is one of the most important needs for people. Since ancient times, people have been trying to build places for themselves and their families to establish a settled lifestyle. One of the factors that can enable people to live safely, healthily, and comfortably is being a homeowner and having their housing needs met. Additionally, nowadays, many people also become homeowners for investment purposes. Homeowners contribute to their family budget by buying a house. Recently, buying a house has become an investment tool that promises a lot of return in terms of economy. The economic structure of the country also affects the home buying power and housing markets of the population. The housing market is a concept that is significantly related to the economic, social and political structure of the country (Aliefendioğlu, 2022:15; Rolfe, 2020:20; Usanmaz, 2021:11).

The housing is an enclosed space. It is used to protect against the effects of environmental factors (rain, cold, wild animals, etc.). Being a homeowner not only provides economic benefits, but also creates a sense of belonging to the area or country where the house is located. Therefore, this sense of belonging also contributes to a person's emotional well-being, fostering a sense of family and community living.

The changes in housing prices impact various markets, ranging from the construction sector to consumer expenditures and financial markets. When evaluated in terms of the role of housing prices in the economy and their effects on economic activities, homeownership is primarily considered a significant component of individuals' asset portfolios. Housing prices have implications for consumers' purchasing power and consumer spending. Additionally, an increase in housing prices stimulates the construction sector. The high demand for housing contributes to the emergence of new housing projects, thereby positively affecting the vitality of the construction sector and, consequently, the national economy. Furthermore, an increase in housing prices leads to a rise in credit demands. However, the escalation in credit demands can pose challenges for financial stability. Rising housing prices can instill confidence in consumers regarding the economy, prompting them to increase their spending. Consumers often feel more optimistic about their financial situation when housing values rise. This sentiment can trigger consumer spending and support economic growth.

High housing prices can contribute to income inequality issues. The increasing cost of housing may make it more difficult for low-income groups to acquire housing, potentially leading to social tensions and perceptions of economic injustice. Moreover, it can exacerbate the gap between low-income and high-income groups. Excessively high housing prices also pose the risk of a financial bubble. If prices rise incongruently with fundamental economic factors, it may indicate the formation of a bubble in the market. The bursting of such a bubble can lead to economic imbalances and crises. In conclusion, housing prices can significantly influence the health and balance of an economy. Therefore, changes in the housing market should be carefully monitored to assess their economic impacts, and if necessary, policy measures should be implemented.

The housing market represents a significant proportion in country economies and is always an important aspect of the economy. The housing market is affected by various factors and it shows different variations depending on the economic conditions of the country. The housing stock is not fixed in every country. The home buying power of individuals living in different countries also varies. As a result, the housing market is affected by significant proportions in global extreme situations or pandemics. COVID-19 is one of such pandemics. Especially in our country, it is thought that there has been a significant increase in housing prices since the outbreak of COVID-19. People have closed themselves in their homes since the outbreak. Especially, there is a rapid increase in the prices of summer houses due to the outbreak (Aliefendioğlu, 2022:15; Rolfe, 2020:20; Usanmaz, 2021:11).

The aim of this study is to investigate whether the COVID-19 pandemic has an impact on housing prices in our country. In this investigation, the interrupted time series method, which is an advanced statistical analysis method, was used.

In this study, the interrupted time series analysis, which is one of the advanced statistical analysis methods, was used. A time series is generally a sequence of observations that are repeatedly measured at equal intervals. There are many time series models in the literature. Among these methods, the interrupted time series is a statistical analysis method that has limited use in our country. This method analyzes whether there is a change after a particular intervention, for a situation observed over a certain period of time. Therefore, in this method, the change of a situation over time is evaluated by analyzing a certain period before and after a relevant intervention. The difference in trends between before and after the intervention is analyzed using models where there is no difference in trends. In the analysis, the values of the outcome variable are required for before and after the intervention. Basically, the hypothesis is whether the observations in the pre-intervention and post-intervention periods have different levels or slopes. The distribution of data points before and after the intervention/interference, the presence of confounding factors such as variability in the data, seasonality, and no limitations on the data points. Interrupted time series is one of the strongest quasi- experimental designs. This analysis method is utilized in various sectors. For instance, in marketing research studies, it can be used to evaluate the effects of market design on purchases. In the field of economics, it can be applied to assess changes after the implementation of control measures in areas such as credit. Similarly, in political decision-making, such as evaluating the impact of laws on human behavior, this analysis can be beneficial. In the healthcare sector, changes before and after the implementation of a medical intervention on patients can be assessed using the interrupted time series analysis method (Bernal, 2017:46; Cook *et al.*, 2002; Pinto *et al.*, 2022:7; Wagner *et al.*, 2022:27; Wang *et al.*, 2022:67).

In interrupted time series, three variables T , X_t ve Y_t are used. T is the elapsed time from the start of the study (year, month, etc.), X_t is a dummy variable coded as 0 before the intervention and 1 after the intervention, Y_t represents the value of the outcome variable at time t . The model is expressed by the following function.

$$Y_t = \beta_0 + \beta_1 T + \beta_2 X_t + \beta_3 T X_t$$

β_0 represents the starting level at $T=0$, β_1 represents the change in the outcome variable as time increases (before the intervention), β_2 represents the level change after the intervention, and β_3 represents the slope of the change after the intervention (using the interaction between time and intervention). The dependent variable for the study is the house price index (HPI), T represents the time January 2018-2022. X_t is a variable that represents the treatment effect, whether or not there is COVID-19 (Bernal et al., 2017:46; Cook et al., 2002; Pinto et al., 2022:7; Wagner et al., 2022:27; Wang et al., 2022:67).

Literature Review

In their study conducted in 2020, Aliefendioğlu et al. examined the impact of COVID-19 on the HPI in Turkey and Kazakhstan using the nonlinear autoregressive distributed lag model. As a result of the analysis, it has been determined that there are relationships and long run and short run effects between COVID-19 and the HPI. Similarly, we also found that COVID-19 has a statistically significant impact on HPI in our study. For further studies, the COVID-19 impact can be evaluated separately for each country. It can be investigated whether the effects of COVID-19 on HPI in countries change or not. Because the effects of the pandemic on each country are different. The limitation of our study is that the effects of different factors could have been analyzed by including them in the model. To the best of our knowledge, this is the first study that applies an interrupted time series model to HPI data to investigate the impact of COVID-19. The results of the COVID-19 pandemic on the housing market have been studied using different techniques in the literature. For example, Li and Zhang in their study conducted in 2021, attempted to answer the research question "Did the COVID-19 pandemic affect housing prices equally across the US?" in their research. To achieve this, the authors calculated the global Moran's I, Anselin's local Moran's I, and Getis-Ord's G_i^* statistics in order to discover spatial models and heterogeneous structures of housing price change rates across different regions in the US. The methods found that COVID-19 caused different impacts on housing prices across the US. Additionally, the models revealed that housing prices showed differences from urban to rural areas, and also among urban areas. As seen in this study, it is also seen in our study that COVID-19 caused changes in the overall housing market in Turkey. Similarly, as suggested in Li and Zhang's study, the housing market changes in different areas and regions in Turkey can also be evaluated (Aliefendioğlu et al., 2022:15; Li & Zhang, 2021:13).

In a study by Chong and Liu in 2020, a two-way fixed effect model was used to investigate the relationship between COVID-19 related deaths and housing prices. The study found that there was a "U-shaped" relationship between the monthly death rate due to COVID-19 and the change in housing prices in Chinese cities. Similarly, Ahsan and Sadak conducted a study in 2021 investigating the impact of COVID-19 on the housing market, urban concentration and government policies in Turkey. As seen in these studies, it is possible to consider the relationship of COVID-19 with the housing market in terms of different variables such as social policies. In a study in 2020, De Toro et al. examined the trend in the housing market in the Napoli region of Italy. In this study, surveys were conducted with both the public and real estate agents operating in the region to identify the impact of COVID-19 on the housing market. As a result, it was observed that the new requirements that emerged as a result of the COVID-19 pandemic created structural changes in the demand for housing in the region. As seen in this study, our study can also be enriched by choosing different data sources and data collection methods for a specific region (Ahsan & Sadak, 2021:10; Chong & Liu, 2020, De Toro et al., 2021:5).

In a study conducted in the United Kingdom in 2009, the England housing index series or differentiated return series was modeled using various common time series data generating processes. It was evaluated in terms of producing independent and identically distributed residuals. This was achieved by using a mean process supported by an Exponential GARCH in mean conditional variance, utilizing a random walk process with drift.

In their study conducted in 2002, Barot and Yang forecasted quarterly dynamic housing demand and investment supply models for Sweden and the United Kingdom for the period of 1970-1998 using an Error Correction Method (ECM). To facilitate the comparison of results between Sweden and the UK, they modeled both countries identically. Granger causality tests indicate that income Granger causes house prices in Sweden, while in the UK, there is feedback from house prices to income. While housing prices Granger cause financial wealth in Sweden, the opposite is observed in the UK. In Sweden, housing prices Granger cause household debt, whereas there is feedback from debt in the UK. They concluded that interest rates Granger cause house prices for both the UK and Sweden (Barot & Yang, 2022).

Brown and his colleagues employ the Time-Varying Coefficient (TVC) methodology to predict house prices in the United Kingdom. The forecast results of the TVC regression for UK housing prices are compared with the results obtained from three alternative fixed parameter regressions. The comparison of forecast performance indicates that the TVC regression outperforms Error Correction Mechanism (ECM), Vector Autoregressive (VAR), and Autoregressive Time Series regressions (Brown et al., 1997).

In 2020, Yılmaz and Kestel created two univariate time series models using general linear models and vector autoregressive models to predict house prices in Turkey. Despite the presence of seasonality in the House Index, it was neglected, and initially, ARMA models were used, followed by ARIMA models considering the seasonality effects. They determined that the results of ARIMA and Holter Winter models produced more accurate outcomes compared to classical time series models. (Yılmaz& Kestel, 2020)

In their 2019 study, Fredrik Hansson and Jako Rostami evaluated different forecasting methods for predicting house prices. They assessed monthly house prices in a wide area of Stockholm between 2005 and 2019. Initially, Long-Short Term Memory and Support Vector Machines were compared. Subsequently, comparisons were made with the results of the classical seasonal ARIMA model. As a result, although not performing as well as the ARIMA model in predictions, the Long-Short Term Memory method was found to be more successful compared to Support Vector Machines (Rostami & Hansson, 2019). We used different model for the analysis.

Data

The data used in the study has open access. The data were taken from the section created in the data section of The Organization for Economic Co-operation and Development (OECD) website. Ethics committee approval was not obtained because the data were public and there was no human or animal-oriented intervention. Relevant data were obtained for Turkey (Main Economic Indicators, 2023).

Since the first case of COVID-19 in our country was seen in March 2020, the months and years after this point were determined as the part where the relevant event was seen. In order to evaluate the effect of the housing market, the house price index value, which is also used internationally by the OECD, was used. House price index is an index calculated monthly to follow the price changes in the housing market and includes the price data of the houses subject to sale to represent the price changes throughout the country. This index value adjusts the quality differences among the houses sold in the current period according to the reference period. House price index value is calculated by international statistical organizations in accordance with the standard. R-4.2.2 program was used for data analysis. Scales, stargazer, dplyr, pander, Wats, its.analysis packages included in the R program were used. The statistical significance level was taken as 0.05 (English, 2023; Li & Zhang, 2021:13).

Results

In the study, HPI values from the OECD site were used according to the months of Turkey. As a result of the analysis, the average value of the HPI value for all years was obtained as 229.60±149.290. In addition, the 1st and 3rd quartile values, which give information about the median value of the index and its median distribution, were also given in the Table 1 (Table 1).

Table 1. Descriptive Statistics of House Price Index.

Mean	Std. Deviation	Percentiles		
		25	50 (Median)	75
229,6018	149,29036	137,0000	170,4000	237,0500

The effect of the COVID-19 pandemic was examined for the HPI value obtained in the specified range. When the interrupted time point is taken as March 2020, and the COVID-19 onset time is considered as the interval time, the estimations, standard errors and p values obtained as a result of the interrupted time series analysis of the data are given in Table 2. The time coefficient in Table 2 shows the pre-intervention trend of the HPI. When the coefficient value of this trend was examined, it was observed that it was positive but not statistically significant (p=0.750). For each month that passes, the house price index increases 0.602 points on the index. The Intervention coefficient indicates the decrease in the HPI immediately after the COVID-19. The immediate effect was negative and statistically significant. The Time Since Treatment coefficient indicates that the trend has changed after the intervention. The sustained effect is positive and statistically significant. The coefficient indicates that for each month and year that passes after the intervention, HPI increases of 14.521 points on the index (p<0.001). So it can say that, the intervention was very effect the HPI. As a result of the analysis, the coefficient of determination showing the amount of explanatory power of the model was obtained as R squared 0.82. This coefficient value is also quite high. In addition, the established model was found to be statistically significant (p<0.001) (Table 2, Figure 1).

Table 2. Model Results of Interrupted Time Series for House Price Index.

Coefficients	Estimate	Standard Error	t value	p value
Intercept	130.438	26.854	4.857	<0.001
Time	0.602	1.879	0.320	0.750
Intervention	-105.726	33.939	-3.115	0.003
Time Since Intervention	14.521	2.211	6.567	<0.001

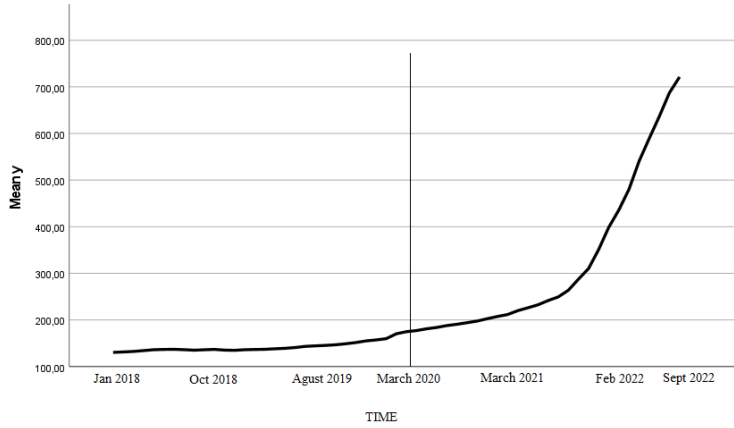


Figure 1. Line graph of house price index.

Discussion

The housing market plays a significant role in the economy. The housing market is affected by various factors such as political, economic, etc. The COVID-19 pandemic, which emerged in the Wuhan district of China in December 2019 and spread globally, is one of those factors. The pandemic is greatly impacting the economic structures of countries. In order to improve predictions in the fields of economics and finance, univariate time series analyses are frequently employed in many instances. However, they are not commonly utilized in forecasting house prices. Specifically, it has been observed that the interrupted time series method, which we employed in the study, is not commonly used in such research.

In this study, the evaluation of HPI values in Turkey between 2018 and 2022 is carried out and the impact of the COVID-19 process is analyzed using the interrupted time series method. The aim of this study is to determine the impact of the COVID-19 pandemic on Turkey's HPI index using the interrupted time series method, a specific type of analysis. When the literature is reviewed, no study using the interrupted time series analysis method for this purpose has been found. This also constitutes an advantage of our study.

The studies discussed in the literature review section, like our study, aim to help understand and explain the relationship between COVID-19 and the housing market in various ways. However, it is apparent that the effects of the COVID-19 pandemic on the housing market remain uncertain, and there does not seem to be a study in the literature that attempts to evaluate the impact of the COVID-19 outbreak on housing markets using our method. Therefore, we believe that our study will fill the gap in the literature by discovering the trend in housing prices in Turkey during the COVID-19 outbreak.

Declaration of Interest: The authors report there are no competing interests to declare.

References

- Ahsan, M.M. ,Sadak, C (2021). Exploring housing market and urban densification during COVID-19 in Turkey. *J. Urban Manag*, 10, 218–229.
- Aliefendioğlu, Y., Tanrivermis, H., Salami, M. A. (2022). House price index (HPI) and Covid-19 pandemic shocks: evidence from Turkey and Kazakhstan. *International Journal of Housing Markets and Analysis*, 15(1), 108-125.
- Barot, B., & Yang, Z. (2002). House prices and housing investment in Sweden and the UK: Econometric analysis for the period 1970–1998. *Review of Urban & Regional Development Studies*, 14(2), 189-216.
- Bernal, J.L., Cummins, S., Gasparrini, A.(2017). Interrupted time series regression for the evaluation of public health interventions: a tutorial. *International Journal of Epidemiology*, 46(1), 348-355.
- Brown, J. P., Song, H., & McGillivray, A. (1997). Forecasting UK house prices: A time varying coefficient approach. *Economic Modelling*, 14(4), 529-548.
- Chong, T.T.L., Liu, H. (2020). How Does the COVID-19 Pandemic Affect Housing Prices in China?
- Cook, T.D., Campbell, D.T., Shadish, W. (2002). *Experimental and quasi-experimental designs for generalized causal inference*, Boston, Houghton Mifflin.
- De Toro, P.; Nocca, F., Buglione, F.(2021). Real estate market responses to the COVID-19 crisis: Which prospects for the metropolitan area of Naples (Italy)? *Urban Sci*, 5(23), 348-355.
- English, P.(2023). The its. analysis R Package–Modelling Short Time Series Data. R Package (Version 1.6.0).
- Interrupted Time Series. (<https://ds4ps.org/pe4ps-textbook/docs/p-020-time-series.html> , 2023).
- Li, X., Zhang, C.(2021). Did The COVID-19 Pandemic Crisis Affect Housing Prices Evenly in the U.S.? *Sustainability*, 13(21),12277.
- Main Economic Indicators. https://www.oecd-ilibrary.org/economics/data/prices/national-and-regional-house-price-indices_2dc6f1df-en, 2023).
- Pinto, R., Valentim, R., Silva, L.F., Souza, G.F., Santos Lima, T.G.F.M., Oliveria, C.A.P., Santos, M.M., Miranda, A.E., Oliveria, A.C., Kumar, V., Atun, R. (2022). Use of interrupted time series analysis in understanding the course of the congenital syphilis epidemic in Brazil. *The Lancet Regional Health-Americas*, 7, 100163.
- Rolfe, S., Garnham, L., Godwin, J., Anderson, I., Seaman, P., Donaldson, C. (2020). Housing as a social determinant of health and wellbeing: Developing an empirically-informed realist theoretical framework. *BMC Public Health*, 20(1), 1-19.
- Rostami, J., & Hansson, F. (2019). Time Series Forecasting of House Prices: An evaluation of a Support Vector Machine and a Recurrent Neural Network with LSTM cells.
- UK housing market: time series processes with independent and identically distributed residuals .(https://eprints.bournemouth.ac.uk/9484/1/JREFE_article_Feb_08.pdf, 2009).
- Usanmaz, D. (2021). Covid-19 Pandemi Sürecinin Türkiye’de Konut Sektörü Üzerine Etkileri.” *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 11(3),1352-1365.
- Wagner, A.K., Soumerai, S.B., Zhang, F. , Ross-Degnan, D. (2022). Segmented regression analysis of interrupted time series studies in medication use research.” *Journal of Clinical Pharmacy and Therapeutics*, 27(4),299–309.
- Wang, SY., Seghieri, C., Vainieri, M. , Groene, O. (2022). Changes in Acute Myocardial Infarction, Stroke, and Heart Failure Hospitalizations During COVID-19 Pandemic in Tuscany-An Interrupted Time Series Study.” *Int J Public Health*, 67, 1604319.
- UK housing market: time series processes with independent and identically distributed residuals .(https://eprints.bournemouth.ac.uk/9484/1/JREFE_article_Feb_08.pdf, 2009)
- Yilmaz, B. (2020). Forecasting house prices in Turkey: GLM, VaR and time series approaches. *Journal of Business Economics and Finance*, 9(4), 274-291.



Örgütlerde Zihinsel İş Yükünün İş Yaşam Kalitesi ve Psikolojik Sağlamlığa Etkisi

The Effect of Mental Workload on Work Life Quality and Psychological Resilience in Organizations

Duha KAÇMAZ*^{ID}, Hüseyin ÇİÇEK**^{ID}

*Yüksek Lisans Öğrencisi, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme A.B.D., duhakacmaz80@gmail.com,

ORCID: 0000-0002-5138-584X

**Prof. Dr., Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, hcciek@mehmetakif.edu.tr,

ORCID: 0000-0002-8284-7955

Öz

Bu çalışmadan amaçlanan örgütlerde zihinsel iş yükünün iş yaşam kalitesi ve psikolojik sağlamlık üzerine etkisini araştırıp analiz etmektir. Araştırmaya ait veriler 5'li Likert modelli anket tekniği ile elde edilmiştir. Araştırma anketi kamu projesi yürüten ve aynı birimde görev yapan 204 çağrı merkezi asistanı üzerinde uygulanmıştır. Araştırmanın evren büyüklüğü 750'dir. Araştırmada SPSS 22.0 veri analiz programı kullanılmış olup geçerlik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Ölçeklerin geçerlilikleri doğrusal faktör analizi ile güvenilirlikleri ise korelasyon kat sayısı ile test edilmiştir. Parametreler arasında bulunan ilişkilerin saptanması için korelasyon analizi ve regresyon analizleri yapılmıştır. Araştırmada Zihinsel İş Yükü Ölçeği, İş Yaşam Kalitesi Ölçeği ve Psikolojik Sağlamlık Ölçekleri kullanılmıştır. Araştırma bulgularına göre zihinsel iş yükünün iş yaşam kalitesi üzerinde geçerli, güvenilir ve negatif yönde anlamlı bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır. Araştırma kapsamında zihinsel iş yükünün psikolojik sağlamlığın üzerinde anlamlı ve negatif etkisi olduğu belirlenmiştir. Zihinsel iş yükü kavramının iş yaşam kalitesi ve psikolojik sağlamlık kavramları ile beraber yer aldığı bir araştırmaya literatürde rastlanmamış olmasıyla çalışmanın bu boşluğa katkı sunması hedeflenmektedir. Çalışmadan elde edilen bulgular doğrultusunda bireylerin çalışma yaşamlarını destekleyici önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Zihinsel iş yükü, İş yaşam kalitesi, Psikolojik sağlamlık.

Abstract

The aim of this study was to investigate and analyze the effect of mental workload on work life quality and psychological resilience in organizations. The research data were obtained using a 5-point Likert-model survey technique. The survey was applied to 204 call center assistants working in the same unit on a public project. The population size of the research is 750. SPSS 22.0 data analysis program was used in the research and validity and reliability analyses were performed. Validity of the scales was tested through linear factor analysis and reliability through correlation coefficients. Correlation and regression analyzes were performed to determine the relationships between parameters. The study used Mental Workload Scale, Work Life Quality Scale and Psychological Resilience Scales. According to the research findings, it was determined that mental workload has a valid, reliable and negative significant effect on work life quality. Within the scope of the research, it was determined that mental workload has a meaningful and negative impact on psychological resilience. Considering that there is no research in the literature with the concepts of mental workload, work life quality and psychological resilience together, it is aimed to contribute to this gap with this study. Based on the findings obtained from the study, suggestions were made to support individuals' working lives.

Keywords: Mental workload, Quality of work life, Psychological resilience.

Giriş

İnsan üretim zincirinin en temel unsurudur. Aynı zamanda çalışma ve sosyal hayatında fiziksel ve zihinsel olarak sınırları olan bir varlıktır. İnsanlar bilhassa çalışma hayatında gereğinden fazla fiziksel ve zihinsel olarak iş yüküne maruz kalabilmektedir. Maruz kalınan iş yükleri; Fiziksel iş yükü ve zihinsel iş yükü olarak ikiye ayrılır. Fiziksel iş yükü çalışan bireyin yüke maruz kalma süresini ve çalışma sıklığını ifade etmektedir. Zihinsel iş yükü ise çalışan bireyin hatırlatma, araştırma ve karar verme gibi zihinsel güce bağlı işlemleri ifade etmektedir. İş hayatında çalışan bireyin zihinsel iş yükünü belirlemek fiziksel iş yüküne göre daha zor olmaktadır. Çünkü fiziksel iş yükü zaman, üretim ve miktar gibi ölçülerle belirlenebilirken Zihinsel iş yükünün sınırları olmamaktadır (Gönen Ocaktan, Karaoğlan, Akça ve Oral, 2021, s.85). Zihinsel iş yükü; kapsamlı olarak bir vazifenin gereği, yerine getirildiği şartlar ve çalışanların kabiliyetleri, davranış şekilleri ve algılarının birbirleri ile arasında olan etkileşiminden ortaya çıkar (Akkaya ve Emeç, 2018, s. 156). Çalışma hayatında dar zaman, çalışma hızı, hata korkusu, vardiyalı sistemden doğacak uyku düzensizliği, aşırı iş yükünden kaynaklı stres, değerlendirilme korkusu unsurları zihinsel iş yükünü belirgin şekilde ortaya çıkarabilmektedir. Bu nedenle zihinsel iş yükünden kaynaklı moral, motivasyon düşüklüğü çalışanın iş yaşam kalitesine ve dolaylı olarak örgüt performansına etki edebilir. Bu etkilerin yanında psikolojik sağlamlık da çalışanın iş yaşam kalitesine ve zihinsel iş yüküne etki edebilecek önemli bir diğer unsurdur. Birçok çalışma ortamındaki modern teknoloji ve fiziksel talepler azalırken her zamankinden daha fazla bilişsel talepler artmakta ve buna bağlı olarak zihinsel iş yükünün performansı ve psikolojik baskının çalışanların örgütteki refahını nasıl etkilediğini anlamak giderek daha önemli hale gelmektedir (Young, Brookhuis, Wickens ve Hancock, 2015, s. 2).

Zihinsel iş yükü algısı düşük bireyler; tahammül seviyesi fazla, iş yüküne karşı zihinsel anlamda tepkisi düşük olan, beklenmedik durumlara karşı pozitif tavır sergileyen ve psikolojik dayanıklılık yönünden örgüt içinde kendisini bir adım öne taşıyabilecek potansiyele sahip kişilerdir. Burada tahammül ve tepki sınırı kişinin yetenekleri ve işe aidiyet duygusu ile de anlamlı yönde ilişkili olduğu söylenebilir.

Araştırmadan amaçlanan örgütlerde bireylerin hissettikleri zihinsel iş yükü düzeyinin iş yaşam kalitesine ve psikolojik sağlamlık düzeylerine etkisi olup olmadığını araştırmak, eğer etki var ise hangi doğrultuda olduğunu analiz etmektir. Özellikle çağrı merkezi gibi zihinsel yükün fazla iş tatmininin düşük olduğu bir sektörün araştırma için tercih edilmesi araştırmanın amacına hizmet etmektedir. ZİY, İYK ve PS kavramları bireyler ve örgütler açısından giderek daha önem kazanmaktadır. Bu nedenle çalışmanın, bireylerin çalışma alanlarındaki refah seviyesini yükseltecek değişimler için ilham olması amaçlanmıştır.

Zihinsel İş Yükü Kavramı

Zihinsel iş yükünün literatürde farklı yorumlardan oluşan birden fazla tanımı bulunmaktadır. “*Zihinsel iş yükü; hesaplama, karar verme, hatırlama, araştırma gibi zihinsel ve algısal aktivitelerin oluşturduğu bir kavramdır*” (Kılıç Delice, 2016, s. 646). Başka bir tanımda; “Zihinsel iş yükü, sistemin gerektirdiği talepleri karşılarken çalışanın ortaya koyduğu bireysel kapasitesi ile mevcut kaynakların oranı arasında oluşan ilişkidir” (Eggemeier ve Wilson, 1991, s. 207). Buna bağlı olarak her insanın iletişim yeteneği, görsel ve işitsel hafızası, hesaplama ve araştırma yeteneği değişkenlik göstereceğinden zihinsel iş yüküne vereceği tepkide farklı boyutlarda olabileceğini söylemek yanlış olmaz. “Bu yük, mevcut olan ve talep edilen kaynaklara bağlı olarak değişebilmektedir” (Kılıç Delice, 2016). Chandler ve Sweller’e (1991) göre çalışanların nitelikli bir performans gösterebilmesi için eğitim ve görev ihtiyaçlarının zihinsel kapasite ve ihtiyaçlarına göre şekillendirilerek geliştirilmesi ile mümkün olabilir. Bu nedenle eğer örgüt liderleri doğru kişiye doğru işi kabiliyetine, bilgisine paralel olarak doğru zamanda ve yeterli süre içerisinde verirlerse zihinsel iş yükü kavramı bu kadar önem arz etmeyecektir. Bilhassa günümüzde bilgi ve teknolojide meydana gelen gelişmelere bağlı olarak, çalışma yaşamında zihinsel çalışma koşulları fiziksel çalışma koşullarından daha önemli hale gelmiştir.

Mevcut çalışma koşullarında maksimum verimliliğin sağlanmasında, fiziki koşullar ile beraber zihinsel gücün önemi de ortaya çıkmıştır. Örneğin çalışan bireyin algılama, doğrulama, hafıza, zeka ve hız gibi birçok zihin becerileri önemli olmaktadır (Güreşçi, 2004, s. 3). Çalışana kendi işi dışında yüklenen görevler, bu görevleri bitirme hızı beklentisi, kabiliyeti dışında görev beklentisi çalışanın standartlarını aşarsa zihinsel iş yükünden kaynaklı olumsuzluklar art arda gelecektir. Burada görev performansı ön plana çıkmaktadır. Görev performansının kendisi, ilk bakışta, açık bir tercih gibi görünebilir ancak zihinsel iş yükünün bir ölçüsüdür (Sanders ve Mark, 1993, s. 79).

Son 50 yılda yapılan araştırmalar ile zihinsel iş yükü ölçümü için birden fazla model geliştirilmiştir. Çünkü zihinsel iş yükü yapısının nasıl tanımlanacağına dair her yerde var olan belirsizliğin ve veriye dayalı araştırma metodolojilerinin sınırlı kullanımı vardır (Moustafa, Luz, Longo, 2017, s. 2). Bu belirsizlik zihinsel iş yükü yapısı üzerinde yapılacak çalışmaları sınırlı kılmıştır. Zihinsel iş yükü kavramı ile alakalı olarak 1980 yıllarında iş yükünde değerlendirmeye yoğunlaşmış, 1990 yıllarında ise daha fazla kuramsal çalışmalara, şekillendirme çabalarına daha fazla odaklandığı teşhis edilmiştir. Böylece bu konudaki araştırmaların genel evriminden oluşan süreç, kavramı ölçmek ve tarif etmeye çalışmak üzerine tasavvur edilerek günümüz reel dünya hareketlerine kadar gelmiştir (Yavuz vd., 2020). Karadağ ve Cankul’a (2015) göre ülkemizde zihinsel iş yüküne dair literatür araştırması yapıldığında az sayıda çalışma bulunduğu saptanmıştır.

Rubio-Valdehita vd.’nin (2017) çalışmasına göre örgüt üyelerinin fiziksel anlamda ve zihinsel olarak işe uygunluklarının olup olmadığının belirlenebilmesi için ölçüm ve yorumlamaların yapılması ihtiyaç haline gelmiştir. Bu ihtiyaçtan doğan değerlendirme ve analizleri gerçekleştirmek hem çalışan hem de işveren açısından kimin neye ihtiyacı olduğu konularının

tespitine katkı sunacaktır. Birçok boyut ve yönüyle zihinsel iş yükünü, hangi maddelerin yeterli olarak açıklayabileceğinin saptanmasındaki zorluk nedeniyle küresel olarak tanımlamak zordur. Bununla beraber zihinsel iş yükünü tanımlamaya yardımcı olacak bazı yorumlar arasında benzerlikler vardır. Rubio-Valdehita ve arkadaşları (2017) bu kavramı üç sınıfta analiz etmeyi teklif etmişlerdir. Bahsedilen üç sınıf yapılan işin niceliği veya verilen vazife sayısı, işin yerine getirilecek zamanı, kişisel psikolojik tecrübe olarak sıralanmıştır (Yavuz vd., 2020). Bahsi geçen üç boyut çalışanların maruz kaldığı zihinsel iş yükünü ölçmek ve analiz etmek için yeterli görülebilir.

Çalışanların yetenekleri ve çabalarının tümü belirli durumlar veya koşullar altında zihinsel iş yükünü yönetir (Rubio-Valdehita vd., 2017, s. 570-571). Buna bağlı olarak deneyimlenen zihinsel iş yükü çalışanın bireysel yeteneklerine, iş yerindeki motivasyonuna, bir görevi yerine getirmek için uyguladığı yöntemlere, fiziksel ve duygusal durumuna bağlı olduğunu ortaya koymaktadır (Rubio-Valdehita vd., 2017; Verwey, 2000). Bu düşünceye göre duygusal ve fiziksel olarak doğru kişiye uygun iş verildiğinde hata riski azalacak, iş tatmini artacak bununla beraber çalışan performansı yükselecek ve örgüt içi başarıya katkı sağlayacaktır. Zihinsel iş yükü kavramını; Zeilstra, Wincoop ve Rypkema (2017) çalışmasında çok boyutlu bir kavram olarak, görevin (beklenti, başarıma gücü), kişinin (yetenek, odaklanma) ve çalışma ortamı özelliklerinin birleşimi olarak tanımlamışlardır (Yavuz vd., 2020). Burada çalışanın üstlendiği görev ile çevresi, ailesi ve sosyal ortamdaki kişiliğinin örtüşmesi gerektiği fikri ortaya çıkmaktadır.

Zihinsel iş yükü somut tanım olarak; çalışma ortamında ve çalışma yaşamı çevresinde belirlenen şartlar altında çalışana verilmiş görevin yerine getirilmesinden doğan zihinsel yükü ortaya koyan ve çalışanın bu taleplere yanıt verme yeteneğiyle birleşen zihinsel bir yapı olarak somutlaştırılabilir (Cain, 2007, s. 4-3). Bu nedenle zihinsel iş yükünün ortaya çıkmasında görevi yapacak kişi, eğitimi, yeterliliği, kabiliyeti, çalışma koşulları önem arz etmektedir. İnsanlar kendilerinden beklenen her şeyi hızlı, doğru ve güvenilir bir şekilde mevcut kaynakları kullanarak başarabilselerdi bunun önemi çok az olurdu (Hart, 2006, s. 1). Hızlı, doğru ve güvenilir bir çalışma süreci sadece çalışanın etkinliği ile değil aynı zamanda kurumun da çalışan üzerinde kurduğu pozitif etkinlik ile sürdürülebilir.

İş Yaşam Kalitesi Kavramı

İş yaşam kalitesi, 1960'lı yıllara dayanan bir kavramdır (Sojka, 2014, s. 283). Başlangıçta işin sosyal ve teknik açıdan yeniden tasarlanması olarak ifade edilirken, zamanla kavramın kapsamı genişlemiştir (Swamy, Nanjundeswaraswamy ve Rashmi, 2015, s. 281). Buna bağlı olarak iş yaşam kalitesi; örgütlerde çalışanların eğitimi, motivasyonu, çalışma süresi, yönetim stratejileri, fiziki ve zihinsel tatmin ve çalışma ortamının fiziki şartlarıyla doğrudan ilişkilendirilebilir. Bu şartların iyileştirilmesi başarıya giden yolda zemin oluşturur. İş yaşam kalitesi kavramı güvenlik koşullarının yerine getirilmesi ve çalışma şartlarının iyileştirilmesi, finansal ödül, kişisel ve örgütsel ilişkiler gibi birçok olumlu durumu tanımlamaktadır (Jayakumar ve Kalaiselvi, 2012, s. 141).

İş ortamında yaşam kalitesinin artırılmasına yönelik yapılan çalışmalar sonucunda iş yaşam kalitesi ortaya çıkmaktadır. İş yaşam kalitesi iş yerindeki teknik donanım ve çalışma koşullarının üst düzeyde yerine getirilmesini kapsamaktadır. İş yaşam kalitesi, yönetimin bir felsefesi olarak çalışanlara çalışma ortamlarında daha nitelikli iş şartlarının sağlanmasını hedefleyen, çalışanların fiziksel ve psikolojik refah seviyesini artıran, kurumsal kültürde değişmeye ve örgüt çalışanlarının değerini yükseltmeye yarayan bir yönetim anlayışıdır (Yüçettürk, 2005, s. 102). İş yaşam kalitesinde temel amaç çalışan her bireyin bireysel ihtiyaçları ve örgüt içerisindeki refahını temin etmektir. Çünkü insanlar yaşamlarının büyük bir kısmını çalışarak iş ortamında geçirirler ve bu ortamdan maksimum verim elde etmek çalışanların iş yaşam kalitelerini yükseltmekle mümkün olabilir.

İş yaşam kalitesinin literatürde farklı tanımları yer almaktadır. Bu tanımlardan biri; İş yaşam kalitesi genel olarak çalışan ve örgütsel çevre arasındaki ilişkiyi ifade etmektedir (Nair, 2013, s. 34). Örgüt çalışanları açısından çok önemli olan iş yaşam kalitesinin oluşturulması; Yönetim yapısının niteliğini belirlemektedir. Aşağıda iş yaşam kalitesinin temel amaçları yer almaktadır (Boz vd., 2015, s. 221).

- İş ortamında çalışan bireyin üretkenliğini arttırmak ve bağlılığını sağlamaktır.
- İş ortamında iletişim sağlamak ve iyi bir takım çalışması oluşturmaktır.
- İş ortamında çalışan bireylerin motivasyonlarını yüksek tutmaktır.
- İş ortamında stres yönetimini sağlamak ve iş dışında bireyler arası iletişim sağlamaktır.
- İş ortamının güvenliğini ve çalışma koşullarının oluşturulmasını sağlamaktır.
- İş ortamında çalışan bireye yönelik eğitim ve değişime daha kolay uyum sağlaması için tüm unsurları kullanmaktır.

Amerikan Eğitim ve Geliştirme Derneği İş Yaşam Kalitesini; Her düzeydeki örgüt üyelerinin ortamını, yöntemlerini ve sonuçlarını şekillendirmeye aktif ve etkili bir şekilde katılmalarını sağlayan bir çalışma ve organizasyon süreci olarak tanımlar. Çalışma koşullarının standartların altında olduğu ve çalışan bireylerin psikolojik olarak iyi olmadığı iş ortamlarında iş yaşam kalitesinin düşük olmasına bağlı olarak verimlilik ve performans düşüklüğü yaşanmaktadır. Bu nedenle iş ortamlarında yöneticilerin önceliği çalışan bireylerinin ihtiyaçlarını karşılamak ve çalışma koşullarını iyileştirmektir. Buna bağlı olarak iş yerinde iş yaşam kalitesi artarak çalışan bireylerin işe uyumluluğu sağlanmaktadır. Ayrıca iş yaşam kalitesinin sağlanması bireyin sosyal yaşamını da olumlu yönde etkilemektedir (Boz vd., 2015).

“İş yaşam kalitesine ulaşmakta her organizasyonun kendi yöntemi bulunur. Ancak benimsenen en yaygın unsurlar aşağıdaki gibidir;

- 1) İş güvenliğinin sağlanması
- 2) Ödüller ve tanınma
- 3) Esnek çalışma zamanları
- 4) Çalışanları örgütteki tüm rollere katmak
- 5) Açık iletişim
- 6) Kariyer büyüme planları
- 7) İş zenginleştirme” (MBA School, August 05, 2021).

Psikolojik Sağlamlık Kavramı

Örgütsel bağlamda Psikolojik Sağlamlık; iş ortamında belli belirsiz meydana gelecek her türlü başarısızlık, olumsuzluk, stres ve aşırı iş yükü karşısında uygun savunma pozisyonu alabilmek olarak tanımlanabilir (Macit, 2021, s. 3-4). Bu yaklaşıma bakıldığında örgüt içerisinde psikolojik sağlamlığın sınırlarını belirleyecek olanlar işverenlerdir. İş ortamında örgüt bireylerinin psikolojik sağlıklarını destekleyici çalışmalar yapıldığında, bireyler beklenmedik durumlara karşı olan tepkilerini daha sakin kalarak gösterebilir. Psikolojik dayanıklılığı iyi gelişmiş bireylerin travmatik ve zorlayıcı olaylar sırasında etkili başa çıkma stratejilerini kullanmaya devam ederek benlik saygısı ve iyilik halinin daha yüksek olmasını sağlayan çok sayıda çalışma bulunmaktadır (Cevizci ve Müezziz, 2019). İş yaşamında bireyler sağlıklı bir çalışma ortamı sağlanması için gerekli görülen psikolojik sağlamlık önemli unsurlardan biri olarak görülebilir. Çalışma ortamlarında bireyler olum veya olumsuz durumlara karşı karşıya kalabilmektedir. Bireylerin çalışma ortamları üzerine birçok araştırma yapılmıştır. Araştırmalar özellikle iş ortamında yaşanan stres ve stres yönetimi üzerine yapılmıştır. İş ortamında çalışan bireyin psikolojisi ve buna bağlı olarak gösterdiği performansı incelenmiş ve çalışan bireyin psikolojisinin ortaya koyduğu performansla yakın ilişki içerisinde olduğu vurgulanmaktadır. Yüksek psikolojik dayanıklılık bireyin zorluklarla etkili bir şekilde başa çıkma ve zorluklara uyum sağlama becerisine yansırken, düşük psikolojik dayanıklılık başa çıkma ve uyum sağlamadaki zorlukların göstergesidir (Kılıçkaya, 2019, s. 152). İş ortamında çalışanın maruz kaldığı herhangi bir olumsuz durum aynı zamanda örgüt yapısını da etkilemektedir. İş hayatında çalışan bireylerin iş yükü karşısında onlara verilen esneklik ve uyum çalışan bireyi rahatlatmakla birlikte örgüt yönetimine de olumlu yansımaktadır. Ayrıca iş ortamında yönetici kadronun psikolojiye hâkim bireylerden oluşması olası bir krizi kolay ve hızlı çözüme kavuşturmaktadır (Macit, 2021: 5). Tusaie ve Dyer (2004) psikolojik sağlamlığı bireyin tehditlerden, travmadan, ekonomik zorluklardan, trajedilerden, ailevi ve kişilerarası zorluklardan kaynaklanan stres faktörlerine uyum sağlama kapasitesi olarak tanımlamaktadır. Bu tanıma göre değerlendirildiğinde psikolojik sağlamlık kavramı sadece iş yaşamında değil sosyal hayatta da bireylerin karşılaşılabileceği hatta yaşadıkları ile deneyimleyeceği bir kavram olarak ortaya çıkmaktadır. Hislerini kontrol edebilen, güçlük yaşadıkları zamanlarda bile pozitif duygularla davranabilen kişiler kaotik ve beklenmedik durumlara daha rahat baş edebilirler (Kavi ve Karakale, 2018: 63). Diğer taraftan sorunların üstesinden gelebilmek ve olumsuz değişen koşullara iyi uyum sağlama yeteneği olarak tanımlanan psikolojik sağlamlıktan söz edebilmek için, yaşamda karşılaşılan zorluklar olmalı ve bu zorluklara karşı pozitif uyum, tam ve yeterli şekilde gösterilmelidir (Yücel, 2013: 1-6). Bireyler sosyal ağlarından destek algıladıklarında ve zorluklarla başa çıkma kapasitelerini fark ettiklerinde, sıkıntı karşısında dayanıklılık geliştirmektedirler (Mannen vd., 2012).

Psikolojik sağlamlığı yüksek bireyler, duygularını daha iyi kontrol altında tutarak negatif durumlara daha kolay başa çıkabilmektedir (Özer, 2014, s. 1245). Psikolojik dayanıklılık, yalnızca bireyleri olumsuz çevresel etkilerden koruyan doğuştan gelen bir kişilik özelliği değildir; daha ziyade bireylerin risk faktörlerinin zararlı etkilerine karşı koyabilmelerini ve gelişimsel ihtiyaçlarını karşılayabilmelerini sağlayan kişisel, ailesel ve çevresel özelliklerin bir sonucudur (Terzi, 2006, s. 78). Bu değerlendirmede psikolojik sağlamlığın kişinin doğuştan gelen bir kişilik özelliği olduğunda vurgulanmıştır. Aynı zamanda bu durumun sonradan kişinin kazanılan bir niteliği olduğunu öne süren araştırmacılar da bulunmaktadır (Kaba ve Keklik, 2016). Buna bağlı olarak psikolojik sağlamlık bireye ait bir özellik olduğunu söylemek güç olmakla birlikte birey psikolojik sağlamlığı sonradan öğrenip geliştirebilmektedir (Alikeşifoğlu ve Ercan, 2009, s. 6).

Metodoloji

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmadan amaçlanan zihinsel iş yükünün bireylerin iş yaşam kalitesi ve psikolojik sağlamlığı üzerine etkisini araştırmaktır. Bu doğrultuda 3 ölçek araştırma konusuna dahil edilmiştir. Çalışma yaşamında zihinsel iş yükü, iş yaşam kalitesi ve psikolojik sağlamlık hem örgüt hem çalışan açısından önem arz etmektedir. Bu üç unsurun ölçümü ve değerlendirilmesi örgüt çalışanlarının verim ve etkinliğinin düzeyi ve kaliteli hizmet sunabilmeleri için hangi zihinsel ve fiziksel şartlara maruz kaldıklarının tespiti

için oldukça gereklidir. Bu ölçümlerden elde edilen veriler sonucunda çalışanların iş ortamlarında nelere ihtiyaç duydukları veya hangi konudan rahatsızlık duyduklarının tespiti sonucunda gerekli iyileştirmelerin yapılmasına katkı sunması düşünülmektedir.

Araştırmanın Yöntemi

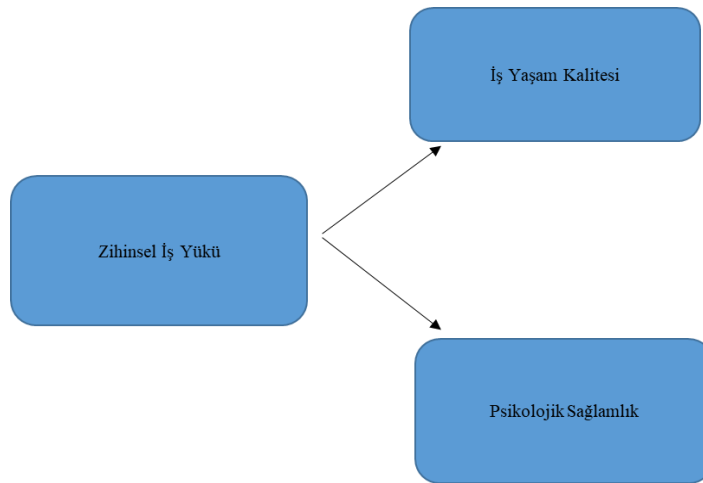
Çalışma kapsamında oluşturulan araştırma modeli, Şekil 1’de görüldüğü üzere üç değişkenden oluşmaktadır. Bunlar; zihinsel iş yükü, psikolojik sağlamlık ve iş yaşam kalitesi değişkenleridir. Veriler gönüllülük esas alınarak, herhangi bir demografik kısıtlama yapmadan tesadüfi örneklem tekniği ile anket uygulanarak elde edilmiştir. Çalışma anketi, üç değişken ve demografik özellikler olarak dört bölümden oluşmaktadır. Bireylerin zihinsel iş yüklerini ölçmek için Zihinsel İş Yükü Ölçeği, iş yaşam kalitelerini ölçmek için İş Yaşam Kalitesi Ölçeği ve psikolojik sağlamlıklarını ölçmek için ise Kısa Psikolojik Sağlamlık Ölçeğinden faydalanılmıştır. Demografik değişkenleri ölçmek için ise yaş, cinsiyet, meslek grubu, eğitim durumu ve çalışma süresi değişkenlerinden oluşan bir anket uygulanmıştır. Örneklemin elde edilmesinde 5’li Likert anket modeli tercih edilmiştir. Çalışmanın etik kurul izni Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Kurulu tarafından 06.07.2022 tarihinde GO/2022/834 karar numarası ile alınmıştır.

Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

İnsanları bulunduğu çalışma ortamından uzaklaştıracak veya uzaklaşmayı düşündürecek birçok faktör sayılabilir. Bunlar arasında zihinsel iş yükü, iş yaşam kalitesinin seviyesi ve psikolojik sağlamlık seviyesi bulunmaktadır. Zihinsel iş yükünün birçok unsurla ilişkisi olduğu incelenmiştir. Yapılan literatür taramasında; Öztürk, (2019) çalışmasında zihinsel iş yükünün örgüt sağlığı ile ilişkisini öğretim üyeleri üzerinde incelenmiş ve katılımcılardan toplanan verilerde zihinsel iş yükü ile örgüt sağlığının doğrudan ve negatif bir ilişkisi olduğu belirlenmiştir. Özkılıççı ve Aytaç (2022) tarafından yapılan çalışmada zihinsel iş yükünün iş tatmini üzerinde etkisi incelenmiş ve zihinsel iş yükünün iş tatminini azalttığı ve buna bağlı olarak işyerine karşı negatif duygu ve eleştirileri artırdığı ve yine manevi olarak yıkıcı rol üstlendiği sonucuna varılmıştır. Ghanbary vd. (2019) tarafından yapılan başka bir çalışmada zihinsel iş yükü ve mesleki tükenmişlik arasındaki ilişki incelenmiş ve zihinsel iş yükü ve mesleki tükenmişlik arasında anlamlı ilişki olduğu zihinsel iş yükü arttıkça mesleki tükenmişliğin de arttığı görülmüştür. Bu çalışmalara benzer pek çok çalışma yapılmış olmasına rağmen zihinsel iş yükü, çalışma ortamının kalitesi ve psikolojik sağlamlığın beraber bulunduğu bir çalışmaya rastlanmamıştır.

Birçok araştırmacı zihinsel iş yükü ile farklı kavramları bir arada incelemiştir. Bunlardan bazıları; Sevinik ve Lök (2022) tarafından yapılan hemşirelerde zihinsel iş yükü ile iş performansı arasındaki ilişkinin belirlenmesi, Özkılıççı ve Aytaç (2022) tarafından yapılan zihinsel iş yükü, iş tatmini, ücret tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin incelenmesi, Öztürk, (2019) tarafından yapılan zihinsel iş yükü ve örgüt sağlığı ilişkisi üzerine nitel bir çalışma benzer çalışmalardan bazılarıdır. Zihinsel iş yükünün iş yaşam kalitesi ve psikolojik sağlamlık ile beraber araştırıldığı bir çalışmaya literatürde rastlanmadığından dolayı aralarındaki ilişkiyi destekleyici çalışmalara yer verilmemiştir.

Bu çalışmada zihinsel iş yükünün iş yaşam kalitesi ve psikolojik sağlamlık üzerinde doğrudan, anlamlı ve negatif etkisi olduğu tespit edilmiş hipotezler şu şekilde oluşturulmuştur; “H1: Zihinsel İş Yükünün İş Yaşam Kalitesi üzerinde etkisi vardır.” Zihinsel iş yükü arttıkça iş yaşam kalitesinin düştüğü görülmüştür. Bir diğer hipotez; “H2: Zihinsel İş Yükünün Psikolojik Sağlamlık üzerinde etkisi vardır.” Zihinsel iş yükü arttıkça psikolojik sağlamlık düzeyinin düştüğü görülmüştür. Değişkenler arasındaki etkiyi tespit etmek için Şekil 1’deki araştırma modeli oluşturulmuştur.



Şekil 1. Araştırma Modeli.

Araştırmanın hipotezleri aşağıdaki şekildedir;

Hipotez 1: Zihinsel İş Yükünün İş Yaşam Kalitesi üzerinde istatistiksel olarak negatif anlamlı etkisi vardır.

Hipotez 2: Zihinsel İş Yükünün Psikolojik Sağlamlık üzerinde istatistiksel olarak negatif anlamlı etkisi vardır.

Evren ve Örneklem

Araştırmanın ana kütlesi hizmet sektöründe yer alan Erzurum ilindeki kamu projesi çalışanlarından oluşmaktadır. Örneklem büyüklüğü % 95 güven aralığında ve % 5 hata oranı göz önünde bulundurularak hesaplanmış ana kütle büyüklüğü 750 çağrı merkezi asistanından örneklem sayısı 204 olarak belirlenmiştir. Çalışma verilerini ortaya koyabilmek için tesadüfi örneklem metodu ile anket formları örgüt üyelerine dağıtılmış ve gönüllülük esas alınmıştır. Koç Başaran (2017)'ın tanımına göre her bir örnekleme birimine eşit seçilme ihtimalinin verilmesiyle (seçilen birimin yerine konulmasıyla) seçilen birimlerin örnekleme alındığı türe tesadüfi örnekleme adı verilmektedir. Anket çalışması bittikten sonra elde edilen formlar incelenerek anket formlarının yapılacak tespitler ve analizler için uygun olduğu belirlenmiştir.

Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Çalışmada iş yaşam kalitesinin ölçümünde Dursun Çiçek (2005) tarafından geliştirilen; Aba (2009) tarafından geçerlilik ve güvenilirliği ölçülen “İş Yaşam Kalitesi Ölçeği” kullanılmıştır. “İş Yaşam Kalitesi Ölçeği iş ortamı, çalışma şartları ve verilen imkânlar olmak üzere üç alt boyut ve 15 maddeden meydana gelmektedir” (Şantaş, Oğuz ve Çilhoroz, 2018, s. 68). İş ortamı boyutu 7, çalışma şartları boyutu 5 ve Verilen imkanlar boyutu 3 ifadeden oluşmaktadır. Walker ve arkadaşları (2009) tarafından yapılan çalışmada İş Yaşam Kalitesi Ölçeğinin Cronbach Alpha değeri 0,8655 olarak bulunmuştur. 3 alt boyuta ait güvenilirlik katsayıları ise 0,71-0,83 arasında değiştiği görülmektedir. Ölçek yüksek derecede geçerli ve güvenilir bir araç olarak değerlendirilmektedir.

ZİY (Zihinsel İş Yükü) kavramının ölçümünde Valdehita ve iş arkadaşları tarafından geliştirilmiş olan CarMen-Q ölçeğinin Türkçeye göre uyarlanmış hali kullanılmıştır. Yavuz vd. (2020) tarafından Türkçeye uyarlanan ölçek “268 katılımcıdan elde edilen verilere uygulanan doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre, ölçeğin orijinal formundaki gibi dört boyutlu bir yapıda olduğu saptanmıştır. Bu boyutlar; bilişsel iş yükü, geçici iş yükü, duygusal iş yükü ve performansa bağlı iş yükü talepleridir. Türkçe Zihinsel İş Yükü Ölçeğinin madde-toplam korelasyon katsayılarının 0,12 ile 0,74 arasında olduğu gözlemlenmiş, iç tutarlık katsayısı $\alpha = 0,90$ olarak hesaplanmıştır”. Analiz bulgularına göre Zihinsel İş Yükü Ölçeğinin yeterli düzeyde geçerlilik ve güvenilirlik değerlerine sahip olduğu belirlenmiştir.

Psikolojik Sağlamlık ölçümünde Tayfun Doğanın 6 unsurdan meydana gelen 5’li Likert tipi ölçeği kullanılmıştır. Smith ve meslektaşları tarafından bireylerin ruhsal dayanıklılıklarını analiz etmek amacıyla geliştirilmesi amaçlanmıştır. Tayfun DOĞAN tarafından Türkçe’ye göre düzenlenmiş ölçek, 6 maddesi bulunan, 5’li Likert tipi bir ölçme aracıdır. Psikolojik Sağlamlık ölçeğinden alınan yüksek değerler ruhsal, psikolojik dayanıklılığın yeterli düzeyde olduğunu ortaya koymaktadır. Ölçek maddelerine ilişkin faktör yükleri .68 ile .91 arasında değişen değerlerde bulunmuştur. Ölçeğin güvenilirliği iç tutarlık ve test tekrar test yöntemleriyle hesaplanmıştır. Buna göre, iç tutarlık güvenilirlik katsayısı .80 ile .91 arasında değişen değerlerde bulunmuştur Doğan (2015, s. 95). Analiz bulgularına göre Psikolojik Sağlamlık Ölçeğinin yeterli düzeyde geçerlilik ve güvenilirlik değerlerine sahip olduğu belirlenmiştir.

Veri Analizi

Analizde SPSS 22. paket programından yararlanılmıştır. Normallik testi sonuçlarına göre ölçeklerin normal dağılıma uygun olduğu belirlenmiş olup parametrik testler uygulanmıştır. İki veya daha fazla gruptan meydana gelen değişkenlerde farklılık olup olmadığını belirlemek için ANOVA testi uygulanmıştır. Ayrıca etki analizi için lineer regresyon analiz yöntemi uygulanmıştır. Anlamlılık seviyesi olarak $p < 0,05$ ölçütü değer olarak kabul edilmiştir.

Bulgular

Demografik Değişkenlere Ait Frekans Bilgileri

Araştırmaya katılanların cinsiyet değişkenine göre % 52,9’unun kadın, % 47,1’inin erkek olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya katılanların % 52,9’u kadın, % 47,1’i erkek, % 5,9’unun 18-23 yaş aralığında, % 49,5’inin 24-29 yaş aralığında, % 28,4’ünün 30-35 yaş aralığında, % 14,2’sinin 36-41 yaş aralığında ve % 2,0’sinin 42 yaş ve üzeri olduğu belirlenmiştir. Araştırmaya katılanların % 20,1’inin ortaöğretim mezunu, % 36,3’ünün Ön lisans mezunu, % 39,7’sinin lisans mezunu ve % 3,9’unun lisansüstü mezunu olduğu belirlenmiştir. Araştırmaya katılanların % 41,7’sinin 1-3 yıl arası, % 28,4’ünün 4-7 yıl arası, % 27,9’unun 8-11 yıl arası ve % 2,0’sinin 12-15 yıl arası aynı işyerinde çalışma süresi oldukları tespit edilmiştir. Araştırmaya katılanların % 33,8’inin 1-3 yıl arası, % 30,4’ünün 4-7 yıl arası, % 31,9’unun 8-11 yıl arası, % 2,9’unun 12-15 yıl arası ve % 1,0’inin 16 yıl ve üzeri sektörde çalışma süresi oldukları tespit edilmiştir. Araştırmaya katılanların % 96,1’inin İşgören, % 1,0’inin Mühendis ve % 2,9’unun Teknisyen olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya katılanlardan % 3,9’unun Finans ve % 96,1’inin diğer departmanlarda çalıştıkları tespit edilmiştir.

Tablo 1. Zihinsel İş Yükünün Alt Boyutları Arasındaki Korelasyon Değerleri.

1. GEC_IY	1			
2. BIL_IY	0,44**	1		
3. PER_IY	0,53*	0,27*	1	
4. DUY_IY	0,38**	0,19*	0,35*	1

1-Geçici İş yükü

2-Bilişsel İş Yükü

3-Performansa Bağlı İş Yükü

4-Duygusal İş Yükü

“Zihinsel İş Yükü Ölçeğinde bulunan geçici iş yükü, bilişsel iş yükü, performansa bağlı iş yükü, duygusal iş yükü kavramları arasında ($r = 0,19$ ile $0,53$ arasında değişmektedir) pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı ($p=0,000 < 0,05$) ilişkiler belirlenmiştir. Ayrıca, değişkenler arasında korelasyon katsayısı değeri $0,80$ ve üzerinde olan ilişkilerle karşılaşılmağı çoklu doğrusal bağlantı sorunu olmadığını göstermektedir” (Hair vd., 2013: 3).

Zihinsel İş Yükü Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi

Zihinsel İş Yükü Ölçeğinin faktör yapısının doğrulanması için DFA incelemesinde bulunulmuştur. Analiz sonuçlarının yorumlanması için en sık kullanılan uyum indekslerinden X^2 /sd , RMSEA, GFI, CFI, NFI ve RMR değerleri tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2. Zihinsel İş Yükü Ölçeğine ilişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları.

CMIN(X^2)	sd	X^2 /sd	RMSEA	GFI	CFI	NFI	RMR
2204,66	471	4,68	0,120	0,69	0,92	0,91	0,088

Ölçeğine ilişkin DFA sonuçlarına göre (X^2) değeri 2204,66 ve serbestlik derecesi (sd) 471’dir. Uyum indeksleri yönüyle ki-kare/serbestlik derecesinin 3 ya da daha küçük değer de olması mükemmel uyumu göstermektedir (Sümer, 2000). Ölçeğin (X^2 /sd) değeri 4,68 olarak bulunmuş ve model uyumunun iyi olduğu belirlenmiştir. RMSEA değeri ile RMR değerinin “.08” ve daha küçük değerde; GFI, CFI ve NFI değerlerinin ise “.90” ve daha yüksek değer de olması iyi uyum olduğunu göstermektedir (Brown, 2006; Hooper vd., 2008; Sümer, 2000). Bu bağlamda ölçeğin DFA sonucunda elde edilen uyum indekslerine göre iyi uyum gösterdiği söylenebilir.

Psikolojik Sağlamlık Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi

KPSÖ’ye ilişkin yapılan DFA sonucu, uyum iyiliği indeksleri, x^2/sd ($12,86/7$) = 1,83, NFI = 0,99, NNFI = 0,99, CFI = 0,99, IFI = 0,99, RFI = 0,97, GFI = 0,99, AGFI = 0,96, RMSEA = 0,05, SRMR = 0,03 olarak bulunmuştur.

Tablo 3. Psikolojik Sağlamlık Ölçeğine ilişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları.

CMIN(X^2)	sd	X^2 /sd	RMSEA	GFI	CFI	NFI	RFI	SRMR
12,86	7	1,83	0,05	0,99	0,99	0,99	0,97	0,03

Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (CFI), Artan Uyum İndeksi (IFI), Görelî Uyum İndeksi (RFI), Normlaştırılmış Uyum İndeksi (NFI), Normlaştırılmamış Uyum İndeksi (NNFI) için değerlerin 0,95’ten büyük olması iyi uyum, 0,90-0,94 arası değerler ise kabul edilebilir uyum düzeyi olarak belirtilmektedir. Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü (RMSEA) ve Standart ortalama karekök hatası (SRMR) değerlerinin 0,05’ten küçük olması iyi uyum, 0,06-0,08 arasında olması ise kabul edilebilir uyum olarak belirtilmektedir (akt. Doğan, 2015; Hair vd., 1998).

İş Yaşam Kalitesi Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi

İş Yaşam Kalitesi Ölçeğine ilişkin yapılan DFA sonucu uyum iyiliği indeksleri CMIN=174,851, DF=80, CMIN/DF= 2,186, p değeri=0,000, RMSEA=0,066, CFI=0,96, NFI=0,93, TLI=0,95, AGFI=0,88, GFI=0,92 olarak bulunmuştur.

Tablo 4. İş Yaşam Kalitesi Ölçeğine ilişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları.

CMIN(X^2)	df	CMIN/DF	P	RMSEA	CFI	NFI	TLI	AGFI	GFI
174,851	80	2,186	0,000	0,066	0,96	0,96	0,95	0,88	0,92

Doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir ve iyi uyum sınırları içerisinde yer aldığı görülmektedir. Bir başka ifadeyle, iş yaşam kalitesi ölçeğinin geçerliliği doğrulanmıştır.

Tablo 5. İş Yaşam Kalitesi İfadelerinin Faktör Dağılımları.

Ölçek İfadeleri	Faktörler		
	1	2	3
Yaptığım işin beklentilerimi karşılamasından	0,823		
Yapmakta olduğum işin yeteneklerime uygunluğundan	0,782		
Örgüt hedefleri ile kendi hedeflerim arasındaki uyumdan	0,769		
Genel olarak şimdiki kurumda çalışmaktan	0,621		
İşte kendimi ifade etme ve geliştirme olanaklarından	0,581		
Yetki ve sorumluluklarımın dengeli olmasından	0,563		
Sosyal olanaklar ve faaliyetlerden		0,775	
İş ortamındaki sosyal faaliyetlerin yeterliliğinden		0,774	
Örgütsel gelişim ve değişim konusunda yapılan çalışmalarından		0,763	
Sağlanan yemek hizmetinden		0,633	
Kurumdaki izin uygulamalarından			0,812
Örgütteki çalışma saatleri ve mesai uygulamalarından			0,766
Kurumdaki fiziki çalışma ortamından			0,626
Haberleşme ve ulaşım olanaklarından			0,618
Yaptığım işim nedeniyle toplumda gördüğüm saygılıktan			0,496

(Kalbiye Memiş vd., 2017)

İş Yaşam Kalitesi Ölçeğinin faktör analizi sonuçları analiz edildiğinde, döndürme sonrası maddelerin toplam 3 faktör altında toplandığı ve maddelerin faktör yükü değerlerinin 0,823 - 0,812 arasında değiştiği görülmektedir. Tablo 1'e göre iş ortamı faktörü 0,55-0,62 arası 3 madde için iyi, 0,70 ve üzeri 3 madde için mükemmel değişim gösterdiği kabul edilmektedir. Çalışma koşulları faktörü 1 madde için 0,63 çok iyi, 3 madde için 0,70 ve üzeri mükemmel değişimi gösterir. Sağlık hizmetleri faktörü olarak 1 madde için 0,45-0,54 aralığında normal, 2 madde için 0,55-0,62 arası iyi, 2 madde için 0,70 ve üzeri mükemmel değişim göstermektedir. Elde edilen faktörlere ilişkin diğer bulgular Tablo 6'daki gibidir.

Tablo 6. İş Yaşam Kalitesine Etki Eden Alt Faktör Boyutları ve Güvenirlikleri.

Faktör Adı	Madde Sayısı	Faktör Yükleri	Açıklayıcı Varyans Yüzdeleri	Cronbach Alpha
İş Ortamı	6	0,823-0,782-0,769 0,621-0,581-0,563	38,139	0,842
Çalışma Koşulları	5	0,812-0,766-0,636 0,618-0,496	11,892	0,790
Sağlanan Hizmetler	4	0,775-0,774-0,763 0,633	9,427	0,768

Açıklayıcı varyans analizleri sonucunda birinci faktör olan iş ortamı %38,139, ikinci faktör olan çalışma koşulları %11,892, üçüncü faktör olan sağlanan hizmetler %9,427 düzeyinde açıklayıcılığa sahiptir. Çalışmada yer alan bu üç alt boyut toplam 15 maddeyi %59,458 düzeyinde açıklamaktadır. Güvenirlik değerleri iş ortamı faktörü için 0,842, çalışma koşulları faktörü için 0,790, sağlanan hizmetler faktörü için 0,768 olarak hesaplanmıştır. Bu değerler ölçeğin beklenenden daha yüksek iç tutarlılığa sahip olduğunu ve güvenilirliğin sağlandığını göstermektedir.

Tablo 7. Kısa Psikolojik Sağlamlık Ölçeği'nin Doğrulamalı Faktör Analizine İlişkin Faktör Yükleri ve Madde Toplam Korelasyonu.

Maddeler Korelasyonu	Toplam	Faktör Yükleri	Madde
1.Sıkıntılı zamanlardan sonra kendimi çabucak toparlayabilirim.		,70	,65
2.Stresli olayların üstesinden gelmekte güçlük çekerim.*		,76	,66
3.Stresli durumlardan sonra kendime gelmem uzun zaman almaz.		,56	,56
4.Kötü bir şeyler olduğunda bunu atlama benim için zordur.*		,73	,60
5. Zor zamanları çok az sıkıntıyla atlattım.		,52	,49
6.Hayatımdaki olumsuzlukların etkisinden kurtulmam uzun zaman alır.*		,76	,66
Açıklanan Varyans Toplamı		% 54,661	
Özdeğer	3,28		

*Bu maddeler tersten kodlanmaktadır. (Doğan, 2015)

“Ölçek maddelerinin toplam puanı öngörebilme gücünü, temsil gücünü belirlemek için madde analizi yapılmıştır. Bu analiz sonucunda, düzeltilen madde toplam korelasyonu değerlerinin .49 ile ,66 arasında değişkenlik gösterdiği görülmüştür. Bu sonuç, maddelerin ölçeği beklenen düzeyde temsil ettiğini göstermiştir. Madde toplam korelasyonu ile alakalı ayrıntılı sonuçlar Tablo 4'de belirtilmiştir. Ölçek maddelerine ilişkin doğrulamalı faktör yükleri 52-76 arasında değişen değerlerde bulunmuştur. Bu değerler için maddelerin yüksek faktör yüküne sahip ve yüksek derecede ölçüm yaptığı sonucuna varılabilir. Yapılan analiz sonucu toplam varyansın %54' ünü temsil eden tek faktörlü bir yapı ortaya çıkmıştır. KPSÖ'nün güvenirligi, iç tutarlık yöntemiyle incelenmiştir. Buna göre iç tutarlık katsayısı, ,83 olarak bulunmuştur. Kısa Psikolojik Sağlamlık Ölçeği ile alakalı gerçekleştirilen doğrusal faktör analizi sonucunda, uyum iyiliği indeksleri, $x^2/sd (12,86/7) = 1,83$, NFI = 0,99, NNFI = 0,99, CFI = 0,99, IFI = 0,99, RFI = 0,97, GFI = 0,99, AGFI = 0,96, RMSEA = 0,05, SRMR = 0,03 olarak bulunmuştur” (Doğan, 2015, s. 97).

Normallik Varsayımı

Tablo 8. Tanımlayıcı İstatistikler.

	N	Min		Max		Skewness		Kurtosis	
		Min	Max	Ortalama	Std. Sapma	İstatistik	Std. Hata	İstatistik	Std. Hata
Z1Bilisel	204	1,89	5,00	3,4014	,69351	,124	,170	-,355	,339
Z2Gecici	204	2,14	5,00	3,2073	,63196	,698	,170	,211	,339
Z3Performans	204	2,80	5,00	4,4059	,62899	-,778	,170	-,502	,339
Z4Duygusal	204	1,14	5,00	3,4223	,85940	-,320	,170	-,199	,339
Z4Genel	204	2,61	4,79	3,5375	,50494	,293	,170	-,416	,339
PSD	204	1,83	4,67	3,3219	,60366	-,085	,170	,050	,339
IYKisOrtam	204	1,57	5,00	3,5364	,84103	-,433	,170	-,435	,339
IYKcalisma	204	1,00	5,00	2,8431	,92927	-,159	,170	-,805	,339
IYKsaghizmet	204	1,00	4,75	2,8113	1,01706	-,371	,170	-,818	,339
IYKgenel	204	1,38	4,88	3,1385	,79965	-,256	,170	-,637	,339

(Korelasyon) Analizi Sonuçları

Aşağıdaki tabloda Zihinsel İş Yükü, Psikolojik Sağlamlık Değerlendirme ve İş Yaşam Kalitesine ait ölçek incelendiğinde parametrik analizlerden Pearson korelasyon analizine ilişkin bulgular bulunmaktadır.

Tablo 9. Ölçeklere İlişkin Korelasyon Tablosu.

Ölçek	Ort.	Ss	Zihinsel İş Yükü	Psikolojik Sağlamlık	İş Yaşam Kalitesi
Zihinsel İş Yükü	3,5375	,50494	1	-,192**	-,229**
Psikolojik Sağlamlık	3,3219	,60366		1	,385**
İş Yaşam Kalitesi	3,1385	,79965			1

Tablo 9' da gösterilen korelasyon analizine ilişkin bulgulara göre;

Araştırma kapsamındaki katılımcıların Zihinsel İş Yükü ile Psikolojik Sağlamlık ölçekleri arasında negatif ve anlamlı ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. $r=-,192$; $p<0,01$.

Ayrıca katılımcıların ZİY(Zihinsel İş Yükü) ile İş Yaşam Kalitesi Ölçeklerinin birbirleri ile negatif ve anlamlı ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. $r=-,229$; $p<0,01$.

Diğer yandan katılımcıların Psikolojik Sağlamlık ile İş Yaşam Kalitesi Ölçekleri arasında pozitif ve anlamlı ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. $r=,385$; $p<0,01$.

Regresyon (Etki) Analizi Sonuçları

H1: Zihinsel İş Yükünün psikolojik sağlamlığın üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi var mıdır? (Regresyon)

H2: İş Yaşam Kalitesinin Zihinsel İş Yükü üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı bir etkisi var mıdır? (Regresyon)

Tablo 10. Model Tablosu.

Model 1	R	R Square	Adjusted R Square	Std.Error
	0,35	0,31	,191	,49677
Model 1	R	R Square	Adjusted R Square	Std.Error
	,053	,045	,227	,49246

R değeri bağımlı ve bağımsız değişken arasındaki korelasyonu belirtir. İki değişkenli yapıda R Square değerine bakarız. Bu değer 0,035 çıkmıştır. Bu değere göre modelin %3,5'i açıklanabilmektedir. Katılımcılarda Zihinsel İş Yükünün psikolojik sağlamlığın üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı bir etkilemesi modelinin % 3,5 sini açıklamaktadır veya yordamaktadır.

Tablo 11. Anova Tablosu.

Model 1	KT	DF	KO	F	Sig.
Regression	1,917	1	1,917	7,746	,006
Residual	49,820	202	,247	-	-
Total	51,737	203	-	-	-
Model 2	KT	DF	KO	F	Sig.
Regression	2,708	1	2,708	11,154	,001
Residual	49,029	202	,243	-	-
Total	51,757	203	-	-	-

Bağımlı Değişken: Zihinsel İş Yükü

Bağımsız Değişken 1: Psikolojik Sağlamlık

Bağımsız Değişken 2: İş Yaşam Kalitesi

Anova tablosunda Psö anlamlılık değerine (sig değerine) baktığımız zaman 0,05 ten küçük olduğu görülmektedir. Bu değere göre model anlamlı olduğunu ifade etmektedir. Diğer bir ifade ile modelimiz anlamlı bir şekilde zihinsel iş yükü davranışının % 3,5'inin Psikolojik Sağlamlık davranış düzeyleri tarafından açıklanabildiğini ifade etmektedir. Anova tablosunda İyk anlamlılık değerine (sig değerine) baktığımız zaman 0,05 ten küçük olduğu görülmektedir. Bu değere göre model anlamlı olduğunu ifade etmektedir. Diğer bir ifade ile modelimiz anlamlı bir şekilde zihinsel iş yükü davranışının % 5,3'ünün iş yaşam kalitesi davranış düzeyleri tarafından açıklanabildiğini ifade etmektedir.

Tablo 12. Regresyon analizi.

Model 1	B	Std. Hata	Beta	T	P
(Constant)	4,075	,196	-	20,856	,000
PSÖ	-,167	,055	-,194	-2,760	,006
Model 1	B	Std. Hata	Beta	T	P
(Constant)	3,971	,141	-	28,424	,000
IYK	-,143	,040	-,219	-3,320	,001

Coefficient tablosunu incelediğimizde zihinsel iş yükünün psikolojik sağlamlığı istatistiksel açıdan anlamlı bir şekilde etkilediğini göstermektedir. Burada sabit B değeri 4,07 çıkmıştır, % 4,07 değeridir. Alt satırdaki -0,167 değeri ise zihinsel iş yükü davranışının Psikolojik Sağlamlık düzeyini negatif yönde etkilediğini göstermektedir. Bu değere göre Psikolojik Sağlamlık düzeyi 1 birim artınca zihinsel iş yükü davranışının da % 16,1 azalacağını ifade etmektedir. Coefficient tablosunu incelediğimizde Zihinsel İş Yükünün iş yaşam kalitesini istatistiksel açıdan anlamlı bir şekilde etkilediğini göstermektedir. Burada sabit B değeri 3,97 çıkmıştır, % 3,9 değeridir. Alt satırdaki -0,143 değeri ise iş yaşam kalite düzeyinin zihinsel iş yükü davranışını negatif yönde etkilediğini göstermektedir. Bu değer ise iş yaşam kalite düzeyi 1 birim artınca zihinsel iş yükü davranışının da % 14,3 azalacağı anlamına gelmektedir.

Sonuç ve Değerlendirme

Günümüz iş yaşamında dijitalleşmeyle birlikte bilgi işlem süreçlerinin de artması ile zihinsel iş yükü daha fazla ortaya çıkmaktadır. Çağrı merkezi gibi bilişsel ve duygusal yönden yoğun işlerde zihinsel iş yükü riski yüksektir. Zihinsel iş yükünü azaltmak için işin tasarımı, çalışma şartları ve yönetim desteği önem taşır. Çalışmada zihinsel iş yükünün bireylerin iş yaşam kalitesi ve psikolojik sağlamlıkları üzerinde anlamlı bir etki yarattığı mevcut verilerle ortaya konulmuştur. Yoğun çalışma temposu insanları zihinsel iş yüküne maruz bırakmaktadır. Bu da çalışanların performanslarını düşürücü bir etki yaratabilmektedir. Zihinsel iş yükü arttığında doğal olarak performansta düşüşe, görevin ileri bir zamana ertelenmesine ve hata oranında artışa, amaçlanan hedefin geç gerçekleştirilmesine veya hedefin tamamlanmamasına ve farklı işlere odaklanmak için daha az ve kısıtlı imkânlar kalmasına yol açmaktadır (Huey ve Wickens,1993: 218-219). Çalışmada yalnızca zihinsel iş yükü değil ayrıca çalışanların iş yaşam kaliteleri ve psikolojik sağlamlıkları da ele alınmıştır. İş yaşam kalitesinin yüksek tutulması çalışanın ihtiyacı olan moral, motivasyonun sağlanması ve performansı yükseltecek alt yapının sağlanmasına bağlıdır. Bu ihtiyaçlar karşılandığı veya karşılanmaya çalışıldığı sürece örgüt çalışandan maksimum fayda sağlayabilir. Düşük veya optimal seviyede zihinsel çaba iş yaşam kalitesini destekler. İşin tasarımı, destek ve kaynaklar zihinsel iş yükünü azaltarak kaliteyi artırır. Araştırmanın bir diğer bulgularına göre zihinsel iş yükünün psikolojik sağlamlığa etkisi anlamlı düzeyde ilişkilendirilmiştir. Sonuçlara göre zihinsel iş yükü yüksek olan bireylerin psikolojik sağlamlık düzeyleri düşük olabilmektedir ve kriz anlarında sakin kalma düzeyleri de buna bağlı olarak düşebilir. Elde edilen anket verilerine göre psikolojik sağlamlık ve iş yaşam kalitesinin birbiri arasında pozitif ve anlamlı ilişkisi olduğu bulunmuştur. Zihinsel iş yükü yüksek olan bireylerin iş yaşam kaliteleri ve psikolojik sağlamlık düzeylerinin düşük olduğu söylenebilir. Böylece zihinsel iş yükü yüksek olan birey örgüte karşı daha olumsuz ve isteksiz davranışlarda bulunabilir ve örgütün kendisinden beklediği iş dışında faaliyetlerde bulunabilir veya beklenen işten verimsiz sonuç alınması beklenebilir. Görevin zorluğu, süre sınırlaması, hata toleransı, yetki sorumluluğunun fazla olması zihinsel iş yükünü etkilemektedir (Cook ve Salvendy, 1999: 15-20). Rol belirsizliğinin oluşturduğu stres ve iş ortamının genel olarak stresli olması gibi etkenlerde yine zihinsel iş yükünü etkilemektedir (Jaramillo, Mulkı ve Boles, 2011: 349). Krol, (1971); Wierwille, (1979) zihinsel iş yüküne yönelik yaptıkları çalışmalarda, zihinsel iş yükünün çalışanlarda tükenmişlik, iş stresi ve depresyon gibi sağlık sorunlarına neden olduğu belirlenmiştir. Örgütler çalışanlarının zihinsel iş yükü düzeylerini düşürüp, fiziksel ve zihinsel kabiliyetlerine göre ve herkesin kendi pozisyonunda istihdam edilmesini sağlarsa buna bağlı olarak iş ve sosyal yaşam kaliteleri artacak psikolojik sağlamlık düzeyleri her türlü olumsuzluğa karşı daha duyarlı hale gelecektir. Yüksek seviyelerde çalışma yoğunluğu olan çalışanların işe katılımları ve iş tatminleri daha fazla olmasına rağmen psikolojik iyi oluşlarının ise düşük düzeyde olduğu saptanmıştır (Burke, Koyuncu, Fiksenbaum ve Acar, 2009: 26).

Araştırmanın kısıtlılıkları; Çağrı merkezinde aynı birimde görev yapan müşteri temsilcilerinin tercih edilmesi ile araştırma probleminin amacı ve hipotezleri doğrultusunda ZİY Ölçeği, İYK Ölçeği ve KPS Ölçeği ile elde edilen 2023 yılı verileri ile sınırlandırılmıştır.

Örgüt yöneticilerinin iş süreçlerini ve çalışma temposunu yeniden dizayn etmesi, büro ergonomisi ve çalışma ortamını iyileştirmesi ve dijital araçları doğru kullanarak zihinsel iş yükünü hafifletmesi önerilebilir. Ayrıca esnek çalışma saatleri ve uzaktan çalışma imkânı sunmak ve fazla zihinsel iş yüküne maruz kalan birimlere destek oluşturulması zihinsel iş yükünün daha az hissedilmesi için önerilmektedir. Burada yöneticilerin sorumluluğu yüksek düzeydedir. Örgütün refahını, başarısını bekleyen yöneticiler öncelikle çalışanlara karşı sorumluluklarını yerine getirmeli, çalışanlar için yüksek motivasyon araçları kullanılmalı,

onları sosyal ve örgütsel alan içinde uyum içinde çalışacakları alan yaratmalı, onlara duygusal ve fiziksel olarak ve nitel veya nicel olarak yetenekleri gözetilerek uygun olabilecek işler vermelidir. Çalışmada esas olan örgütlerin çalışanlara verdikleri iş miktarı, iş ve çalışan uyumu, zaman sınırlaması, çalışan yeterliliği gibi iş yaşam kalitesini, psikolojik sağlamlık düzeylerini etkileyecek unsurları gözetenek düzenlemeler yapmak ve bu sayede çalışana zihinsel iş yükünü daha az hissettirecek bir iş ortamı sağlamaktır. Araştırma çalışmasının yoğun zihinsel iş yükünün hissedildiği çağrı merkezi sektöründe yürütülmüş olması çalışmanın amacına katkı sağlamaktadır. Çağrı merkezi gibi zihinsel iş yükünün fazla hissedildiği farklı çalışma alanlarında bu araştırmayı derinleştirmek ve zihinsel iş yüküne neden olan farklı değişkenleri ele almak literatüre katkı sunacaktır. Çalışmada asıl amaçlanan örgütlerde bireylerin iş yaşam kalitelerini ve psikolojik sağlamlık düzeylerini etkileyen zihinsel iş yükünü detaylı şekilde ele alınması ve gelecek çalışmalara ilham olunmasıdır.

Kaynakça

- Alikaşifoğlu, M. V., & Ercan, O. (2009). Ergenlerde riskli davranışlar, *Türk Pedi-atrı Arşivi*, 44: 1-6.
- Boz, C., Memiş, K., Hoşgör, H., Gün, İ., & Gündüz, D. (2015). İş Yaşam Kalitesi ve Motivasyon İlişkisi. Metin Sabancı Baltıman Kemik Hastalıkları, *MÜSBED*, 5(4): 220-230.
- Brown, T. A. (2006). Confirmatory factor analysis for applied research. New York: Guilford, 13(1): 214-217.
- Burke, R. J., Koyuncu M., Fiksenbaum, L., & Acar, F. T. (2009). Work Hours, Work Intensity, Satisfactions And Psychological Well-Being Among Turkish Manufacturing Managers. *Europe's Journal of Psychology*, 5(2): 12-30.
- Cain, B. (2007). A Review Of The Mental Workload Literature. *Defence Research And Development Canada Toronto Human System Integration Section*, 4-3.
- Cevizci, O., & Müezzın, E. E. (2019). Sağlık çalışanlarında psikolojik belirtilerin ve psikolojik dayanıklılığın incelenmesi. *Cyprus Turkish Journal of Psychiatry and Psychology*, 1(3): 166-172.
- Chandler, P., & Sweller, J. (1991). Cognitive Load Theory and the Format of Instruction. *Cognition and Instruction*, 8, 293-332.
- Cook, J. R., & Salvendy, G. (1999). Job Enrichment And Mental Workload In Computerbased Work. Implications For Adaptive Job Design, *International Journal Of Industrial Ergonomics*, 24(1): 13-23.
- Çiçek, D. (2005). Örgütlerde Motivasyon ve İş Yaşam Kalitesi: Bir Kamu Kuruluşundaki Yönetici Personelin Motivasyon Seviyelerinin Tespit Edilerek İş Yaşam Kalitesinin Geliştirilmesi Üzerine Bir Araştırm. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Doğan, T. (2015). Kısa Psikolojik Sağlamlık Ölçeği'nin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışması. *The Journal Of Happiness & Well-Being*, 3(1): 93-102.
- Eggemeier, F. T., & Wilson, G. F. (1991). Performance-based and subjective assessment of workload in multi-task. *Multiple Task Performance*, 217-278.
- Emeç, Ş. Ve Akkaya, G. (2018). Sağlık Sektöründe Zihinsel İş Yükü Değerlendirmesi Ve Bir Uygulama. *Ergonomics*, 1(3): 156-162.
- Ghanbary, A., Haghshanas, B., Habıby, E., & Abedı, M. (2019). The Investigation Relationship Between Mental Workload And Occupational Fatigue In The Administrative Staffs Of A Communications Service Company. *Iranian Journal Of Health, Safety And Environment*, 6(1).
- George, D. V. (2010). *Spss For Windows Step By Step: A Simple Guide And Reference*. Boston: Pearson.
- Gürbüz, S., & Şahin, F. (2016). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: Felsefe-Yöntem- Analiz, 3. Baskı. Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Güreşçi, F. G. (2004). F-16 Pilotlarının Farklı Görev Tiplerindeki Zihinsel İş Yüklerinin Ölçülmesi Ve Karşılaştırılması. *Savtek*, 567-574.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2013). "Multivariate Data Analysis". Boston: Pearson Education Limited.
- Hair, J., Anderson, R., Tatham, R. and Black, W. (1998) *Multivariate data analysis*. 5th Edition, Prentice Hall, New Jersey.
- Hart, S. G. (2006). Nasa-Görev Yükü İndeksi (Nasa-Tlx). *İnsan Faktörleri Ve Ergonomi Derneği*, 50: 904-908.
- Hooper, D., Coughlan, J., & Mullen, M. R. (2008). Structural Equation Modelling: Guidelines for Determining Model Fit. *The Electronic Journal of Business Research Methods*, 6, 53-60.

- Jaramillo, F., Mulkı, J. P., & Boles, J. S. 2011. Workplace Stressors, Job Attitude, And Job Behaviors: Is Interpersonal Conflict The Missing Link? *Journal Of Personal Selling And Sales Management*, 31(3): 339-356.
- Jayakumar, A., & Kalaiselvi, K. (2012). Quality Of Work Life-An Overview. *International Journal Of Marketing, Financial Services & Management Research*, 1(10): 140-151.
- Kaba, İ. V., & Keklik, İ. (2016). Öğrencilerin Üniversite Yaşamına Uyumlarında Psikolojik Dayanıklılık Ve Psikolojik Belirtiler. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 2(2): 98-111.
- Karadağ, M., & Cankul, İ. H. (2015). Hekimlerde Zihinsel İş Yükü Değerlendirmesi. 361-370. *The Journal Of Academic Social Science Studies*, 35: 361-370.
- Karakale, B., & Kavi, E. (2018). Çalışan Psikolojisi Açısından Psikolojik Dayanıklılık. *Hak-İş Uluslararası Emek Ve Toplum Dergisi*, 7(17): 55-77.
- Kılıç Delice, E. (2016). Acil Servis Hekimlerinin Nasa-Rtlx Yöntemi İle Zihinsel İş Yüklerinin Değerlendirilmesi: Bir Uygulama Çalışması. *Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 30(3): 645.
- Kılıçkaya Yılmaz, F. (2019). Dijitalleşme Döneminde Örgütlerde Psikolojik Dayanıklılık. Bölüm: 9, s. 152.
- Koç Başaran, Y. (2017). Sosyal Bilimlerde Örneklem Kuramı. *Journal Of Academic Social Sciences*, 47(47): 480-495. Doi:10.16992/Asos.12368.
- Krol, J. P. (1971). Variations In Atc-Work Load As A Function Of Variations In Cockpit Workload. *Ergonomics*, 14(5): 585-590.
- Macit, Ü. A. (2021). İş Hayatında Psikolojik Dayanıklılık. N_Human © 2021.
- Mannen, D., Hinton, S., Kuijper, T., & Porter, T. (2012). Sustainable organizing: A multiparadigm perspective of organizational development and permaculture gardening. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 19, 355-371.
- Mark, S., & Sanders, E. J. (1993). Human Factors In Engineering And Design. California State University, Purdue University, 92-194.
- Moustafo, K. L., Luz, S., & Longo, L. (2017). Assessment Of Mental Workload: A Comparison Of Machine Learning Methods And Subjective Assessment Techniques. In International Symposium On Human Mental Workload. Doi:10.1007/978-3-319-61061-0_3.
- Nair, G. S. (2013). A Study On The Effect Of Quality Of Work Life (Qwl) On Organisational Citizenship Behaviour (Ocb)-With Special Reference To College Teachers İs Thrissur District, Keral. *Integral Review*, 6(1): 34-46.
- Ocaktan, D., Karaoğlan, A., Akça, A., & Oral, A. (2021). Tekrarlanan İşlerde Algılanan Zihinsel İş Yükü. *Baun Fen Bil. Enst. Dergisi*, 23(1): 84-95. Doi:10.25092/Baunfbed.829853.
- Özer, E. V. (2014). Üniversite Öğrencilerinin Psikolojik Sağlamlık Düzeylerinin Duygusal Zekâ Açısından İncelenmesi. *Elementary Edu-Cation Online*, 13(4): 1240-1248.
- Özkılıçcı, G., & Aytaç, S. (2022). Zihinsel İş Yükü, Ücret Tatmini, İş Tatmini, İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. *International Journal Of Social Inquiry*, 15(2): 277-293.
- Öztürk, D. G. (2019). Zihinsel İş Yükü ve Örgüt Sağlığı İlişkisi Üzerine Nitel Bir Çalışma: Araştırma Üniversiteleri Örneği. Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Sojka, L. (2014). Specification Of The Quality Of Work Life Characteristics In The Slovak Economic Environment. *Sociologia*, 4: 283-299.
- Rubio-Valdehita, S., López-Núñez, M. I., López-Higes, R., & Díaz-Ramiro, E. M. (2017). Development Of The Carmen-Q Questionnaire For Mental Workload Assessment. *Psicothema*, 29(4): 570-576.
- Rubio-Valdehita, S., López-Higes, S., & Díaz-Ramiro, E. (2014). Academic Context And Perceived Mental Workload Of Psychology Students. *The Spanish Journal Of Psychology*. 17(53): 1-8.
- Sevinik, H., & Lök, N. (2022). Determination Of Relationship Between Mental Workload And Work Performance In Nurses. *Göbeklitepe Sağlık Bilimleri Dergisi*, 5(8): 37-44.
- Sümer, N. (2000) Yapısal Esitlik Modelleri: Temel Kavramlar ve Örnek Uygulamalar. *Türk Psikoloji Yazıları*, 3, 49-73.
- Swamy, D. R., Nanjundeswaraswamy, T. S., & Rashmi, S. (2015). Quality Of Work Life: Scale Development And Validation. *International Journal Of Caring Sciences*, 8(2): 281-300.

- Şantaş, F., Oğuz, I., & Çilhoroz, Y. (2018). Hemşirelerin İş Yaşam Kalitesi, İş Motivasyonu Ve Yaşam Tatmini Algıları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. *Yönetim Ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 16(1): 64-76.
- Şimşek, Ö. F. (2007). Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş: Temel İlkeler Ve Lisrel Uygulamaları). Ekinoks.
- Tabachnick, B. & Fidell, L. (2013). Using Multivariate Statistics. Boston : Pearson.
- Terzi, Ş. (2006). Adaptation of resilience scale (RS) to the Turk culture: It's reliability and validity. *Turkish Psychological Counseling and Guidance Journal*, 3(26), 77-86.
- Tusaie, K., & Dyer, J. (2004). Resilience: A historical review of the construct. *Holistic Nursing Practice*, 18(1), 3-10.
- Wickens, B. M. (1993). Implications For Individual And Team Performance. National Academy Press.
- Yavuz, M., Akça, M., & Tepe Küçükoğlu, M. (2020). Zihinsel İş Yükünün Ölçümü: Carmen-Q Ölçeğinin Türkçe 'Ye Uyarlaması. *Journal Of Yaşar University*, 15(60): 675-691.
- Young, M. S., Brookhuis, K., Wickens, C., & Hancock, P. (2015). Mental Workload In Ergonomics. *State Of Science*, 58: 1-17.
- Yücel, E., Aksöz, E. O., & Aydın, B. (2021). Turizm Personelinin Psikolojik Dayanıklılığı: Antalya Örneği. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(3): 1806-1823.
- Yüçetürk, E. E., (2005). Türkiye'de İş Yaşam Kalitesini Ve Verimliliği Azaltan Gizli Bir Sendrom: Yıldıрма (Mobbing). *İktisat, İşletme Ve Finans Dergisi*, 20 (231): 97-108.
- Zeilstra, M., Van Wincoop, A., & Rypkema, J. (2017). The Wascal-Tool: Prediction Of Staffing For Train Dispatching As Part Of The Design Process Of Track Yards. In International Symposium On Human Mental Workload: Models And Applications. *Springer, Cham*, 143-160.



Özel Yetenekli Öğrencilerin LEGO Robotik Öğretim Uygulamalarını Benimseme ve Kabul Etme Durumlarının Belirlenmesi*

Determination of Adoption and Acceptance of LEGO Robotics Teaching Applications of Gifted Students

Nuri SÖNMEZ**^{ID}, Eyyüp GÜNEŞ***^{ID}, Musa POLAT****^{ID}, Harun YALÇIN*****^{ID}

*Bu araştırma 21-22 Haziran 2019 tarihleri arasında Ankara'da Uluslararası JILSES Kongresi'nde bildiri olarak sunulmuştur.

**Uzman, sonmeznuri@hotmail.com, ORCID: 0000-0003-2316-2435

***Dr., egunes02@gmail.com, ORCID: 0000-0003-4440-5547

****Dr., msplt16@hotmail.com, ORCID: 0000-0001-8664-2511

*****Uzman, harunyalcin02@gmail.com, ORCID: 0000-0001-7498-2703

Öz

Araştırma özel yetenekli öğrencilerin LEGO robotik öğretim uygulamalarını benimseme ve kabul etme durumlarını belirlemeyi amaçlamaktadır. Araştırma nicel yöntemle yürütülmüştür. Tarama modeli ile gerçekleştirilen araştırma betimsel bir çalışma niteliği taşımaktadır. Araştırmanın "LEGO Robotik Öğretim Uygulamalarının Kabulü" ölçeği ile toplanmıştır. Ölçek Çukurbaşı, Konokman, Güler ve Kartal (2018) tarafından geliştirilmiştir. Araştırmanın çalışma grubu 33 öğrenciden meydana gelmektedir. Çalışma grubuna dahil edilen öğrenciler Adıyaman Bilim ve Sanat Merkezi'nde Robotik ve Kodlama dersi almışlardır. Araştırma sonucunda, özel yetenekli öğrenciler öğretim etkinliğinde LEGO robotik setini kullanmayı benimsedikleri tespit edilmiştir. Öğrencilerin farklı sınıf kademelerinde olmaları onların LEGO robotik öğretim uygulamalarını benimseme düzeyleri üzerinde anlamlı bir farklılık oluşturmadığı görülmüştür. Buna göre öğretimde LEGO robotik uygulamalarının tüm sınıf kademelerinde kullanılmasına yönelik projelerin desteklenmesi önerilebilir.

Anahtar Kelimeler: LEGO robotics, Special talented student, Software coding.

Abstract

The research aims to determine the adoption and acceptance of LEGO robotics teaching practices by gifted students. The research was conducted with quantitative method. The research, which was carried out with the survey model, has the characteristics of a descriptive study. The research was collected with the "Acceptance of LEGO Robotics Teaching Practices" scale. The scale was developed by Çukurbaşı, Konokman, Güler, and Kartal (2018). The study group of the research consists of 33 students. The students included in the study group took Robotics and Coding course at Adıyaman Science and Art Center. As a result of the research, it was determined that gifted students adopted the use of LEGO robotics set in the teaching activity. The fact that the students were in different grade levels did not make a significant difference on their level of adoption of LEGO robotics teaching practices. Accordingly, it can be recommended to support projects for the use of LEGO robotics applications in teaching at all grade levels.

Keywords: Compassion, Adolescence, Positive psychology, Scale development.

Giriş

21. yüzyılda gelişmiş ülkeler arasında yer alınmasında üretilen bilgi, teknoloji ve bu teknolojiyi ortaya çıkaran nitelikli bireyler önemli bir yere sahiptir. Akranlarıyla karşılaştırıldığında sahip olduğu düşünceleriyle ve becerileriyle fark yaratan özel yetenekli bireyler tarihin her döneminde var olmuştur. Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler özel yeteneğe sahip bireylerin becerilerinin tespit edilmesine ve becerileri doğrultusunda eğitilmelerine büyük önem vermektedir. Bilgi çağında bireylerin eleştiri becerisi ile yaratıcılık becerisine sahip olacak şekilde yetiştirilmeleri gerekmektedir. Bu nedenle onlara verilecek nitelikli bir eğitim kritik bir öneme sahiptir.

Yaştlarına göre daha hızlı öğrenen; yaratıcılık, sanat, diğer alanlarda sahip olduğu becerilerle yaştlarından önde olan; sahip olduğu kelime dağarcığı, soyut düşünebilme yeteneği ile bağımsız hareket etmeyi seven ve bu alanlarda yüksek düzeyde performans gösteren bireyler özel yetenekli birey olarak tanımlanmaktadır (MEB, 2016). Özel yeteneklere sahip bireylere Osmanlı döneminde Enderun Mektepleri adındaki eğitim kurumları ile eğitim verilmeye başlanmıştır. Daha sonra Türkiye Cumhuriyeti Devleti'nin kurulması ile Köy Enstitüleri özel yetenekli öğrencilerin seçimi ve eğitilmesi konusunda öncü eğitim kurumları olarak ortaya çıkmıştır. Daha sonra bu özel yeteneğe sahip öğrencilerin eğitimi Anadolu Liseleri, Fen Liseleri, Sosyal Bilimler Liseleri ile Spor ve Güzel Sanatlar Liseleri yerine getirmeye çalışmıştır. Tüm bu girişimlerin sonunda özel yetenekli öğrencilerin becerilerinin tespiti ve eğitiminin daha sistematik ve sağlam temellere oturtulması amacı ile 1993 yılında özel neğe sahip bu bireylerin özel eğitim ihtiyaçlarının karşılanması için Millî Eğitim Bakanlığı bir proje çalışmasına başlatmıştır. Bu proje kapsamında Bilim ve Sanat Merkezleri (BİLSEM) kurulma aşaması başlamıştır.

Bilim ve Sanat Merkezleri (BİLSEM) ilkökul, ortaokul, lise çağındaki özel yetenekli öğrencilerin bireysel yeteneklerinin farkında olmalarını, kapasitelerini geliştirerek en üst düzeyde kullanmalarını sağlamak amacıyla özel yetenekli bireylerin örgün eğitim kurumlarındaki eğitimlerini aksatmayacak şekilde eğitim vermek amacıyla kurulan bağımsız ve özel eğitim kurumlarıdır (MEB, 2006). BİLSEM, Türkiye'de 2019 yılı itibarıyla toplam 139 Merkezde hizmet vermekteyken bu sayı 2023 yılı sonunda 379'a çıkarıldı.

21. yüzyıl, bilim ve teknolojiye birçok yeniliği beraberinde getirmektedir. Bilişim teknolojileri, robotik yazılım ve kodlama alanının ürünleri olan akıllı cihazlar, telefonlar ve tabletler insan yaşamının ayrılmaz bir parçası haline gelmektedir. Öğrencilerin, akıllı cihazlar, tablet ve bilgisayarla tanışmaları kaçınılmazdır (Çukurbaşı ve Kıyıcı, 2017). Robotik kodlama eğitimi ile bu teknolojilerin öğrenciler üzerindeki olumsuz etkileri ortadan kaldırılarak, onların gelişimlerine olumlu katkı yapabilecek hale dönüştürülebilir.

Günümüzde programlama becerisi 21. yüzyıl becerileri içerisinde sahip olunması istenen önemli becerilerden biridir (Numanoğlu ve Keser, 2017). LEGO robotik öğretimi ile öğrenciler, yazılım dilleri, organizasyon, yaratıcılık ve problem çözme becerilerini geliştirmektedir. Bu kapsamda öğrencilerin LEGO robotik öğretim uygulamalarını benimseyip benimsemediğinin belirlenmesi önem taşımaktadır.

Alanyazın incelendiğinde LEGO robotik öğrenimi ile ilgili araştırmaların yapıldığı tespit edilmiştir (Acar, Korkmaz, Çakır, Erdoğan ve Çakır, 2019; Kunduracıoğlu, 2018; Liang, Yung ve Mainato, 2022; Memiş, 2020). Bu araştırmaların LEGO Mindstorms Ev3 setlerinin akademik başarı, problem çözme becerisi ve motivasyon (Cam, Kiyici, 2022), tutum (Acar, Korkmaz, Çakır, Erdoğan ve Çakır, 2019) ve 21. yüzyıl becerileri (Erdoğan, Toy ve Kurt, 2020) ile bir derste ki konunun anlaşılmasına, öğrenilmesine (Memiş, 2020) olan etkisini inceledikleri tespit edilmiştir. Ayrıca bu setin öğrenme-öğretme süreçlerinde nasıl etkin bir şekilde kullanılacağını ortaya koyan (Kunduracıoğlu, 2018) ve bu sete yönelik olarak yapılan araştırmaları nitel boyutta inceleyen araştırmaların (Erdoğan, Toy ve Kurt, 2020) olduğu da görülmektedir.

Memiş (2020), LEGO Mindstorms Ev3 robot setini matematik dersinde özel yetenekli öğrencilere yönelik kullanmıştır. Tam sayılarda toplama ve çıkarma işlemi konusu seçilmiştir. Araştırma nitel boyutta yürütülmüş ve bu kapsamda öğrencilerin matematikte yaşadıkları zorlukların önüne geçilmesi amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda LEGO Mindstorms Ev3 robotik seti sayesinde öğrencilerin negatif tam sayıları kavradıkları, ifade edebildikleri ortaya çıkmıştır.

Kunduracıoğlu (2018) LEGO Mindstorms Ev3 robotunu konu alan araştırmasında robot setini tanıtmak amacıyla hareket etmiştir. Robot setindeki programlama arayüzünü incelemiştir. Bu seti nasıl kullanılacağına ilişkin bilgiler sunmaktadır. Bu kapsamda LEGO Mindstorms Ev3'ün kodlama arayüzünün öğrenme ve öğretme süreçlerine etkisi ve kodlama eğitiminde kullanılabilirliği ele alınmıştır. Araştırmada örnek programlar geliştirilmiş ve robot üzerinde denenmiştir. Bu şekilde programlamada yeni bir teknolojiye dikkat çekerek, bu yeni teknolojiyi öğretmenlere ve araştırmacılara tanıtmayı ve kullanmak isteyen, öğretmen ve araştırmacılar için bir yol gösterici olarak hazırlanması amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda LEGO Mindstorms Ev3 robot eğitim setinin kurulumdan kullanımına kadar kullanıcılarına kolaylık ve pratiklik sağladığı; robotu oluşturan unsurların birbiriyle uyumlu olduğu, sahip olduğu sensörler yardımıyla çevreden bilgi alabildiği ifade edilmektedir. Ayrıca robotun ses, ışık ve hareket gibi özellikleri sayesinde geri bildirim sağladığı da vurgulanmaktadır. Bununla birlikte verileri toplayıp işleme gibi hesaplamalarla kullanım alanının geniş olduğunun altı çizilmektedir. Setin eğlenceli ve öğretici olduğu geleneksel programlama dillerinin aksine robot yazılımının sahip olduğu blog programlama özelliği ile komutlar ezberlenmeden tasarlanabilmekte olduğu ifade edilmiştir. Tüm bu özelliklerden dolayı robot eğitim setinin öğrenmeyi hızlandırdığını

belirtmektedir. Özellikle setin yapboz şeklinde tasarlanmış olmasının öğrencilerdeki bilimsel ve matematiksel düşünme ve zekâlarını olumlu yönde etkileyebileceği ifade edilmektedir.

Acar, Korkmaz, Çakır, Erdoğan ve Çakır (2019), ortaokul yedinci sınıf öğrencileri ile LEGO Mindstorms Ev3 tabanlı robotik setini Fen ve Teknoloji dersinde kullanarak derse ilişkin tutumla olan etkiyi araştırmıştır. Ayrıca STEM beceri düzeylerine olan etkisini de ele alınmıştır. Bu kapsamda deney grubunda işlenen basit makinalar konusunun ardından, robotik malzemelerle öğrencilerden basit makinalar yapmaları istenmiştir. Araştırma sonucuna göre robotik setin kullanımının STEM becerisi ve derse ilişkin tutumda kısmi katkısının olduğu ortaya çıkmıştır. Bu durum öğrencilerin derse ilişkin ilgisinde bir artışa neden olmuştur. Eskici, Mercan ve Hakverdi (2020) ortaokul öğrencilerine yönelik hazırlanan kodlama eğitiminin öğretim sürecine nasıl etkide bulunduğunu ve alınan eğitim sonucunda öğrencilerin robotlara ilişkin kavramsal algılarının nasıl etkilendiğini ortaya çıkarılmasını amaçlamıştır. Araştırma sonucunda öğrencilerin robot kavramına ilişkin algılarında olumlu gelişmeler yaşandığı ortaya çıkmıştır. Ayrıca öğrencileri robotun farklı ortamlarda algılama ve depolama işlevi olan karmaşık yapıda bir teknoloji olarak algıladıkları ortaya çıkarılmıştır. Bu durum öğrencilerin robota ilişkin zihinsel imajlarının da olumlu yönde etkilendiğini ortaya çıkarmıştır.

Erdoğan, Toy ve Kurt (2020) LEGO Mindstorms setlerini Fen Bilgisi öğretmen adaylarına yönelik kullanarak, bu setlerin 21.yüzyıl becerileri üzerindeki etkisine bakmışlardır. Araştırma sonucunda robotların kodlama sürecinde yaşanan zorluklar nedeni ile öğrenci motivasyonlarında bir düşüşe neden olduğu ve robotik malzemenin kullanılmasının öğrencilerin 21. yüzyıl becerileri arasında yer alan problemlerle baş edebilme, yaratıcı bir beceriye sahip olma, iş birliği ve iletişim kurabilme becerilerine olumlu bir etkide bulunduğu ortaya çıkmıştır. Liang, Yung ve Mainato (2022) yükseköğretimde LEGO Mindstorms seti kullanımının çeşitli eğitim bağlamlarını araştırarak öğretim sürecinde ne tür eğilimlere sahip olduğunu ortaya çıkarmayı amaçlamışlardır. Bu kapsamda robotik setin öğretim faaliyetlerinde kullanımına yönelik sistematik bir alanyazın araştırması yapılmış ve ulaşılan 298 araştırma içerişinden 26 tanesi incelemeye alınmıştır. Araştırma sonunda robotik setin öğrenmede, düşünmede kolaylaştırıcı bir etki oluşturduğu ve setin bireysel uygulamalar ve grup uygulamaları şeklinde kullanıldığı ortaya çıkarılmıştır.







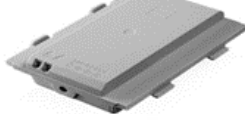

Cam ve Kılıçer (2022) sanal gerçekliği konu alan bir araştırma yapmıştır. Sanal gerçeklik ile desteklenen robotik kodlama eğitiminin kodlama yapabileme ve uzamsal olarak görselleştirme üzerindeki etkisini araştırmıştır. Araştırmayı yarı deneysel bir araştırma ile ortaya çıkarmayı amaçlamıştır. Araştırma kapsamında deney grubu sanal gerçeklik ile desteklenen LEGO Mindstorms Ev3 robot seti aracıyla kodlama yaparak robot oluşturmuşlardır. Kontrol grubu sadece LEGO Mindstorms Ev3 robot setini fiziksel olarak kullanarak kodlama gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucunda deney grubundaki öğrencilerin kodlama becerilerinde ve uzamsal oluşturma, döndürme ve görünüm becerilerinde olumlu yönde bir gelişme meydana geldiği ortaya çıkarılmıştır. Bu durum LEGO setlerinin sanal gerçeklik teknolojisi ile desteklendiğinde daha faydalı sonuçlar ortaya çıkaracağını göstermektedir. Cam ve Kiyici (2022) LEGO Mindstorms Ev3 robotik destekli programlama eğitiminin öğrencilerin akademik başarıları, problem çözme becerileri ve motivasyonları üzerindeki etkisini yarı deneysel bir araştırma ile ortaya çıkarmıştır. Deney grubuna LEGO Mindstorms Ev3 ile robotik destekli robotik programlama eğitimi gerçekleştirilirken kontrol grubuna temel C programlama eğitimi verilmiştir. Araştırma sonunda deney grubu öğrencilerinin, kontrol grubuna öğrencilerine göre, akademik başarıları, problem çözme becerileri ve motivasyonları daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır.

LEGO Mindstorms Education Ev3 Temel Set

Öğrencilerin yaratıcı düşünme becerilerini kullanarak kendi robotlarını tasarladıkları ve tasarlanan robotların kodlamalarını yazarak programlamalarını izin veren LEGO Mindstorms robotik seti, 541 parçadan oluşmaktadır. Bu setin içinde Ev3 programlanabilir tuğla, renk, ultrasonik, jiroskop ve buton sensörleri bulunmaktadır. Set içerisinde yapım kılavuzları ve yazılım kodları bulunmaktadır. Ayrıca Ev3 programlanabilir tuğla için şarj edilebilir batarya da mevcuttur. Bu LEGO Mindstorms robotik seti ile STEM'den (Fen, teknoloji, mühendislik ve matematik) faydalanılarak ölçümler, hesaplamalar yapılarak ölçüm sonuçlarının test edilmesine olanak sağlamaktadır (Lego Education, 2023).

Ayrıca Ev3 yazılımını kullanarak öğrencilerin düşünüp tasarlayarak, hayallerindeki robotları programlayıp işlevsel hale getirme olanağı sağlamaktadır. Robota bağlanan sensörler aracılığı ile elde edilen verileri tahmin etme olanağı sağlayarak gerçek değerlerle karşılaştırma olanağı sağlamaktadır. LEGO Mindstorms Education Ev3 Temel Seti, bireylerin yaratıcılık, eleştirel düşünme, işbirliği ve iletişim gibi temel becerilerini geliştirmelerini sağlamaktadır. Ayrıca yaratıcı becerilerini kullanarak tasarımlarda bulunmayı, var olan parçaları birleştirerek inşa etme becerilerini geliştirmektedir. Bu anlamda LEGO robotik set, bireylerin STEM becerilerine katkı sunmaktadır. LEGO Mindstorms Education Ev3 Temel Set içerisinde Tablo 1'de gösterilen parçalar mevcuttur (Tek Nokta, 2019).

Tablo 1. LEGO Mindstorms Education Ev3 Temel Set İçerisinde Bulunan Parçalar.

Parça	Temel Set İçindeki Sayısı	Görseli	Temel Özellikleri
Programlanabilir Tuğla	1 adet		ARM 9 işlemci, 300 MHz 178x128 piksel ekran, Wi-Fi, USB, bluetooth üzerinden iletişim
Büyük Motor	2 adet		160-170 RPM
Orta Motor	1 adet		240-250 RPM
Buton Sensörü	2 adet		Basıp bırakma, basma, bırakma
Renk Sensörü	1 adet		Yansıyan ışık rengini ve değerini ölçebilme 1KHz örnekleme hızı
Jiroskop Sensör	1 adet		Saniyede 440 derece ölçüm yapabilme +/- 3 derece kesinlik 1KHz örnekleme hızı
Şarj Edilebilir Pil	1 adet		2050 mAh
Ultrasonik Sensör	1 adet		3 cm -250 cm mesafe ölçümü yapabilme Diğer ultrasonikleri algılayabilme

Bu araştırmayla Tablo 1'de bulunan malzemelerden yararlanılarak verilen eğitim sonunda özel yetenekli öğrencilerin LEGO robotik öğretim uygulamalarını benimseme ve kabul etme durumları belirlenmiştir.

Araştırmanın Amacı

Özel yetenekli öğrencilerin LEGO robotik öğretim uygulamalarını benimseme ve kabul etme durumlarını ortaya çıkarmayı amaçlayan bu araştırma kapsamında aşağıdaki sorulara yanıt aranacaktır;

1-Özel yetenekli öğrencilerin LEGO robotik öğretim uygulamalarını benimseme ve kabul etme durumları nedir?

2-Özel yetenekli öğrencilerin LEGO robotik öğretim uygulamalarını benimseme ve kabul etme durumları sınıf seviyelerine göre anlamlı fark var mıdır?

Araştırmanın Önemi

Yapılan bu araştırmayla Tablo 1'deki malzemelerden yararlanılarak verilen eğitim sonunda özel yetenekli öğrencilerin LEGO robotik öğretim uygulamasını benimseyip benimsemediği; kabul edip etmediğine ilişkin durumlarını belirlenmiştir. Alanyazın incelendiğinde LEGO Robotik öğretim uygulamalarına yönelik birkaç araştırmanın yapıldığı görülmüştür (Çayır, 2010; Çukurbaşı, 2016; Çukurbaşı ve Kıyıcı, 2017; Çukurbaşı, Konokman, Güler ve Kartal, 2018; Özdoğru, 2013; Soykan, 2018; Yalçın, 2012). Soykan (2018) tarafından yapılan araştırmada öğrencilerinin eğitimden önce tablet bilgisayar kullanımına yönelik kabulleri incelenmiş ve eğitim sonunda tablet bilgisayar kullanım kabullerinin yükseldiği sonucu ortaya çıkmıştır. Aynı araştırmada öğrenciler tablet bilgisayarları benimsediklerini ve tablet bilgisayarı her türlü robotik uygulamalarına dönük blok temelli kodlama derslerinde kullanmayı tercih ettikleri sonucu ortaya çıkmıştır. Çukurbaşı (2016) tarafından yapılan doktora tezinde öğrencilerin LEGO uygulamaları öncesinde önyargılara sahip oldukları ve bu tür uygulamalara yönelik olumsuz görüş bildirdikleri, LEGO uygulaması sonunda LEGO uygulamalarına ilişkin sahip olunan önyargıların ve olumsuz görüşlerin değişerek olumlu görüşe dönüştüğü belirlenmiştir. Aynı araştırmada öğrencilerin LEGO uygulamaları ile derse ilişkin motivasyonlarının ve ilgilerinin arttığı sonucu çıkmıştır. Özdoğru (2013) ise yapmış olduğu araştırmayla ortaokul Fen dersinde işlenen fiziksel olaylar konusu için LEGO Mindstorms setinden yararlanmıştır. Model olarak NXT 2.0 robot kitini tercih etmiştir. Bu set yardımıyla bir ders uygulaması gerçekleştirmiştir. Bu LEGO uygulamasının öğrencilerin akademik başarılarını artırarak, öğrencilerin bilimsel süreç becerilerini yükselttiğini ve derse ilişkin tutumlarını da olumlu yönde etkilediği sonucunu ortaya çıkarmıştır. Alanyazındaki araştırmalar incelendiğinde özel yetenekli öğrencilerin LEGO robotik öğretim uygulamalarını benimseme ve kabul etme durumlarını ortaya çıkaran herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu kapsamda yapılacak bu araştırmanın alanyazına bu yönde bir katkı sunacağı düşünülmektedir.

Yöntem

Araştırma nicel araştırma yöntemlerinden ilişkisel tarama modeli ile yürütülmüştür. Tarama modelinin tercih edilme nedeni, bu modelin bir durumun var olduğu biçimde aynen betimlenmesine olanak vermesidir (Karasar, 2005:77). Bu araştırmada tarama modeli çeşitlerinden ise ilişkisel tarama modeli niteliğinde bir araştırmadır. Çünkü bu modelde ikiden daha fazla değişken arasında ortaya çıkan değişimlerin varlığı ile derecesi belirlenmektedir (Karasar, 2005: 81). Betimsel araştırmalar bir durumu olduğu gibi ele almayı amaçlamaktadır. Bu kapsamda “ne, nedir, ne ile ilgilidir, nelerden oluşmaktadır?” gibi sorular önem taşımaktadır.

Veri Toplama Araçları

Araştırmada kullanılan veriler, araştırmacılar tarafından araştırmaya katılan öğrencilerin kişisel verilerini toplamayı amaçlayan “Kişisel Bilgi Formu” ile Çukurbaşı, Konokman, Güler ve Kartal (2018) tarafından geliştirilen “LEGO Robotik Öğretim Uygulamalarının Kabulü” ölçeği aracılığı ile toplanmıştır.

LEGO Robotik Öğretim Uygulamalarının Kabulü Ölçeği

Ölçek Bartın Üniversitesi Eğitim Fakültesi öğrencilerine 2016-2017 eğitim döneminde uygulanmıştır. Ölçeğin uygulandığı grup 3. ve 4. Sınıf düzeyinde öğrencilerden oluşmaktadır. Bu kapsamda ölçeğe 360 öğrenci katılım göstermiştir. Ölçeği geliştiren araştırmacılar, ölçeğin öğrenci merkezli eğitim anlayışıyla LEGO uygulamalarıyla robot tasarımları ve tasarladıkları robotu öğrenme amaçlı kullanmaları sağlanan farklı eğitim seviyesindeki öğrenenlere de uyarlanabilir. Bu nedenle ölçek ilköğretim, ortaokul ve lise düzeyindeki öğrenciler üzerinde denenmiştir. Ölçeği geliştiren araştırmacılar tarafından ölçeğin deneme formu öğrencilere uygulanmadan önce, LEGO robot setinin tanıtımı ve eğitim durumlarında nasıl etkili bir şekilde uygulanabileceği hakkında eğitim verilmiştir. Ölçeğin madde analizleri için korelasyondan yararlanılmıştır. Ardından faktör yapısına ilişkin hem açıklayıcı faktör analizi hem de doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonuçlarına göre ölçek tek faktörlü dört bileşenden meydana geldiği ortaya çıktı. Bu bileşenler sırasıyla; algılanan fayda ve kullanım kolaylığı ile tutum ve kullanmaya ilişkin maksattır. Ölçeğe ilişkin Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı .956 iken diğer bileşenlerin güvenilirlik katsayıları .924; .929; .834 ve .915 değerindedir. Bu değerler ölçeğin oldukça geçerli ve güvenilir bir veri toplama aracı olduğunu ortaya çıkarmıştır. Bu araştırmadaki ölçeğin ortaya çıkan güvenilirlik katsayısı ise .948'dir olarak bulunmuştur. Buna göre araştırma için tercih edilen ölçek oldukça güvenilirirdir.

Veri Analizi

Verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla homojenlik testi yapılmıştır. Araştırmada kişi sayısı 50'den az olduğu için Shapiro Wilk Testi analizleri dikkate alınmıştır. Normallik koşulu sağlanmadığı için non parametrik testlerden Kruskal Wallis H Testi yapılmıştır. Verilerinin normal dağılım gösterip göstermediğine ilişkin Shapiro Wilk Testi bulguları Tablo 2'de yer almaktadır.

Tablo 2. LEGO Robotik Öğretim Uygulamalarının Kabulü Ölçeği Puan Ortalamalarına İlişkin Normallik Testi Bulguları.

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
LEGO Robotik Öğretim Uygulamalarının Kabulü Ölçeği	.160	33	.032	.888	33	.003*

Tablo 2'ye göre verilerin (S-W=.888 p=0,003) normal dağılım göstermediği ortaya çıkmıştır. Buna göre parametrik test varsayımı gerçekleşmediği için non parametrik testlerden Kruskal Wallis H testi yapılmasına karar verilmiştir.

Çalışma Grubu

Araştırmanın çalışma grubunu 2018-2019 eğitim-öğretim yılında Adıyaman Bilim ve Sanat Merkezi'nde Robotik ve Kodlama dersini alan, amaçlı örneklem yoluyla seçilen, 33 özel yetenekli öğrenci oluşturmaktadır. Tablo 3'te araştırmanın çalışma grubunun sınıf düzeyine ilişkin istatistiki bilgilerine yer verilmektedir.

Tablo 3. Çalışma Grubunun Sınıf Düzeyine İlişkin İstatistiki Bilgileri

Sınıf düzeyi	n	%
İlkokul	13	39.4
Ortaokul	11	33.3
Lise	9	27.3
Toplam	33	100

Tablo 3'te görüldüğü gibi araştırmaya ilkokul düzeyinde 13 (% 39.4) özel yetenekli öğrenci katılım gösterirken, ortaokul düzeyinde 11 (%33.3) ve lise düzeyinde ise 9 (%27.3) özel yetenekli öğrencinin katılım gösterdiği belirlenmiştir.

Uygulama Süreci

LEGO robotik öğretim uygulamaları Adıyaman Bilim ve Sanat Merkezi'nde 2018-2019 eğitim-öğretim yılının II. döneminde haftada 2 saat olarak 8 hafta sürmüştür. 8 Haftalık yürütülen eğitimde araştırmacılar tarafından hazırlanan ders planları ile yürütülmüştür. Ders planları uzman görüşüne sunulmuştur. On sekiz yıllık deneyime sahip bir Bilişim Teknoloji Öğretmeni, dil bilgisi yönünden incelenmesi amacıyla bir uzman Türkçe öğretmeni ve Eğitim Programları ve Öğretim Bölümünden doktora tamamlamış iki uzmandan ders planlarının uygunluğu hakkında uzman görüşüne başvurulmuştur. Gelen öneri ve dönütler çerçevesinde ders planlarına son şekli verilerek ders anlatımı için hazır hale getirilmiştir.



Şekil 1. LEGO Robotik Öğretim Uygulamaları Sırasında Bazı Görüntüler.

LEGO robotik öğretim uygulamalarının sonunda ölçeğin nasıl doldurulacağı ile ilgili bilgilendirme yapılmış, ölçeği doldurmaları için öğrencilere 20 dakika süre verilmiştir. Bütün öğrenciler verilen sürede ölçeği tamamlamıştır. Ölçek biri aynı zamanda dersin öğretmeni olan iki araştırmacı tarafından uygulanmıştır.

Bulgular

Bu bölümde özel yetenekli öğrencilerin LEGO robotik öğretim uygulamalarını benimseme ve kabul etme durumlarına ilişkin elde edilen bulgulara ve yorumlara yer verilmiştir.

Özel Yetenekli Öğrencilerin LEGO Robotik Öğretim Uygulamalarının Kabul Etme Düzeyine Yönelik Bulgular

Özel yetenekli öğrencilerin LEGO robotik öğretim uygulamaları kabul etme düzeylerine yönelik frekans değerleri ile yüzdelere ilişkin dağılımlar Tablo 4'te yer almaktadır.

Tablo 4. Özel Yetenekli Öğrencilerin LEGO Robotik Öğretim Uygulamaları Kabul Etme Düzeylerine Göre Dağılımı.

Kabul düzeyi	f	%
Kesinlikle kabul etmiyor	0	00.0
Kabul etmiyor	1	3.03
Kısmen kabul ediyor	1	3.03
Kabul ediyor	8	24.24
Kesinlikle kabul ediyor	23	69.70
Toplam	33	100.0

Tablo 4'te örnekleminin %69,7'si (23) LEGO robotik öğretim uygulamalarını kesinlikle kabul ederken, özel yetenekli öğrencilerin %3.03'ü (1) kabul etmediklerini veya kısmen kabul ettiklerini belirtmişlerdir. Ayrıca özel yetenekli öğrencilerin %24.24'ü (8) LEGO robotik öğretim uygulamalarını kabul ettiklerini belirtmişlerdir. Araştırmaya katılan özel yetenekli öğrencilerden LEGO robotik öğretim uygulamalarını kesin bir şekilde kabul etmeyen öğrenci ise bulunmamaktadır. Bu sonuç özel yetenekli öğrencilerin LEGO robotik öğretim uygulamalarını kesinlikle kabul ettikleri söylenebilir.

Özel Yetenekli Öğrencilerin LEGO Robotik Öğretim Uygulamalarını Kabul Etme Düzeylerinin Sınıf Seviyelerine Yönelik Bulgular

Özel yetenekli öğrencilerin LEGO robotik öğretim uygulamaları kabul etme düzeylerinin sınıf seviyelerine göre anlamlı derecede farklılaşp farklılaşmadığına ilişkin Kruskal Wallis H Testi sonuçları Tablo 5'te yer almaktadır.

Tablo 5. LEGO Robotik Öğretim Uygulamaları Kabul Etme Düzeylerinin Sınıf Seviyesi Değişkenine Göre Kruskal Wallis H Testi Bulguları.

	Gruplar	n	Sıra Ortalaması	Sd	X ²	P
Sınıf Seviyesi	İlkokul	13	14.69	2	1,389	,499
	Ortaokul	11	19.27			
	Lise	9	17.56			

Tablo 5'te yer alan Kruskal Wallis H Testi bulgularına göre özel yetenekli öğrencilerin LEGO robotik öğretim uygulamaları kabul etme düzeylerinin sınıf seviyesi değişkenine göre anlamlı derecede farklılaşmadığı ($X^2=1.389$, $p>0.05$) ortaya çıkmıştır. Buna göre özel yetenekli öğrenciler LEGO robotik öğretim uygulamalarını kabul ettikleri ve bu durumun sınıf seviyelerine göre farklılaşmadığını göstermektedir.

Sonuç ve Değerlendirme

Özel yetenekli öğrencilerin LEGO robotik öğretim uygulamalarını benimseme ve kabul etme durumlarını belirlemeyi amaçlayan bu araştırmanın sonuçlarına göre:

1. Özel yetenekli öğrencilerin LEGO robotik öğretim uygulamalarını kesinlikle kabul ettikleri ortaya çıkmıştır.
2. Özel yetenekli öğrencilerin LEGO robotik öğretim uygulamaları kabul etme düzeylerinin sınıf seviyesi değişkenine göre ölçeğin tüm boyutlarında anlamlı derecede bir farklılık oluşturmadığı tespit edilmiştir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin her geçen gün hızlanarak ilerlediği 21. yüzyılda teknolojik ürünler toplumun birçok alanında olduğu gibi eğitim alanında da etkisini hissettirmiştir. Gelişen teknoloji eğitimde öğretme ve öğrenme süreçlerini etkilemiş, öğrencilerin 21. yüzyıl becerilerinin gelişimi için eğitimde kullanılan materyaller değişime uğramıştır. Nitekim araştırmada kullanılan LEGO Mindstorms Ev3 robotik setinin problem çözme, yaratıcılık, iş birliği ve iletişim gibi 21. yüzyıl becerileri (Erdoğan, Toy ve Kurt, 2020) üzerinde olumlu yönde etkide bulunduğunu ortaya koyan araştırmalar mevcuttur.

Alanyazın incelendiğinde bu araştırmanın birinci sonucu olan özel yetenekli öğrencilerin LEGO robotik öğretim uygulamalarını kesinlikle kabul ettikleri sonucunu destekleyen araştırmalara rastlanmıştır (Çukurbaşı ve Kıyıcı, 2018). Çukurbaşı ve Kıyıcı

(2018) tarafından yapılan araştırmada lise öğrencilerinin LEGO uygulamalarına ilişkin görüşlerini ele alınmıştır. Araştırma sonucunda öğrencilerin LEGO uygulamaları öncesinde önyargılara sahip oldukları ve bu tür uygulamalara yönelik olumsuz görüş bildirdikleri ortaya çıkarılmıştır. LEGO uygulaması sonunda LEGO uygulamalarına ilişkin sahip olunan önyargıların ve olumsuz görüşlerin değişerek olumlu görüşe dönüştüğü belirlenmiştir. Aynı araştırmada katılımcılarının, LEGO uygulamasının eğitimsel faydalarını gördükleri, derse ilişkin motivasyonlarının ve ilgilerinin arttığı sonucu çıkmıştır. Katılımcılar ayrıca LEGO uygulamalarının iş birliğini sağladığını, fikir alışverişinde bulunmalarına olanak sağladığını, bu kapsamda ortak görevler gerçekleştirdiklerini belirtmişlerdir. Memiş (2020) ise yaptığı araştırmada bu setlerin matematikteki soyut kavramların öğrenilmesinde de kolaylıklar sunduğunu ifade etmektedir. Benzer şekilde Kunduracıoğlu (2018) LEGO Mindstorms Ev3 robot eğitim setinin kurulumdan kullanımına kadar kullanıcılarına sağladığı kolaylık ve pratiklik, seti oluşturan parçaların uyumluluğu, sensörler sayesinde bilgi toplayabilmesi, ses, ışık ve hareket gibi özellikleri sayesinde geri bildirim sağlayabilmesi, geleneksel programlama dillerinin aksine robot yazılımının sahip olduğu blok programlama özelliği ile komutlar ezberlenmeden tasarlanabilmesine olanak sağlaması gibi nedenlerden dolayı robot setinin kullanıcılar tarafından keyifle kabul gördüğü ve sonuç olarak eğitim setinin öğrenmeyi hızlandırdığını belirtmektedir.

LEGO Mindstorms Ev3 robotik setlerin öğrenme öğretme süreçlerinde kullanımının öğrenciler üzerinde oluşturduğu olumlu yöndeki gelişmeler öğrencilerin derse ilişkin tutumlarına da olumlu yönde etkileyebilir. Nitekim Acar, Korkmaz, Çakır, Erdoğan ve Çakır (2019) yaptıkları araştırmada bu setlerin öğrencilerin derse ilişkin tutumlarında olumlu yönde değişimler yarattığı ortaya çıkmıştır.

Eskici, Mercan ve Hakverdi (2020) ortaokul öğrencilerine yönelik hazırlanan kodlama eğitiminin öğretim sürecine nasıl etkide bulunduğu ve alınan eğitim sonucunda öğrencilerin robotlara ilişkin kavramsal algılarının nasıl etkilendiği ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda öğrencilerin robot kavramına ilişkin algılarında olumlu gelişmeler yaşandığı ortaya çıkmıştır. Ayrıca öğrencilerin, robotun farklı ortamlarda algılama ve depolama işlevi olan karmaşık yapıda bir teknoloji olarak algıladıkları ortaya çıkarılmıştır. Bu durum öğrencilerin robota ilişkin zihinsel imajlarının da olumlu yönde etkilendiğini ortaya çıkarmıştır.

Liang, Yung ve Mainato (2022) yükseköğretimde LEGO Mindstorms seti kullanımının çeşitli eğitim bağlamlarını araştırarak öğretim sürecinde ne tür eğilimlere sahip olduğunu ortaya çıkarmayı amaçlamışlardır. Bu kapsamda robotik setin öğretim faaliyetlerinde kullanımına yönelik sistematik bir alanyazın araştırması yapılmış ve ulaşılan 298 araştırma içerisinden 26 tanesi incelemeye alınmıştır. Araştırma sonunda robotik setin öğrenmede, düşünmede kolaylaştırıcı bir etki oluşturduğu ve setin bireysel uygulamalar ve grup uygulamaları şekilden kullanıldığı ortaya çıkarılmıştır.

Yapılan bu araştırmanın sonuçlarına göre,

1. Araştırma sonucunda öğrenciler LEGO robotik uygulamalarını kabul ettikleri sonucu çıkmıştır. Bu kapsamda LEGO robotik uygulamalarının etkili kullanılması için eğitimcilere yönelik eğitimler artırılmalıdır.
2. LEGO robotik uygulamalarının tüm sınıf seviyelerinde uygulanabileceği,
3. LEGO robotik uygulamalarının yaygınlaştırılması ve bu kapsamda Milli Eğitim Bakanlığı öncülüğünde LEGO robotik uygulamalarına yönelik projelerin desteklenmesi önerilebilir.

Kaynakça

- Acar, B., Korkmaz, Ö., Çakır, R., Erdoğan, F. U., & Çakır, E. (2019). Eğitsel robot setleri ile fen ve teknoloji dersi basit makineler konusunun ortaokul 7. Sınıf öğrencilerinin STEM beceri düzeylerine ve derse dönük tutumlarına etkisi. *Eğitim Teknolojisi Kuram ve Uygulama*, 9(2), 372-391.
- Cam, E. & Kilicer, K. (2022). The effect of virtual reality assisted robotics coding teaching on spatial visualization and coding skills. *Eğitimde Kuram ve Uygulama*, 18(2), 68-84. <https://doi.org/10.17244/eku.1198556>.
- Cam, E. & Kiyici, M. (2022). The impact of robotics assisted programming education on academic success, problem solving skills and motivation. *Journal of Educational Technology & Online Learning*, 5(1), 47-65.
- Çayır, E. (2010). *Lego-logo ile desteklenmiş öğrenme ortamının bilimsel süreç becerisi ve benlik algısı üzerine etkisinin belirlenmesi*. Sakarya: T.C. Sakarya Üniversitesi.
- Çukurbaşı, B. (2016). *Ters yüz edilmiş sınıf modeli ve lego-logo uygulamaları ile desteklenmiş probleme dayalı öğretim uygulamalarının lise öğrencilerinin başarı ve motivasyonlarına etkisi*. Sakarya: T.C. Sakarya Üniversitesi.
- Çukurbaşı, B., & Kiyıcı, M. (2018). High School Students' Views on the PBL Activities Supported via Flipped Classroom and LEGO Practices. *Educational Technology & Society*, 21(2), 46-61.

- Çukurbaşı, B., Konokman, G. Y., Güler, B., & Kartal, S. E. (2018). Developing The Acceptance Scale of LEGO Robotics Instructional Practices: Validity And Reliability Studies. *Bartın Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 7(1), 191-214.
- Erdoğan, Ö., Toy, M., & Kurt, M. (2020). Robotik uygulamaların fen bilgisi öğretmen adaylarının bazı 21. yüzyıl becerileri üzerindeki etkisinin incelenmesi. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7(4), 117-137.
- Eskici, G., Y., Mercan, S., Hakverdi, F. (2020). Robotik kavramına yönelik ortaokul öğrencilerinin zihinsel imajları. *Amasya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(1), 30-64.
- Karasar, N. (2005). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri* (31 b.). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Kunduracıoğlu, İ. (2018). Examining the Interface of Lego Mindstorms Ev3 Robot Programming. *Journal of Educational Technology & Online Learning*, 1(1), 28-46
- Lego Education. (2023). Lego Mindstorms Education Ev3 Core Set. Erişim Tarihi: 02 Aralık 2023, Lego Education Ağ Sitesi: <https://education.lego.com/en-us/products/lego-mindstorms-education-ev3-core-set/5003400/>.
- Liang, D. N. Y., Yun, F. N. J., & Minato, N. (2021). Investigating the use of LEGO® Bricks in education and training: A systematic literature review. *Journal of Applied Learning and Teaching*, 4(1), 107-113.
- MEB. (2006). *Özel Eğitim Hizmetleri Yönetmeliği*. Ankara: MEB Özel Eğitim ve Rehberlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü.
- Memiş, T. (2020). Özel Yeteneklilerin Eğitiminde Lego Ev3 Robotlarla Tam Sayılarda İşlemlere Yönelik Bir Etkinlik Çalışması. *Çocuk ve Medeniyet Dergisi*, 5(10).
- Numanoğlu, M. ve Keser, H. (2017). Programlama öğretiminde robot kullanımı - mbot örneği. *Bartın Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 6(2), 497-515.
- Özdoğru, E. (2013). *Fiziksel olaylar öğrenme alanı için lego program tabanlı fen ve teknoloji eğitiminin öğrencilerin akademik başarılarına, bilimsel süreç becerilerine ve fen ve teknoloji dersine yönelik tutumlarına etkisi*. İzmir: T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Soykan, F. (2018). *Sorgulamaya dayalı robotik eğitiminin öğrencilerin tablet bilgisayar kabulü, kodlama başarıları ve özyeterliliklerine etkisi*. Lefkoşa: Yakın Doğu Üniversitesi.
- Tek Nokta. (2019). *LEGO Mindstorms Eğitim EV3 Temel Seti*. Erişim Tarihi: 02 Haziran 2019, Tek Nokta Ağ Sitesi: <http://blog.teknokta.com/28-lego-mindstorms-education-ev3.html>.
- Yalçın, Y. (2012). *Lego NXT ile robot uygulamaları eğitim materyali geliştirilmesi*. Afyon: Afyon Kocatepe Üniversitesi.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2005). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.



19 MAYIS JOURNAL OF SOCIAL SCIENCES

19 MAYIS SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ

ISSN: 2717-736X

Cilt 5 Sayı 1

DOI: 10.52835/19maysbd.1427130

Gönderim Tarihi

28.01.2024

Kabul Tarihi

26.02.2024

Yenilikçi Tedarik Zinciri Uygulamaları ve Etkileri Üzerine Bir İnceleme*

A Review on Innovative Supply Chain Practices and Their Impact

Hülya Tuğçe ÜLGER**, Hasan BÜLBÜL***

*Çalışma, Hülya Tuğçe ÜLGER'in doktora tezinden yararlanılarak hazırlanmıştır.

**Doktora Öğrencisi, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, ulger_tugce@hotmail.com, ORCID: 0000-0002-6406-8659

***Prof. Dr., Necmettin Erbakan Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, hbulbul@erbakan.edu.tr, ORCID: 0000-0002-8696-1990

Öz

Teknolojik gelişmeler ve ihtiyaçlardaki değişimler, verimlilik, esneklik, firmaların pazara yeni ürün sunma çabası, tüketiciye ürün ulaştırma sürelerinin kısa olma zorunluluğu ve ürün ömrünün kısa olması gibi faktörler yoğun bir rekabet ortamının meydana gelmesine sebep olmuştur. Firmaların kendilerini geleceğe taşıırken ekonomik, teknolojik gelişmelere ve hızla değişen piyasa koşullarına ayak uydurması önemlidir. Firmaların faaliyet gösterdikleri pazar yapısının biçimsel ve boyutsal olarak değişmesi, ayakta kalabilmeleri için başarılı bir tedarik zinciri ile farklılıklarını ortaya koymalarını gerektirmektedir. Tedarik zincirinde yapılan yenilik uygulamaları firmalara, sektöre ve ülkelere olumlu etki etmekte, bu konuda dünyanın önde gelen firmaları yenilikçi faaliyetler gerçekleştirme konusunda tereddüt etmemektedir. Bu çalışmada, tedarik zinciri temelinde yenilikçilik kavramı ele alınmıştır. Dünya çapındaki başarılı tedarik zinciri yenilik örnekleri ve bunların etkileri incelenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Tedarik zinciri yönetimi, Yenilikçilik, Tedarik zinciri yenilikleri, Sürdürülebilirlik, Örnek uygulamalar.

Abstract

Factors such as technological developments and changes in needs, efficiency, flexibility, companies' efforts to introduce new products to the market, the necessity of short product delivery times to the consumer and short product life have led to the emergence of an intense competitive environment. It is important for firms to keep up with economic and technological developments and rapidly changing market conditions while carrying themselves into the future. The formal and dimensional change in the market structure in which companies operate requires them to reveal their differences with a successful supply chain in order to survive. Innovation practices in the supply chain have a positive impact on firms, sectors, and countries, and the world's leading companies do not hesitate to carry out innovative activities in this regard. In this study, the concept of innovation in the supply chain is discussed. Successful examples of supply chain innovation worldwide and their effects are analyzed.

Keywords: Supply chain management, Innovation, Supply chain innovations, Sustainability, Firm examples.

Giriş

Teknolojik alanda yaşanan hızlı gelişmeler bilgi toplumunun ihtiyaçlarında ortaya çıkan değişimlerin hızlanmasına zemin hazırlamıştır. Firmaların esnekliklerini, hızlarını ve verimliliklerini artırarak, ürün ömürleri ile pazara yeni ürün sunma sürelerini kısaltarak cevap vermeleri aralarındaki rekabetin giderek artmasına yol açmıştır. Firmalar, tüm bu değişimlere ayak uydurabilmek ve müşterilerinin ihtiyaçları ile rekabet gücü arasında denge kurabilmek amacıyla ürünlerinin tasarımından, kaynakların teminine ve nihai ürünün teslimine kadar olan tüm süreçteki mamul, hizmet ve bilgi akışlarını bir bütün dâhilinde meydana getirmek mecburiyetinde kalmıştır.

Günümüzde küreselleşmenin etkisiyle neredeyse her iş alanında yoğun bir rekabet ortamı vardır. Bu da firmaları sektörde güçlü kalmaya mecbur bırakmaktadır. Özellikle firmaların aktif olarak konumlandıkları ağlarda ve yoğun rekabet ortamının yaşandığı pazarlarda bir başarı ve avantaj elde edebilmelerindeki en temel bileşenlerden biri, sahip oldukları tedarik zinciridir (Li vd., 2006: 107, Christopher ve Holweg, 2011: 63). Günümüzde avantajlar yakalayarak üstünlük sağlamak isteyen firmalar tedarik zincirine önem vermeye başlamışlardır (Yang ve Zhang, 2017: 114). Teknolojinin önlenemez gelişimi doğrultusunda bilhassa küresel pazarlarda yaşanan büyük değişimler, tedarik zincirini giderek daha gerekli ve önemli hale getirmiştir (Sabri vd., 2018: 60).

Küreselleşme, firmaların faaliyette buldukları pazarlardaki rekabet yapısında hem boyutsal hem de biçimsel açıdan değişime yol açmıştır. Böylece çeşitli organizasyonların rekabetçi konumlarını oluşturmaları ve devam ettirmeleri, zincir yönetimini kullanmalarını kaçınılmaz kılmıştır (Kohli ve Sharma, 2007: 48). Bu nedenle günümüzde rekabetin firmalar arasında değil bu firmaların oluşturdukları tedarik zincirleri arasında olduğu kabul edilmektedir (Morledge vd., 2009: 37; Jajja vd., 2020: 668). Firmaların rekabet üstünlüğü sağlayabilmeleri ve en önemlisi yoğun rekabet ortamında ayakta kalabilmeleri amacıyla başarılı bir tedarik zinciri sistemi kurarak farklılaşmaları gerekmektedir (Li vd., 2006: 107).

Yenilik, firmaların gerek performanslarını geliştirmeleri gerek küresel ortamda rekabet üstünlüğü sağlamaları yönünden büyük önem taşımaktadır (Seo vd., 2014: 734). Yenilik, teknolojik gelişmelerin ilerlemesi, küresel rekabetin artması, hızla değişen pazar şartlarına ayak uydurma, ekonomik büyüme, artan tüketici isteklerine cevap verebilme ve kaliteli hizmetler sunma açısından oldukça önemli bir konudur (Damanpour ve Schneider, 2006: 215). Bilhassa günümüzün hızla ve sürekli gelişen küresel dünyasında yenilik, gün geçtikçe biraz daha önemli hale gelmeye başlamıştır (Canh vd., 2019: 1). Dijitalleşme ile birlikte yükselişe geçen sanayileşme ve teknoloji, bugün yeniliği özellikle firmaların stratejik bir aracı konumuna taşımaktadır. Firmalar özellikle son zamanlarda teknolojiye yaşanan gelişmelere bağlı olarak çağa ve hızla değişen pazar şartlarına ayak uydurmak zorundadır (Salomo vd., 2008: 562). Bu doğrultuda firmaların yenilikçi bir tedarik zinciri yaklaşımı geliştirerek varlıklarını sürdürebilmeleri (Abdelkafi ve Pero, 2018: 591), piyasada üstünlük sağlamaları, rekabet avantajı elde etmeleri (Ageron vd. 2013: 267) ve başarılı olmaları için çalışmaları önemlidir. Son yıllarda tedarik zinciri yenilikçiliği, dinamik rekabet avantajları meydana getirmede firmaların merkezi bir özelliği haline gelmiştir (Seidiaghilabadi vd., 2019: 297).

Bu çalışmada, bilgi ve iletişim alanlarında yaşanan teknolojik gelişmelerin devasa etkisi sonucunda önemi giderek artan tedarik zincirinde yenilikçilik kavramı ile ilgili bilgilere yer verilerek, firmaların tedarik zincirinde uyguladıkları yenilikler örnekler üzerinden incelenmektedir.

Yeniliğin Önemi

Küresel rekabetle birlikte pazarlarda yaşanan değişim dinamik ve yoğun bir hal alarak, örgütsel hayatın güçlü ve önemli bir özelliği pozisyonuna gelmiştir. Bahsi geçen bu değişimde inovatif süreçler, ürünler, hizmetler veya örgüt yapıları, firmaların rakipleriyle rekabet etmesi ve müşterilerini tatmin etmesi açısından kullandıkları araçların başında gelmektedir. Özellikle rekabetin giderek artmasıyla beraber hem firmalar hem de ülkeler, yeniliğe her geçen gün daha fazla önem göstermeye başlamıştır (Güleş ve Bülbül, 2004: 124).

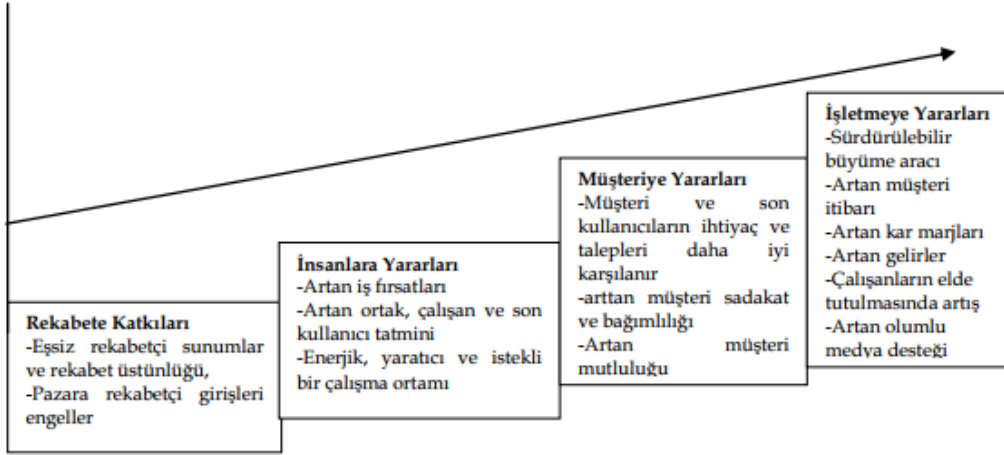
Yenilik kavramı en basit haliyle, inovatif fikirlerin ticari kullanımını ifade etmektedir (Neely vd., 2001: 114). Yenilik; firmalarla ilişkili bir düşüncenin, programın, politikanın, aracın, ürünün, hizmetin, sürecin veya sistemin ilk kez sunulması veya kullanılmasıdır (Güleş ve Bülbül, 2004: 125). Günümüzde firmalar açısından yenilik kavramı piyasaların her zamankinden daha rekabetçi hale gelmesi sonucu karmaşık bir sürece evrilerek giderek daha önemli bir hal almaya başlamıştır (Moreira vd., 2018: 3).

Teknolojik gelişmelerin ilerlemesi, küresel rekabetin artması, hızla değişen pazar şartlarına ayak uydurma, iktisadi büyüme, artan tüketici isteklerine cevap verebilme ve kaliteli hizmetler sunma açısından oldukça önemli bir konu olan yenilik (Damanpour ve Schneider, 2006: 215), uzun vadeli başarıyı yakalamak adına, giderek daha da rekabetçi bir alana evrilen uluslararası pazarda hayati bir rol üstlenmektedir (Monczka vd., 2009: 129). Yenilik, firmaların piyasadaki devamlılıklarını sürdürmelerinde, rekabet üstünlüğü elde etmelerinde, iktisadi açıdan kalkınmalarında ve toplumsal değişimlere uyum sağlamalarında bir temel kaynak görevinde yer almaktadır (Severo vd., 2019: 320).

Yenilik, rekabet gücünü artırmak amacıyla hem ulusal hem de uluslararası pazarlarda en kritik öneme sahip faktörlerden biri şeklinde kabul edilmektedir (Castillo-Vergara vd., 2021: 198). Firmalara düşük maliyet ve farklılaşma konusunda büyük katkı sağlayan yeniliğin, global pazarlarda rekabet avantajı elde edilerek üstünlük sağlanması konusunda da mühim bir etkisi ve

yardımları bulunmaktadır (Güleş ve Bülbül, 2004: 195). Bilhassa gelişen teknolojinin sınır kavramını yok etmesiyle birlikte günümüzün rekabet dünyasında firmalar, faaliyetlerini sürdürülebilmek ve rakiplerine üstünlük sağlayabilmek amacıyla yeni rekabet stratejileri geliştirmek ve yenilikçi olmak zorundadır. Bütün bunların sonucunda çağımızda, global pazarlarda rekabet üstünlüğü elde etmenin en kritik ve önemli adımı yeniliktir (Canh vd., 2019: 1).

Yenilik kapasiteleri, firmaların başarıya ulaşmaları (Fagerberg ve Verspagen, 2009: 228) ve değişen piyasa koşullarında ayakta kalmaları bakımından sektörde faaliyet gösteren firmalar için (Christensen vd., 2011: 205) önemli noktalardan birisi haline gelmiştir (Ageron vd. 2013: 266). Müşteri istek ve ihtiyaçlarını daha iyi şekilde giderebilmek (Capitanio vd., 2010: 505), kârlılığı artırma (Huang ve Hou, 2019: 393) ve maliyetleri düşürme gibi firmalara önemli katkılar sağlayan (Castillo-Vergara vd., 2021: 198) yenilik, organizasyonların rekabet avantajı elde etmeleri, hayatta kalabilmeleri (Popa vd., 2010: 155; Abdelkafi ve Pero, 2018: 591) ve organizasyonel performanslarını iyileştirmeleri için zorunlu bir araçtır (Lee vd., 2011: 1194).



Şekil 1. Yeniliğin Gücü (Davis ve Moe, 1997: 338).

Yenilik insanlara, firmalara ve müşterilere rekabet gücü sağlamaktadır. Bu kapsamda yenilik sürdürülebilir büyüme aracı olma, artan müşteri itibarı ve kâr marjları şeklinde firmalara faydalar sunmaktadır.

Yenilikçiliğin olmadığı firmalar, girdilerini çıktılara çevirememeye tehlikesiyle karşı karşıya kalabilmektedir (Li vd., 2018: 48). Bu sebepten ötürü yenilikçiliğin benimsenmesi, firmanın performansını artırmasında (Seo vd., 2014: 734; Canh vd., 2019: 2), değişen pazar şartlarına karşı duyarlılığının oluşmasında, avantajlı fırsatların belirlenerek kullanma kabiliyetinin geliştirilmesinde, pazardaki gelişmelere hızlı şekilde cevap verilmesinde ve rekabet üstünlüğü sağlanmasında olumlu sonuçlar ortaya koymaktadır (Salomo vd., 2008: 562).

Fırsatların yeni fikirlere dönüştürülmesi ve bu tür yeni fikirlerin tüketicilere uygulanması süreci olan yenilik (Seidiaghilabadi vd., 2019: 300), firmalara faaliyet gösterdikleri endüstriyel alanda etkili ve güçlü bir aktör olma imkanı tanımasından dolayı günümüz iş dünyasının en önemli rekabet gücüdür (Bos-Brouwers, 2010: 418). Başarılı olmak için rekabet üstünlüğünde temel belirleyici olarak maliyet ve kaliteye bağlı farklılaşmanın yetersiz kaldığı günümüz şartlarında, firmaların anlamlı bir farklılaşmayı başarabilmesinde yenilik önemli bir öğedir (Güleş ve Bülbül, 2004: 196). Firmalar normal piyasa baskıları ile karşılaştıklarında, ihtiyaç ve istekleri gitgide artan tüketiciler için yüksek değer oluşturmak, performanslarını optimize etmek ve rekabet üstünlüğü sağlamak için sürekli yenilik uygulamaları ile meşgul olmalı ve inovatif rekabet kaynakları bulmalıdır (Ageron vd. 2013: 266).

Yeniliğin iktisadi büyüme ve kalkınmanın anahtarı olması (Castillo-Vergara vd., 2021: 197; Tello Gamarra vd, 2019: 25), onun birçok ekonominin gündeminde üst sıralarda olmasına yol açmaktadır (Casanova vd., 2017: 31). Bir firmanın gelişimi için teknolojik inovasyonlar geliştirerek rekabet avantajı elde edebilmek önemli olan temel faktördür (Castillo-Vergara vd., 2021: 197). Bir firmanın pazarda ayakta kalabilme ve rekabet edebilme becerisi, pazara inovatif ürün ve hizmetler dizayn etme, üretme ve sunma kabiliyetiyle ilişkilidir (Hilletoft vd., 2018: 33). Çünkü küreselleşmeyle beraber teknolojilerin kullanımının artması ve gelişmesi, rekabet gücüne sahip olmayı hedefleyen firmalar açısından yeniliğin önemini artırmaktadır (Güleş ve Bülbül, 2004: 28).

Firmalar bilhassa son zamanlarda, rekabet güçlerini geliştirerek küresel pazar koşullarına uyum ve devamlılık sağlamak amacıyla yenilik kavramına önem vermeye ve bunun için yatırımlar yapmaya başlamışlardır (Huang ve Hou, 2019: 385). Piyasaların küreselleşmesi rekabeti günümüz şartlarında firmalara daha çok hissettirmektedir. Bu sebeple firmalar açısından piyasada tutunabilmek ve sürdürülebilir rekabet elde edebilmek amacıyla yenilik yapmak son derece önem arz etmektedir.

Tedarik Zincirinde Yeniliğin Önemi

Günümüzde firmaların faaliyet gösterdiği küresel ortam, oldukça karmaşık yapıya sahip ve rekabetin çok yoğun şekilde yaşandığı bir alandır. Küresel pazarlarda firmaların sürdürülebilirliği sağlayarak rekabet üstünlüğü elde etmeleri için tedarik zincirinde yenilik konusuna önem vermeleri gerekmektedir (Sunil, 2019: 257). Son dönemlerde en önemli öncelik alanlarından biri olarak kabul edilen tedarik zinciri yeniliği; firmaların maliyet, teslim ve kalite aşamalarında ortaya çıkan problemlerin çözüme kavuşturulması amacıyla tedarik zincirlerinde geliştirilecek, gerçekleştirilecek ve dağıtılacak pek çok inovatif araç ve yöntem şeklinde ifade edilmektedir. Söz konusu bu yeniliklerin temel amacı; bilgi sistemlerinin geliştirilmesine, lojistik ağların yeniden yapılandırılmasına ve stok dış kaynak kullanılmasına dayanan tedarik zinciri ortakları arasındaki işbirlikçi ilişkileri güçlendirmektedir. Firmalar bu yenilikçi tedarik zinciri uygulamaları sayesinde, tüm tedarik zinciri performanslarını iyileştirerek rekabet güçlerini artırabilmekte ve müşterileri için değer oluşturabilmektedir (Ageron vd. 2013: 267).

Tedarik zinciri yeniliği, bilgi teknolojilerdeki gelişmeleri yeni lojistik ve pazarlama prosedürleriyle birleştirerek operasyonel verimliliği ve hizmet etkinliğini artırmaktadır (Bello vd., 2004: 57; Abdelkafi ve Pero, 2018: 592). Tedarik zinciri yeniliği; firmaların müşterilere yeni bir değer meydana getirmek amacıyla tedarik zincirleri ağlarında, teknolojilerinde ya da süreçlerinde oluşturduğu köklü değişiklikler biçiminde tanımlanmaktadır (Arlbjørn vd., 2011: 8). Tedarik zincirindeki farklı paydaşlar için ekonomik, çevresel veya sosyal değer sağlayan tedarik zinciri yeniliği, süreçlerde, ağ yapılarında ve teknolojisinde meydana gelen radikal bir değişikliktir (Jajja vd., 2020: 670).

Tedarik zinciri bağlamında yenilik zamanın, üretimin ve maliyetin azaltılmasına yardımcı olurken (Seidiaghilabadi vd., 2019: 300), verimliliğin ve müşteri memnuniyetinin artmasına katkıda bulunan ürün, hizmet ve süreç aşamalarındaki değişiklikleri kapsamaktadır (Roy vd., 2004: 62). Aynı zamanda hem nihai müşteri memnuniyetini ve verimliliği artırmak hem de zincirdeki prosedürleri ve yeni teknolojik yapıları geliştirmek üzere ürün, hizmet ya da süreçte gerçekleşen değişiklikler de tedarik zincirinde yenilikçilik kapsamına girmektedir (Kwak vd., 2018: 5).

Tedarik zinciri yeniliği, inovatif teknolojilerle daha iyi organizasyonel süreç sağlayacak olan yeni yollar bulmak ve müşterilerin istek ve ihtiyaçlarına çözüm sağlamak amacıyla, ortamda meydana gelen belirsizliği ortadan kaldırmayı hedefleyen komplike bir süreçten oluşmaktadır (Lee vd., 2011: 1194). Süreçlerde, teknolojiye ve ağda yapılan bir değişiklik olan tedarik zincirinde yenilik kavramı, rekabet avantajını ve organizasyonel performansını iyileştirmektedir (Seidiaghilabadi vd., 2019: 299). Yenilikçi tedarik zincirleri, dinamik müşteri gereksinimlerini hızlı şekilde cevaplamının kritik bir faktörü olarak esnek kaynak bulmayı, üretimi ve dağıtımını kolaylaştırmakta ve maliyet tasarrufu, stratejik ortaklık, gelir artışı ve müşteri memnuniyeti konularında sürdürülebilirliği teşvik etmektedir (Sunil, 2019: 258). Bununla birlikte firmalar, tedarik zincirlerinde sürdürülebilirliği ele almak ve üretim süreçlerini iyileştirmek amacıyla inovatif stratejiler geliştirmektedir (Kusi-Sarpong vd., 2018: 1991).

Firmalar için yenilik, ürün çeşidini ve kalitesini arttırmaya ek olarak ürünün teslim süresini ve maliyetini azaltmasını sağlayarak (Lee vd., 2011: 1195) küresel pazarda oldukça önemli bir rekabet aracı durumuna ulaşmıştır. Bu doğrultuda tedarik zinciri ve onun en büyük önem taşıyan ögesi olan tedarikçi ilişkileri firmalar arasında önem kazanmış ve inovasyon fikirlerinin ortaya çıkmasına katkı sağlamıştır (Chen ve Paulraj, 2004: 127). İnovasyon sürecinde yenilik fikirlerinin kaynağı olarak tedarikçiler, firmaların yenilikçi ürünler geliştirmesine ve pazara sürmesine katkı sağlamada son derece mühim bir rol üstlenmektedir (Jajja vd., 2017: 2). Sabri vd. (2018: 62), inovasyon uygulanmasının tedarik zincirinde anahtar bir faktör olarak kabul edildiğini belirterek tedarik zinciri düzeyinde bilgi paylaşımı ve işbirliğinin, inovasyonun başarılı ve sorunsuz şekilde gerçekleşmesi açısından önemli bir rol üstlendiğini ifade etmiştir. Aynı zamanda Erna vd. (2019: 199), yeniliğin tedarik zincirinin geliştirilmesinde kritik bir rol üstlendiğini ve firmaların performanslarında çeşitli problemleri çözüme kavuşturmak amacıyla stratejik bir araç olduğunu vurgulamıştır.

Tedarik zincirleri, teknolojik inovasyonların beklenen ve hızlı bir şekilde yayılmasını gerektirecektir. Dijital dönüşüm çağının getirisiyle ortaya çıkan son teknolojik gelişmeler tedarik zincirinin yapısını ve işleyişini değiştirebilmektedir. Bu durumda bilgi akışlarının tasarımının fiziksel ve finansal açıdan bir değer oluşturması beklenmektedir (Sabri vd., 2018: 60). Hızla değişen ve gelişen günümüzün zorlu pazar şartları dikkate alındığında artık inovasyona önem veren ve bunu uygulayabilen firmalar yaşamlarına devam etmektedir. Tedarik zincirinde oldukça önemli bir konumda bulunan yenilik, firmaların başarılı olmasında çok önemli ve hayati bir rol üstlenmektedir. Bundan dolayı firmaların yeniliği uygulaması ve bunun yayılmasına katkı sağlaması, tedarik zincirinin performansı açısından büyük önem arz etmektedir. Tedarik zincirinde inovatif bakış açısını bütün tedarik zinciri üyelerini dikkate alarak geliştirmek ve iletirmek firmalar açısından giderek daha avantajlı bir pozisyonda konumlanmaktadır. Bu sebeple firmalar üreticiler, tedarikçiler ve müşterilerle inovatif organizasyonlar sayesinde iyi ilişkiler kurmakta ve rekabet gücüne sahip olmaya çalışmaktadır (Ageron vd., 2013: 265).

Tedarik Zincirinde Yenilikçilik ve Örnek Firma Uygulamaları

Firma rekabetçiliği ve strateji literatüründe tedarik zincirinde yenilikçilik kavramına yönelik ilgi giderek artmaktadır (Lee vd., 2011; Arlbjørn vd., 2011; Dubey vd., 2012; Ageron vd., 2013; Seo vd., 2014; Yoon vd., 2016; Sabri vd., 2018; Kwak vd., 2018; Abdelkafi ve Pero, 2018; Sunil, 2019; Hahn, 2019; Seidiaghilabadi vd., 2019; Jajja vd., 2020; Shen vd., 2021). Bu çalışmada, yazın incelemesi ile firmaların tedarik zincirinde gerçekleştirdikleri yenilik uygulamaları ve bu uygulamaların etkileri incelenmiştir.

Teknolojinin hızlanması ve girişimlerin radikal çözümler üretmesiyle beraber tedarik zinciri ve lojistik uygulamaları başta dijital temelli olmak üzere yenilenmektedir. Tedarik zinciri ve lojistik firmaları, yük taşımacılığında zincirin takibine, stok otonom dağıtımına kadar birçok alanda yenilikler yapmaktadır. Şekil 2’de tedarik zinciri odaklı yeniliklerin görsel bir sunumu yer almaktadır.



Şekil 2. Tedarik Zinciri Odaklı Yenilikler.

Yenilikçi Yeşil Tedarik Zinciri Uygulamaları

20. yüzyılın ikinci yarısından itibaren ekonomik gelişmeler, doğal kaynakların azalması, kirlilik artışı, biyolojik çeşitliliğin kaybı ve küresel ısınma gibi meseleleri beraberinde getirmiştir. Bu da her alanda (tüketim, üretim, pazarlama vb.) sürdürülebilirlik kavramının ortaya çıkmasını sağlamıştır (Paul vd., 2014: 1645). Günümüz dünyasında firmalar, kârlılık ve verimliliklerini artırmak, maliyetleri en az düzeye indirebilmek, pazara ulaşma sürelerini kısaltmak, çevre kirliliğini ve iklim değişikliğini kontrol etmek, rakiplerinden farklılaşmak ve küresel çapta rekabet üstünlüğü sağlamak amacıyla yeşil tedarik zincirinde yenilikçi uygulamalara yönelmişlerdir (Chiou vd., 2011: 833). Dünyada ve Ülkemizde faaliyet gösteren birçok firma hem çevreye duyarlı hem de yeniliği ön planda tutarak mal ve hizmet üretmeye odaklanarak tedarik zincirinde yenilikçi yeşil proje ve uygulamalar gerçekleştirmektedir.

Bu alandaki değişim ihtiyaçlarını ve fırsatlarını ilk gören firmalardan biri 3M’dir. Amerika Birleşik Devletleri merkezli 3M firması 1975 yılında, çevre kirliliğini kontrol etmek amacıyla “Pollution Prevention Program (3P)” isimli program ile yeni bir yöntemin öncüsü olmuş, atıkların ilk ortaya çıktıkları yerde engellenmesini amaçlayan bir model oluşturulmuştur. Firma bu model sayesinde, 1975-1990 seneleri arasında toplam emisyon oranını %50 düşürerek toplam kirliliğini 530.000 ton azaltmıştır. Firma kaynaklarına göre oluşan hammadde, uygunluk, idare ve imha maliyetlerinde de 500 milyon dolarlık bir tasarruf elde etmiştir (Hart ve Ahuja, 1996: 30).

Amerikan perakende satış mağazalar zinciri Wal-Mart, yeşil tedarik zincirinde gerçekleştirdiği yeniliklerle örnek gösterilebilecek firmalardan biridir. Geri dönüştürülen ve çözülebilen paketleme ile çevreye duyarlı ürünler geliştiren firma, gece yolculuğu gerçekleştiren araçlarına “Auxiliary Power Unit (APUs)” adı verilen küçük aleti monte ederek hem kabinin soğutulup ısıtılmasında hem de molalardaki iletişim sistemlerinin çalıştırılmasını sağlamıştır. Gerçekleştirilen bu yenilik ile firma, karbon emisyonunu 100.000 metrik ton azaltmış ve yılda 10 milyon galon dizel yakıtı ile 25 milyon dolar tasarruf etmiştir (İnce, 2013: 11).

Dünyanın en büyük bilişim teknolojisi firması IBM, 5 yıl içerisinde sera gazı emisyonlarını azaltma hedefi neticesinde çevresel faktörleri dikkate alarak ısıtma ve soğutma sistemlerini yeniden tasarlamış ve yenilemiştir. Bu yenilikçi hedef sonucunda firmanın enerji tasarrufu 115 milyon dolar şeklinde belirtilmiştir (Esty ve Winston, 2006: 106). Brezilya merkezli kozmetik firması Natura, tedarik zinciri boyunca çevresel etkileri azaltmaya yönelik yeşil yenilikler geliştirmektedir. Firma, dış kaynaklı ortaklıklar kullanarak Latin Amerika ülkelerinde bir “tedarikçi geliştirme stratejisi” benimsemiştir. Bu model genellikle

Brezilya'da üretilen ürünlerin nakliye mesafelerini kısaltarak sera gazı emisyonlarıyla ilgili maliyetleri ve çevresel etkileri azaltmaktadır. Firma bu modeli Meksika ve Kolombiya'da parfüm şişeleme faaliyetleri üzerine uyguladığında, lojistikten kaynaklanan sera gazı emisyonları %70 azalmıştır (Carvalho ve Barbieri, 2012: 152).

İngiltere merkezli güneş enerjisi panel tedarikçi firması Trilar, filoları için yenilikçi bir uygulama başlatarak esnek güneş paneli geliştirmiştir. Bu paneller, elektriksiz araç römorklarının üst kısmına takılabilmektedir. Bu şekilde kullanıcılar panellerin geliştirilmesiyle araç tipine göre otobüslerden yarı kamyonlara kadar %3 ile %7 oranları arasında yakıt tasarrufu elde etmektedir (Turğut, 2022: 106). İsviçre'nin önde gelen kimya ve ilaç firmalarından Ciba-Geigy, bütün üretim kademelerini gözden geçirerek atık su akışları üzerine yeni bir yapı oluşturmuştur. Üretim sürecindeki potansiyel olarak toksik ürünün atık su akışına salınmasını ortadan kaldıran yenilik ile işlem verimini %40 oranında artırmıştır. Aynı zamanda atıkları ortadan kaldırması ile de yıllık 740.000 dolar maliyet tasarrufu sağlamıştır (Porter ve Linde, 1995: 102).

Yakın zamanda popülerliği artan blok zincir ve tedarik zinciri arasında gerçekleşen entegrasyonlar, ürünleri doğru bir şekilde takip etmeye, ürünlerle ilgili diğer işlemleri (belge transferi, veri akışı vb.) belirlemeye, gıda israfı, kaynak tüketimi ve sera gazı emisyonlarını azaltmaya yardımcı olmaktadır (Saberli vd., 2019: 2123). Banasik vd. (2017), ekonomik ve çevresel hedefler doğrultusunda aynı anda çeşitli tarımsal faaliyetlerden kaynaklanan çevresel etkiyi en aza indirmek, maliyetleri minimum seviyeye düşürmek ve kârı en üst düzeye çıkarmak amacıyla mantar tedarik zincirini yeniden tasarlayarak "Karma Tam Sayılı Doğrusal Programlama (MILP)" isimli bir model geliştirmiştir. Geliştirilen bu model ile de kârlılıkta %11'lik bir artış sağlanmıştır. Aynı zamanda çevresel etki %28 oranında azaltılmıştır. (Yadav vd., 2022: 693).

Lojistik devi DHL tarafından finanse edilen Alman startup firması Greenplan, endüstrinin daha verimli ve sürdürülebilir olmasına yardımcı olmak üzere malların bir nakliye merkezinden nihai teslimat hedefine hareketini tanımlayan son mil hizmet sağlayıcıları ile rota optimizasyon yazılımı kullanmaktadır. Akıllı ve güçlü bir algoritma ile hassas bir rota sunarak verimli rota planlamanın karmaşık görevini çözen firma, standart rota optimizasyon çözümlerine kıyasla %20'ye varan maliyet tasarrufu sağlamaktadır. Aynı zamanda çevre dostu stratejilerin geliştirilmesine olanak tanıyarak karbondioksit (CO₂) emisyonunu etkinleştirilmesi ile karbon ayak izlerini de azaltmaktadır (DHL Logistics Trend Radar Report, 2022).

Tedarik zinciri yönetimi çözümleri sunan küresel bir firma olan CT Logistics, nakliyecilere tedarik zincirlerinde daha yeşil seçimler yapmalarını sağlayacak araçlar sağlamak için yazılım geliştirmiştir. Geliştirilen bu yazılım, enerji verimliliğinin artırmasına yardımcı olmakta, nakliye esnasında yakıt tüketimini ve karbondioksit (CO₂) emisyonlarını azaltmak için nakliyecilere çevreye duyarlı rotaları, modları ve en kısa taşıma sürelerine sahip taşıyıcıları seçmelerini sağlamaktadır. Ayrıca tüm tesis aydınlatmasını LED lambalar ve ampullerle değiştiren CT Logistics, senede 200.000 kilowatt (kW) saatten fazla elektrik tasarrufu sağlamıştır. (Inboundlogistics, 2017).

Almanya merkezli kimya firması BASF, dijital teknolojilere yatırım yaparak bir operasyonun yan ürünlerinin başka bir operasyonun başlangıç malzemelerine dönüştürüldüğü akıllı bir tedarik zincirine sahiptir. 2017 yılında "Verbund" adı verilen yenilikçi tesis ile birleştirici-iş birlikçi konsept oluşturmaktadır. Verbund sistemi, temel kimyasallardan tüketici ürünlerine kadar uzanan verimli değer zincirleri oluşturmakta ve üretim tesislerinin, enerji akışlarının ve altyapının akıllı bir şekilde birbirine bağlanmasını sağlamaktadır. Bu sistemde kimyasal prosesler enerjiyi daha verimli kullanmakta, daha yüksek ürün verimi sağlamakta ve kaynakları korumaktadır. Lojistikte, tesislerin birbirine yakın olması yılda 280.000 daha az kamyon yükü sağlamaktadır. Bu şekilde üretim operasyonları birbirine yakın olduğu için hammadde ve enerji tasarrufu sağlanmakta, emisyonlar ve lojistik maliyetleri düşmektedir. Atıkları ve kaynak tüketimini azaltan Verbund sistemi ile firma, yılda bir milyar Euro üzerinde tasarruf sağlamaktadır (Banker, 2018).

Yenilikçi Paketleme Uygulamaları

Firmalar yoğun rekabet ortamında farklılaşmak için paket tasarımında yeniliğe önem vererek yenilikçi ve çevre dostu stratejiler uygulamaktadır. Gerçekleştirdiği yenilikçi çalışmalar ile örnek gösterilebilecek firmalardan biri olan İsveç merkezli mobilya firması IKEA'nın lojistik maliyet kontrolünün başarılı öyküsü, ürün ambalaj tasarımından başlamaktadır. IKEA, yeni ürünlerin tamamını düz ve standart ambalajlarda paketlemektedir. Bu tasarım, taşımayı kolaylaştırmakta, lojistik verimlilik ve maliyet tasarrufunda (Abdelkafi ve Pero, 2018: 595) önemli bir rol oynamaktadır (Yu vd., 2017: 2271). IKEA, çevresel ve finansal masraflarını azaltarak "yassı kolilerle paketleme" adını verdiği ambalajlama yeniliği uygulamıştır. Bu şekilde her bir kutunun milimini düşürme (sıkıştırma) işlemi ile kamyon ve trenlerin çalışma kapasitesini (doluluk oranını) %50 oranında artırmıştır. Aynı zamanda bu akıllı ambalajlama yeniliği ile firma, her bir ürün için %15 oranında yakıt tasarrufu sağlamıştır (Esty ve Winston, 2006: 113).

Dünyada en fazla tüketilen içecek markası Coca Cola, tedarik zincirinde yeniliğe önem vererek ambalajlarının geri dönüştürülmesinde önemli gelişmeler kaydetmiştir. Coca Cola, kullanılmış pet şişelerinin ve kutularının yaklaşık %30'unu geri dönüştürme hedefiyle, bir Ters Otomat Makinesi geliştirmiştir. Bu makine, pet şişenin yeniden kullanılarak sistem için uygun olup olmadığını taramak için şişenin barkodunu kullanmaktadır. Ters otomat makineleri, pet şişeleri ezerek ihtiyaç duyulan depolama alanını azaltabilmektedir. Bu şekilde Coca Cola, 5 milyondan fazla pet şişeyi Ters Otomat Makinesi ile geri dönüştürme işlemi ile atıkları yeniden kullanmakta ve yönlendirmektedir (Kumar vd., 2012: 1291).

İspanyol süpermarket zinciri Mercadona, ürün ambalajlarında uyguladığı yenilikler ile sergilenebilir kutular ve paletler şeklinde “Raf Hazır Paketleme (SRP)” adı verilen kutular geliştirmiştir. Bu kutular, paketleme malzemelerinin kullanımını azaltmaya olanak tanımakta ve süpermarketlerde taşıma ve depolama işlemlerini kolaylaştırmaktadır. Katlanabilir ve yeniden kullanılabilir bu kutuların değiştirilmesi sayesinde, ambalaj atıkları yılda 2,5 ton plastik, 36 ton mukavva ve 90 ton karton azalmıştır. Firma, yalnızca dağıtım aşamasında ürünlerin paletlenmesi işleminde ortalama %12,6’lık bir artış elde ederken, aynı anda elleçlenen kutu sayısını %16 oranında azaltmıştır. Bu şekilde nakliye maliyetleri ile palet/kutuları taşıma maliyetindeki düşüş firmaya yılda yaklaşık 400.000 Euro tasarruf sağlamıştır (Garcı’a-Arca vd., 2014: 340).

Yenilikçi Soğuk Zincir Lojistiği Uygulamaları

Son yıllarda artış eğilimindeki yenilikçi trendlerden biri soğuk zincir lojistiğidir. 2020 yılında dünya genelinde Covid-19 pandemisinin yaşanması ile soğuk zincir taşımacılığı daha fazla önem kazanmış ve soğuk zincir lojistiği alanında yenilikler ve değişiklikler yapılması gereksinimi gündeme gelmiştir (Turğut, 2022: 108). Dünyada 100’den fazla ülkeye ilaç ve medikal malzeme taşımacılığını gerçekleştiren Turkish Cargo, ilaç taşımalarında özel olarak geliştirdikleri yeni depolama alanı ve kargo odaları sayesinde soğuk zincir lojistiğine önemli yenilik kazandırmıştır. Geliştirdikleri yeni kargo terminali sayesinde ısı kontrollü özel depolama alanları bulunan firma, aktif soğutucu konteynerları ile medikal önceliği olan taşımaları başarıyla gerçekleştirmektedir. Turkish Cargo, yıllık 35.000 taşıma gerçekleştirerek taşımalarını %35 artırmıştır (Lojistik Hattı, 2018).

Hindistan’da Wal-Mart, bozulabilir veya donmuş ürünleri uzun mesafelerdeki teslimat mağazalarına taşımak için geliştirilen nakliye kutuları (konteynerler) kullanmaktadır. Bu yenilikçi kutularda kuru buz kullanılarak sıcaklık korunmakta ve ürünler donmuş halde tutulmaktadır. Nakliye kutuları, önemli ölçüde daha fazla enerji tüketen frigorifik kamyonları kullanmadan dondurulmuş gıdaları daha fazla müşteriye ulaştırmaktadır. Böylelikle Wal-Mart bu yenilikçi kutularla soğuk tedarik zincirinin erişimini genişletme potansiyeline sahiptir. Meksika’da ise Wal-Mart, ürünü soğuk tutmak için elektrik veya dizel yerine kuru buz veya diğer soğutma teknolojilerini kullanan paketleme cihazları ve rulo kaplar kullanmaktadır. Bu yenilikçi yöntem, nakliye maliyetini %25 oranında düşürürken giden kamyon sayısını azaltma potansiyeline sahiptir. Ulaşım departmanındaki yeniliklerle birleştiğinde firma, 4.878 ton karbondioksit (CO₂) emisyonundan kaçınırken, 86.000’den fazla yolculuk ve yaklaşık 3,2 milyon mil tasarruf sağlamıştır. Bu şekilde Wal-Mart, filo verimliliğinde de yaklaşık olarak %69 iyileşme sağlamıştır (Negi ve Anand, 2014: 150).

Yenilikçi Taşımacılık Uygulamaları

Küreselleşmenin etkisiyle yenilik ve değişimlerden en çok etkilenecek sektörlerden birisi lojistik ve taşımacılık sektörüdür. Lojistik ve taşımacılıkta yaşanan dönüşüm, sektörde faaliyet gösteren firmaların yeni teknolojilerden faydalanmalarına ve sürekli olarak büyüme gösteren pazarda rekabet etmelerine yardım etmektedir (Singhdong vd., 2021: 241). Amerika Birleşik Devletleri merkezli otomotiv sektöründe faaliyet gösteren General Motors, “Transpart” adı verilen lojistik ağ tabanlı bir bilgisayar modeli geliştirerek doğrudan ve birleştirilmiş nakliye rotalarını yönetmiştir. Dünyada 13.000 farklı noktada hizmet veren firma bu model sayesinde, lojistik maliyetlerini %26 oranında azaltmıştır. Aynı zamanda bu yenilikçi sistem firmanın verimliliğini de artırarak hem lojistik biriminde uzmanlaşmaya gidilmesini sağlamış hem de maliyet avantajı oluşturmuştur (Blumenfel vd., 1987: 26).

Amerika Birleşik Devletleri merkezli elektrikli araç üreticisi Tesla firmasının gerçekleştirdiği yeniliklerden birisi akıllı kamyon teknolojisi “Semi Truck” projesidir. Tesla’nın ürettiği Semi model elektrikli kamyon, eşdeğerlerine kıyasla yakıt tüketimi, aerodinamik özellikleri ve menzil biçimindeki üstün niteliklerle yenilikçi bir bakış açısı sunmaktadır. Sürdürülebilir bir dünyanın temellerini meydana getirerek tedarik zincirinde sürücü faktöründen kaynaklanan hataların önüne geçen bu yenilikçi akıllı kamyon teknolojisi, yüksek derecede otomasyona sahiptir ve iki yılda 200.000 dolar yakıt tasarrufu sağlamaktadır. (Oplog, 2018). Alman otomobil üreticisi BMW, malları dağıtım tesisleri arasında taşımak için tamamen elektrikli kamyon kullanmaktadır. 100 km menzile sahip ve 3-4 saatte şarj edilebilen elektrikli kamyon kullanımı ile dizel eşdeğerine kıyasla yılda 11,8 ton karbondioksit tasarrufu sağlamaktadır (Manners-Bell ve Lyon, 2019: 117).

Son zamanlarda sürücüsüz olarak (otonom), kendi kendine giden robotik olarak da bilinen araçlar ve kamyonlar, teknolojiye yaşanan gelişmeler ışığında ciddi ilerlemeler kaydetmektedir (Holubčík vd., 2021: 7762). 2019 yılında Amerika Birleşik Devletleri’nin Kaliforniya eyaletinden Pensilvanya eyaletine ortalama 4500 kilometrelik gıda sevkiyat işlemi otonom kamyonla yapılmıştır. Sürücüsü olan kamyonlarla acil bir biçimde gerçekleştiğinde dahi minimum 5 gün süren teslimat süresi, sürücüsü olmayan otonom araçlarla 3 gün gibi kısa bir sürede tamamlanmıştır. İsveç’teki otonom araçlarla ilişkili nakliye firması Einride, otonom kamyonlarla teslimat gerçekleştirmeye başlayarak karayolu taşımacılığında operasyon maliyetlerini %60 oranında azaltmıştır (Turğut, 2022: 103).

Amerika Birleşik Devletleri’ndeki ev mobilyası konusunda uzmanlaşmış perakende zinciri olan Kitchens, malzeme taşıma ekipmanlarında ve araçlarında kullanmak üzere geliştirdiği Otomatik Kimlik okuyucuları ile ürün lokasyonlarının kayıt altına alınabilmesini sağlayarak teslim alma ve kontrol süreçlerini otomatikleştirmiştir. Bu sayede firma, %35 işçilik verimliliği sağlamış, satıcı ve evrak hatalarında ise %88 iyileşme kaydetmiştir. Firma ayrıca işçilik giderinde yıllık ortalama 16,7 milyon dolarlık tasarruf elde etmiştir (Angeles, 2005: 58).

Yenilikçi Depolama Uygulamaları

Yeniliğin lojistikte uygulandığı faaliyet alanlarından biri de depolama faaliyetidir. Dünyanın en büyük ve en yenilikçi e-ticaret devi Amazon, gelişen teknolojilerden yararlanarak yenilikçi yaklaşımlarla sürekli iyileştirmeler yapmakta ve her geçen gün ürettikleri teknoloji ile lojistik ve tedarik zinciri süreçlerini geliştirmeyi amaçlamaktadır. Bu amaç doğrultusunda Amazon, 2012 yılında depolarında sipariş toplama amacı ile kullanılan Kiva System'in geliştirmiş olduğu Kiva robotları kullanmaktadır. Ürün raflarını taşımak üzere, birbirleri ile senkronize bir şekilde çalışan Kiva robotlar, üzerindeki sensörler sayesinde çevrelerini algılayabilmekte ve sürekli olarak sinyaller gönderip koordinatlarını ve bir sonraki koordinatlarını bildirmektedir. Aynı zamanda gereklilik halinde durması ile oluşabilecek kazaların önüne geçilmektedir. Amazon, tedarik zincirine yaptığı bu yenilikle birlikte e-ticaret depolarında kullanılan iş gücü kaynağının yarısında tasarruf etmiş, depolama maliyetlerini yaklaşık %20 oranında azaltmıştır. Performans üzerindeki tüm faydalarının yanı sıra, depo operasyonlarına da en çevreci çözümü sunarak düşük enerjiyle ve ışığa ihtiyaç duymadan çalışabilen bu otonom robotlar, depodaki toplam enerji tüketiminde %30 tasarruf sağlamaktadır (Alım ve Kesen, 2021: 195). Aynı zamanda firma ürünlerin toplama sürecini kolaylaştırmak için devreye soktuğu Kiva robotları ile siparişleri karşılama durumunu da optimize etmeyi başarmıştır (Manners-Bell ve Lyon, 2019: 61).

Lojistik devi DHL, Japonya merkezli bir elektronik firması Ricoh ile iş birliği içerisinde yürüttüğü akıllı gözlüklerle depo görüntü toplama sistemi geliştirmiştir. Artırılmış gerçeklik teknolojisi ile geliştirilen akıllı gözlük, depolama operasyonunda çalışanlara görüntü toplama hizmeti sunmakta ve ürünler ile ilgili çeşitli grafikler oluşturması ile de personele yol göstermektedir. Böylelikle, lojistik ve Endüstri 4.0'ın temel bileşenlerinden olan artırılmış gerçeklik teknolojisinin bütünleştirilmesiyle sipariş toplama süreçlerinde %25 oranında bir performans artışı sağlamıştır (Bubner, vd., 2016). Bu yenilikçi artırılmış gerçeklik gözlükleri çalışanlara depodaki ürünü doğru bir şekilde toplama ve zamandan tasarruf etme imkânı sağlamaktadır. Aynı zamanda çalışanların hangi ürünleri topladıklarını kontrol etmesini sağlayarak hata oranlarını azaltmaktadır. Bu yenilikçi teknolojilerle süreç daha verimli bir hale gelmektedir (Manners-Bell ve Lyon, 2019: 27).

Çin'in en büyük e-ticaret firmalarından olan Jingdong, kendi tedarik zinciri ağını kurarak ve yedi lojistik merkez inşa ederek kendi kendine çalışan lojistik modülünü tasarlamıştır. Geleneksel lojistik sistemiyle kıyaslandığında, bu kendi kendine çalışan lojistik sisteminde bir müşteri JingDong'a sipariş verdiğinde, sipariş JingDong'un deposunda veya diğer tedarikçinin deposunda toplanabilmektedir. Firma, tedarik zincirinde yaptığı yenilikle yıllık 11,4 milyar RMB (Çin Yuanı) gelir elde etmektedir. Yapılan yenilik, nakliye verimliliğini artırarak maliyetleri düşürmekte, böylece tüketicileri ve diğer firmaları bu modeli takip etmeye daha fazla çekmektedir (Lan vd., 2017 :70).

Yenilikçi Dijital Tedarik Zinciri Uygulamaları

Teknolojinin etkisiyle geleneksel modellerin yerini almaya başlayan dijitalleşme olgusu (Queiroz vd., 2021: 1764) ile lojistik ve taşımacılıktaki dönüşüm, sektördeki firmaların yeni teknolojilerden yararlanmalarına ve sürekli genişleyen bir pazarda rekabet etmelerine yardımcı olmaktadır (Singhdong vd., 2021: 241). Belçika merkezli bulut yazılımı geliştiricisi Urbantz, kurye firmalarının teslimat verimliliğini artırmak için yaklaşık 750.000 Euro yatırım gerçekleştirmiştir. Geliştirdikleri yazılım ile teslimat programlarının otomatik olarak sipariş edilmesine ve gerçek zamanlı uçtan uca izleme yoluyla sürücülerin bilgilendirilmesine olanak tanımaktadır. Bu şekilde uyguladıkları yenilikle firma, teslimat sayısını 140'tan 210'a çıkararak verimliliğini %50 artırmıştır (Manners-Bell ve Lyon, 2019: 47).

Amerika Birleşik Devletleri merkezli telekomünikasyon ürünleri üreticisi Avaya, verimsiz ve tamamen manuel olan tedarik zinciri süreçlerini optimize etmek ve maliyetlerini azaltmak için ayrı olan tüm sistemlerini bir çatı altında toplayan, sistemlerin tamamını birbirine bağlayan dijital bir sistem kurmayı hedeflemiştir. Bu hedefini gerçekleştirmek üzere firma, tüm süreçlerinde (satış noktası analizi, tedarik analizi, tedarikçi iletişimi, arz ve talep planlaması, envanter planlama, gelen ve giden lojistik planlama) bulut teknolojisi uygulayarak katma değeri olmayan faaliyetleri otomatikleştirmek ve kritik olanları proaktif tedarik zincirine entegre etmek için tasarlanmış tek bir platforma taşımıştır. Firma teknolojiyi tek bir platform altında birleştirerek genel tedarik zinciri harcamalarını yarıya indirmiştir. Aynı zamanda stok dönüşlerini %200'den fazla iyileştirerek stokta bağlı nakit yükünü %94 oranında azaltmıştır (O'Byrne, 2019).

Dijital teknolojiler yoluyla lojistik süreçlerde önemli iyileştirmeler sağlanmaktadır. Lojistikte makine ve insan etkileşimi üzerine artırılmış gerçeklik teknolojisi kullanımı ile bilhassa da bu alanda geliştirilen akıllı gözlükler yardımıyla önemli bir etki oluşmaktadır. Lojistik firması Knapp AG (depo lojistiği çözümleri) tarafından geliştirilen toplama teknolojisi, toplayıcıların ürünleri hassas ve hızlı bir şekilde takip etmesine ve bulmasına olanak tanımaktadır. Toplayıcılar artırılmış gerçeklik (AR) teknolojisiyle, ürünlerin yerini daha hızlı ve hassas bir biçimde tespit etmelerine katkı sağlayan bilgileri ekranda gösteren kulaklıklar takarak elleri serbest durumda paletler üzerinde daha fazla kontrole sahip olmaktadır. Bu özellik hata oranlarını %40 oranında azaltmış ve firma için önemli maliyet düşüşleri sağlamıştır. Ayrıca, ürünlere veya lojistik altyapısına bağlı sensörler, özellikle tehlikeli ortamlarda, örneğin kimyasal dökülmeler veya güvenli olmayan gaz emisyonları hakkında uyarı vererek, ürün koşullarını ve işçileri izlemek için kullanılmaktadır (Fatorachian ve Kazemi, 2021: 73).

Yılda 65 milyon satış hacmine sahip Avustralyalı çorap ürünleri üreticisi Hilton Hosiery de üretim programını ve kaynak ihtiyaçlarını kontrol etmek, müşteri hizmetlerinde ve envantere iyileştirme sağlamak için "QUIRK" adlı bir hızlı yanıt (QR) sistemi geliştirmiştir. Bu sistem, firmanın maliyet ve verimlilik alanlarında önemli faydalar elde etmesini sağlayan çeşitli yenilikçi özellikleri içermektedir. Bu sistem tesislerde parti boyutlarını önemli ölçüde azaltmıştır. Ayrıca firma 1 yıl içerisinde stok seviyelerini %50 azaltarak verimliliğini %50 oranında artırmıştır (Drake ve Marley, 2010: 16).

Spor giyim perakendecisi Fast Lane, gönderilerinde sürekli olarak gecikme yaşamasından dolayı gelen gönderileri bulmak ve izlemek için önemli kaynaklar harcayarak yüksek maliyetlere maruz kalmıştır. Tüm bu olumsuz durumları yok etmek üzere yenilikçi bir sistem uygulamaya başlayan Fast Lane, varlık izleme işlevlerini gerçekleştirmek için “Auto-ID” adı verilen bir Otomatik Kimlik sistemi uygulayarak yıllık 375.000 dolar amortisman ücreti avantajı elde etmiştir. Aynı zamanda “Auto-ID” yenilikçi teknolojisi firmaya, satıcılar ve lojistik hizmet sağlayıcılarıyla veri paylaşmasına izin vererek envanter taşıma maliyetlerinde de 5,8 milyon dolar azalma sağlamıştır (Angeles, 2005: 58).

Kaliforniya merkezli dünyanın en büyük kuru meyve üreticisi Sunsweet Growers, üretim maliyetlerini düşürmek için tesis kaynak gereksinimlerinin haftalar yerine aylar öncesinden tahmin edilmesini sağlayan bir satış ve operasyon planlama programı (S&OP) uygulamıştır. Bu iyileştirme programı ile tedarik zinciri planlama platformunda %100 yatırım getirisi elde etmiştir. Aynı zamanda firma, tahmin doğruluğunda %15 ile %20 artış, bitmiş ürün bozulmalarında %30 azalma sağlamıştır (Chopra ve Meindl, 2013: 52).

Tarım makinelerinin üretimi ve tedarikinde lider bir küresel güç olan AGCO, maliyetlerini düşürmek ve verimlilik hedeflerine ulaşmak için küresel olarak uygun kapasiteye sahip bir 3PL sağlayıcı ile entegre taşımacılık yönetim sistemi (TMS) olarak adlandırılan yeni bir teknolojik yaklaşım uygulamıştır. AGCO mevcut teknoloji ve ortaklıklarla birlikte, günlük gelen tedarik faaliyetleri, taşıyıcı navlun fiyatlarının müzakeresi, gelen sevkiyat planlaması ve nakliye planı optimizasyonu, taşıyıcı ödemesi için kendi kendine faturalandırma şeklinde bütünleştirici ve koordine edici bir lojistik kontrol kulesi geliştirmiştir. Firmanın geliştirdiği lojistik çözümünün hayata geçirilmesinden bir buçuk yıl sonra navlun maliyetlerinde yaklaşık %18 azalma sağlanarak yıllık navlun harcamalarında %3 ile %5 arasında tasarruf edilmiştir. Yeni işletim modelini Çin ve Kuzey Amerika'daki departmanlarında kullanıma sunan firma, gelen lojistik maliyetlerini %28 ve ağ performansını %25 artırarak ve stok seviyelerini azaltmıştır (O'Byrne, 2019).

Sonuç

Başarılı tedarik zinciri yönetimi ve yenilik uygulamaları birbirinden bağımsız olarak firmalar için rekabet yarışında büyük öneme sahiptir. Tedarik zinciri performansında artışlar gerçekleştirmek için zincir faaliyetlerinde yenilikçiliğe gidilmesi ise firmaların rekabet avantajlarının uzun dönem kalıcı olmasında önemli katkılar sağlayacağı açıktır.

Firma örnekleri incelendiğinde tedarik zincirindeki yenilik uygulamalarının maliyet azaltmaya yönelik ve sürdürülebilirlik odaklı olarak ön plana çıktığı görülmektedir. Sürdürülebilirlik, kalite ve esneklik gibi diğer rekabetçi öncelikler arasında halen tüketicilerin büyük kısmı için talep edilen bir unsur olmasa da sektörlerinde öncü konumdaki firmaların proaktif hareket ettiği ve tedarik zinciri faaliyetlerinde doğayı ve kaynakları korumaya yönelik yeniliklere yoğunlaştığı anlaşılmaktadır. Daha da önemlisi bu çevreci yenilikleri ile karbon salınımlarını azaltırken maliyetlerinde de önemli azalışlar başardıkları görülmektedir.

Tedarik zincirinde yenilik uygulamalarında öne çıkan konulardan bir diğeri de firmaların teknolojinin itme gücünden yararlanmasıdır. Taşımada otonom sistemlerden, depo yönetiminde robot veya artırılmış gerçeklikten yararlanma bunun örnekleridir.

Bu çalışmada yapılan incelemeler bir bütün olarak değerlendirildiğinde günümüz zorlu ve değişken pazar koşullarında firmalar için yeniliğin önemi yadsınamaz. Tedarik zincirinin başarılı yönetimi firmalar için hem gereklilik hem de zorlu bir süreç iken savaş ve pandemi gibi belirsizliği artırıcı gelişmeler bu süreci daha güç hale getirebilmektedir. Tedarik zincirlerinde yenilikçi uygulamalar gerçekleştiren firmaların tedarik zinciri performanslarını artırmak için teknolojik gelişmelerden yoğun biçimde yararlandığı, bunu yaparken de sürdürülebilirliklerini geliştirmeye ve maliyetlerini azaltmaya odaklandıkları anlaşılmaktadır. Bu değerlendirmeler ışığında özellikle ulusal firmalara tüketicilerin düşük fiyat dışında istekleri olmasa da tedarik zincirlerinde sürdürülebilirliğe önem vermeleri ve elektronik veri değişimi gibi yaygın bilişim teknolojileri haricindeki teknolojik gelişmelerden zincir performanslarını geliştirmede nasıl yararlanabileceklerini düşünmeleri gerektiği söylenebilir.

Kaynakça

- Abdelkafi, N. ve Pero, M. (2018). “Supply Chain Innovation-Driven Business Models: Exploratory Analysis and Implications for Management”. *Business Process Management Journal*, 24(2), 589-608.
- Ageron, B., Lavastre, O. ve Spalanzani, A. (2013). “Innovative Supply Chain Practices: The State of French Companies”. *Supply Chain Management: An International Journal*, 18(3), 265-276.

- Alim, M. ve Kesen, S. E. (2021). "Smart Warehouses in Logistics 4.0" in Logistics 4.0 Digital Transformation of Supply Chain Management, Taylor & Francis Group, 14, 186-201.
- Angeles, R. (2005). "RFID Technologies: Supply-Chain Applications and Implementation Issues", *Information Systems Management*, 22(1), 51-65.
- Arlbjørn, J. S., De Haas, H. ve Munksgaard, K. B. (2011). "Exploring Supply Chain Innovation", *Logistics Research*, 3(2011), 3-18.
- Banasik, A., Kanellopoulos, A., Claassen, G. D. H., Bloemhof-Ruwaard, J. M. ve Van der Vorst, J.G. (2017). "Closing Loops in Agricultural Supply Chains Using Multi-Objective Optimization: A Case Study of an Industrial Mushroom Supply Chain". *International Journal of Production Economics*, 183, 409-420.
- Banker, S. (2018). "One Of The World's Most Innovative Supply Chains", Web:<https://www.forbes.com/sites/stevebanker/2018/09/18/one-of-the-worlds-most-innovative-supply-chains/?sh=2741b5a05fae>
- Bello, D. C., Lothia, R. ve Sangtani, V. (2004), "An Institutional Analysis of Supply Chain Innovation in Global Marketing Channels", *Industrial Marketing Management*, 33(1), 57-64.
- Blumenfeld, D. E., Burns, D. L., Daganzo, C. F., Frick, M. C. ve Hall, R.W. (1987). "Reducing Logistics Costs at General Motors", *Interfaces*, 17, 26-47.
- Bos-Brouwers, H. E. J. (2010). "Corporate Sustainability and Innovation in SMEs: Evidence of Themes and Activities in Practice". *Business Strategy and the Environment*, 19(7), 417-435.
- Bubner, N., Bodenbenner, P. ve Noronha, J. (2016). "Logistics Trend Radar". *DHL Customer Solutions & Innovation*. Troisdorf, Germany
- Canh, N. T., Liem, N. T., Thu, P. A., ve Khuong, N. V. (2019). "The Impact of Innovation on the Firm Performance and Corporate Social Responsibility of Vietnamese Manufacturing Firms". *Sustainability*, 11(13), 3666, 1-14.
- Capitanio, F., Coppola, A., ve Pascucci, S. (2010). "Product and Process Innovation in the Italian Food Industry". *Agribusiness*, 26(4), 503-518.
- Carvalho, A. P. ve Barbieri J. C. (2012). "Innovation and Sustainability in the Supply Chain of a Cosmetics Company: A Case Study", *Journal of Technology Management & Innovation*, 7(2), 144-156.
- Casanova, L., Cornelius, P. K. ve Dutta, S. (2017). "Global Innovation Competitiveness: How Emerging Economies Compare", *In Financing Entrepreneurship and Innovation in Emerging Markets*, 31-67.
- Castillo-Vergara, M., Quispe-Fuentes, I. ve Poblete, J. (2021). "Technological Innovation in the Food Industry: A Bibliometric Analysis", *Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics*, 2021, 32(3), 197-209.
- Chen, I. J. ve Paulraj, A. (2004). "Towards a Theory of Supply Chain Management: The Constructs and Measurements". *Journal of Operations Management*, 22(2), 119-150.
- Chiou, T. Y., Chan, H. K., Lettice, F., ve Chung, S. H. (2011). "The Influence of Greening the Suppliers and Green Innovation on Environmental Performance and Competitive Advantage in Taiwan". *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 47(6), 822-836.
- Chopra, S. ve Meindl, P. (2013). "Supply Chain Management: Strategy, Planning and Operation". Pearson Education, Fifth Edition New Jersey: Prentice Hall.
- Christensen, J. L., Dahl, M., Eliassen, S., Nielsen, R. ve Ostergaard, C. R. (2011). "Patterns and Collaborators of Innovation in the Primary Sector: A Study of the Danish Agriculture, Forestry and Fishery Industry", *Industry and Innovation*, 18(2), 203-225.
- Christopher, M. ve Holweg, M. (2011). "Supply Chain 2.0: Managing Supply Chains in TheEra of Turbulence". *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 41(1), 63-82.
- Damanpour, F. ve Schneiderw, M. (2006). "Phases of the Adoption of Innovation in Organizations: Effects of Environment, Organization and Top Managers" *British Journal of Management*, 17(3), 215-236.
- Davis, M. ve Moe, C. (1997). "Bringing Innovation to Life", *Journal of Consumer Marketing*, 14(5), 338-361.
- DHL Logistics Trends Radar Report. (2022). "The Logistics Trend Radar Delivering insight today, creating value tomorrow. 6.0", 1-152, Web: <https://www.dhl.com/content/dam/dhl/global/csi/documents/pdf/csi-logistics-trend-radar-6-dhl.pdf>
- Drake, M. J. ve Marley, K. A. (2010). "The Evolution of Quick Response Programs", *Innovative Quick Response Programs in Logistics and Supply Chain Management*, (3-22).

- Dubey, R., Singh, T. ve Tiwari, S. (2012). "Supply Chain Innovation is a Key to Superior Firm Performance an Insight from Indian Cement Manufacturing". *International Journal of Innovation Science*, 4(4), 217-230
- Erna, E., Surachman, S., Sunaryo, S. ve Djajuli, A. (2019). "Integration Between Radical Innovation and Incremental Innovation to Expedite Supply Chain Performance Through Collaboration and Open-Innovation: A Case Study of Indonesian Logistic Companies". *Uncertain Supply Chain Management*, 7(2), 191-202.
- Esty, D.C. ve Winston A.S. (2006). "Green to Gold: How Smart Companies Use Environmental Strategy to Innovate, Create Value, and Build Competitive Advantage", John Wiley & Sons.
- Fagerberg, J. ve Verspagen, B. (2009). "Innovation Studies-The Emerging Structure of a New Scientific Field". *Research policy*, 38(2), 218-233.
- Fatorachian, H. ve Kazemi, H. (2021). "Impact of Industry 4.0 on Supply Chain Performance", *Production Planning & Control*, 32(1), 63-81.
- Garcia-Arca, J., Prado-Prado, J.C. ve Gonzalez-Portela Garrido, A. T. (2014). "Packaging Logistics: Promoting Sustainable Efficiency in Supply Chains", *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 44(4), 325-346.
- Güleş, H. K. ve Bülbül, H. (2004). "Yenilikçilik: İşletmeler İçin Stratejik Rekabet Aracı", Nobel Yayınları, Ankara.
- Hahn, G. J. (2019). "Industry 4.0: A Supply Chain Innovation Perspective", *International Journal of Production Research*, 58(5), 1425-1441.
- Hart, S. L. ve Ahuja, G. (1996). "Does It Pay to be Green? An Empricial Examination of the Relationship Between Emission Reduction and Firm Performance", *Business Strategy and the Environment*, 5(1), 30-37.
- Hilletoft, P., Reitsma, E. ve Eriksson, D. (2018). "Coordination of New Product Development and Supply Chain Management", *Innovation and Supply Chain Management Relationship, Collaboration and Strategies*, 33-50.
- Holubčík, M., Soviar, J. ve Cáder, P. (2021). "Controlling in the Logistics of Transport of Autonomous Vehicles and Devices" *Proceedings of the 37th International Business Information Management Association (IBIMA)*, 30-31 May 2021, Cordoba, Spain,
- Huang, C. H. ve Hou, T. C. T. (2019). "Innovation, Research and Development, and Firm Profitability in Taiwan: Causality and Determinants", *International Review of Economics and Finance*, 59, 385-395.
- Inbound Logistics, (2017). "75 Green Supply chain Partners", Web: <https://www.inboundlogistics.com/articles/75-green-supply-chain-partners/>
- İnce, M. E. (2013). "Yeşil Tedarik Zinciri Yaklaşımı ve Örnekleri", *Konya Ticaret Odası, Etüd-Araştırma Servisi*, 1-14.
- Jajja, M. S. S., Asif, M., Shah, S. A. A. ve Chatha, K. A. (2020). "Supply Chain Innovation Research: Content Analysis Based Review", *Benchmarking: an International Journal*, 27(2), 666-694.
- Jajja, M. S. S., Kannan, V. R., Brah, S. A. ve Hassan, S. Z. (2017). "Linkages Between Firm Innovation Strategy, Suppliers, Product Innovation, and Business Performance: Insights from Resource Dependence Theory", *International Journal of Operations & Production Management*, 37(8), 1-27.
- Kohli, A. S. ve Sharma, D. K. (2007). "Supply Chain Management and Its Impact on Operation Decision", *International Journal of Effective Management*, 4(1), 47-64.
- Kumar, S., Teichman, S. ve Timpernagel, T. (2012) "A Green Supply Chain is a Requirement for Profitability", *International Journal of Production Research*, 50(5), 1278-1296.
- Kusi-Sarpong, S., Gupta, H. ve Sarkis, J. (2018). "A Supply Chain Sustainability Innovation Framework and Evaluation Methodology", *International Journal of Production Research*, 57(7), 1990-2008.
- Kwak, D. W., Seo, Y. J. ve Mason, R. (2018). "Investigating the Relationship Between Supply Chain Innovation, Risk Management Capabilities and Competitive Advantage in Global Supply Chains", *International Journal of Operations & Production Management*, 38(1), 2-21.
- Lan, S., Yang, C. ve Huang, G.Q. (2017). "Data Analysis for Metropolitan Economic and Logistics Development", *Advanced Engineering Informatics*, (32), 66-76.
- Lee, S. M., Lee, D. ve Schniederjans, M. J. (2011). "Supply Chain Innovation and Organizational Performance in the Healthcare Industry", *International Journal of Operations & Production Management*, 31(11), 1193-1214.
- Li, S., Ragu-Nathan, B., Ragu-Nathan, T. S. ve Subba Rao, S. (2006). "The Impact of Supply Chain Management Practices on Competitive Advantage and Organizational Performance", *Omega*, 34(2), 107-124.

- Li, S., Zhao, X., ve Huo, B. (2018). "Supply Chain Coordination and Innovativeness: A Social Contagion and Learning Perspective", *International Journal Of Production Economics*, 205, 47-61.
- Lojistik Hattı (2018). "Turkish Cargo ilk 3'e 'sağlıklı' uçuyor" Web: <https://www.lojistikhatti.com/haber/2018/05/turkish-cargo-ilk-3e-saglikli-ucuyor>
- Manners-Bell, J. ve Lyon, K. (2019). "The Logistics and Supply Chain Innovation Handbook: Disruptive technologies and new business models" 1st Edition, New York: Kogan Page Ltd, 1-268.
- Monczka, R. M., Handfield, R. B., Giunipero, L. C. ve Patterson, J. L. (2009). "Purchasing and Supply Chain Management", South-Western.
- Moreira, A. C., Ferreira, L. M. D. F. ve Zimmermann, R. A. (2018). "Innovation and Supply Chain Management Relationship, Collaboration and Strategies" *Springer*, 3-32.
- Morledge, R., Knight, A. ve Grada, M. (2009). "The Concept and Development of Supply Chain Management in the UK Constructon Industry", *Constructon Supply Chain Management: Concepts and Case Studies*, Blackwell Publishing, 23-41.
- Neely, A., Filippini, R., Forza, C., Vinelli, A. ve Hii, J. (2001). "A Framework for Analysing Business Performance, Firm Innovation and Related Contextual Factors: Perceptions of Managers and Policy Makers in Two European Regions", *Integrated Manufacturing Systems*, 12(2), 114-124.
- Negi, S., ve Anand, N. (2014). "Green and Sustainable Supply Chain Management Practices- A Study of WalMart", *Emerging Business Sustainability*, 141-157.
- O'Byrne, R. (2019). "7 Mini Case Studies: Successful Supply Chain Cost Reduction and Management", Web: <https://www.logisticsbureau.com/7-mini-case-studies-successful-supply-chain-cost-reduction-and-management/>
- Oplog (2018). "Semi Truck İle Lojistiğin Geleceği", Web: <https://oplog.com.tr/semi-truck-ile-lojistigin-gelecegi/>
- Paul, I. D., Bhole, G. P.ve Chaudhari, J. R. (2014). "A Review On Green Manufacturing: It's Important, Methodology and Its Application", *Procedia Materials Science*, 6, 1644-1649.
- Popa, I. L., Preda, G. ve Boldea, M. (2010). "A Theoretical Approach of the Concept of Innovation", *Managerial Challenges of the Contemporary Society*, 1, 151-156.
- Porter, M. E. ve Van der Linde, C. (1995). "Toward a New Conception of the Environment Competitiveness Relationship", *Journal of Economic Perspectives*, 9(4), 97-118.
- Queiroz, M., Pereira, S., Telles, R. ve Machado, M. (2021). "Industry 4.0 and Digital Supply Chain Capabilities: A Framework for Understanding Digitalisation Challenges and Opportunities", *Benchmarking: An International Journal*, 28(5), 1761-1782.
- Roy, S., Sivakumar, K. ve Wilkinson, I. F. (2004). "Innovation Generation in Supply Chain Relationships: A Conceptual Model and Research Propositions", *Journal of the Academy of Marketing Science*, 32(1), 61-79.
- Sabri, Y., Micheli, G.J.L ve Nuur, C. (2018). "Exploring The Impact of Innovation Implementation on Supply Chain Configuration", *Journal of Engineering and Technology Management*, 49, 60-75.
- Saberi, S., Kouhizadeh, M., Sarkis, J. ve Shen, L. (2019). "Blockchain Technology and Its Relationships to Sustainable Supply Chain Management", *International Journal of Production Research*, 57(7), 2117-2135.
- Salomo, S., Talke, K. ve Strecker, N. (2008). "Innovation Field Orientation and Its Effect on Innovativeness and Firm Performance", *Journal of Product Innovation Management*, 25(6), 560-576.
- Seidiaghilabadi, F., Seidiaghilabadi, Z. ve Miralmasi, A. (2019). "Identifying Research Gaps in Supply Chain Innovation", In Artificial Intelligence and Digital Transformation in Supply Chain Management: Innovative Approaches for Supply Chains. *Proceedings of the Hamburg International Conference of Logistics (HICL)*, epubli GmbH, Berlin, 27, 298-330.
- Seo Y.J., Dinwoodie J. ve Kwak D.W. (2014). "The Impact of Innovativeness on Supply Chain Performance: Is Supply Chain Integration a Missing Link?", *Supply Chain Management: An International Journal*, 19(5/6), 733-746.
- Severo, E. A., Perin, M. M. S., De Guimaraes, J. C. F. ve Taufer, E. (2019). "The Relationship Between Sustainable Innovation and Product or Service Innovation: A Survey in Companies in Rio Grande Do Sul", *Product and Sustainable Innovation*, 27(4), 319-334.
- Shen, B., Xu, X., Chan, H. L. ve Choi, T. M. (2021). "Collaborative Innovation in Supply Chain Systems: Value Creation and Leadership Structure", *International Journal of Production Economics*, 235, 108068.
- Singhdong, P., Suthiwartnarueput, K., ve Pornchaiwiseskul, P. (2021). "Factors Influencing Digital Transformation of Logistics Service Providers: A Case Study in Thailand", *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(5), 241-251.

- Sunil, K. (2019). "Supply Chain Innovation: The Core Capabilities Required and Expected Outcomes", *Journal of Information Technology & Software Engineering*, 9(2), 256-271.
- Tello Gamarra, J., Machado Leo, R., Silva Avila, A. M. ve Wendland, J. (2019). "Innovation Studies in Latin America: A Bibliometric Analysis", *Journal of Technology Management & Innovation*, 13(4), 24-36.
- Turğut, M. (2022). "Lojistikte Yeni Yönler ve Trend Uygulamalar", *Uluslararası Ticaret ve Lojistik 4.0: Güncel Trend ve Uygulamalar*, Eğitim Yayınevi, 97-119.
- Yadav, V. S., Singh, A. R., Gunasekaran, A., Raut, R. D. ve Narkhede, B.E. (2022). "A Systematic Literature Review of the Agro-Food Supply Chain: Challenges, Network Design, and Performance Measurement Perspectives", *Sustainable Production and Consumption*, 29(2022), 685-704.
- Yang, F. ve Zhang, X. (2017). "The Impact of Sustainable Supplier Management Practices on Buyer-Supplier Performance: An Empirical Study in China", *Review of International Business and Strategy*, 27(1), 112-132.
- Yoon, S. N., Lee, D. H. ve Schniederjans, M. (2016). "Effects of Innovation Leadership and Supply Chain Innovation on Supply Chain Efficiency: Focusing on Hospital Size", *Technological Forecasting & Social Change*, 113, 412-421.
- Yu, Y., Wang, X., Zhong, R. Y. ve Huang, G. Q. (2017). "E-Commerce Logistics in Supply Chain Management: Implementations and Future Perspective in Furniture Industry", *Industrial Management & Data Systems*, 117(10), 2263-2286.



Sosyal Belediyecilik ve Sosyal Hizmet İlişkisi Üzerine Yapılan Çalışmaların İncelenmesi

Examination of Studies on Social Municipality and Social Work Relationship

Berna AÇIKGÖZ*^{ID}, İsmail AKYÜZ**^{ID}, Fatmanur ALSANCAK***^{ID}

* Yüksek Lisans Öğrencisi, Sakarya Üniversitesi, İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi, berna.acikgoz1@ogr.sakarya.edu.tr, ORCID: 0009-0001-7481-490X

**Doç. Dr., Sakarya Üniversitesi, İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi, jakyuz@sakarya.edu.tr, ORCID: 0000-0002-6075-5080

***Arş. Gör. Dr., Sakarya Üniversitesi, İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi, fatmanuralsancak@sakarya.edu.tr, ORCID: 0000-0002-1414-3358

Öz

Ülkede uygulanacak sosyal refah politikasının belirlenmesi ve uygulanmasında yerel yönetimlere görev ve sorumluluklar yüklenerek, yerel yönetimlerin ülkemizdeki karşılığı olan belediyelere sosyal, kültürel, eğitim, sağlık ve sosyal işler alanlarında görev ve sorumluluklar verilmiştir. Bu çalışma, sosyal politikada yerleşme sürecini ve buna eşlik eden sosyal belediyecilik kavramlarını sosyal hizmet perspektifinden incelemeyi amaçlamaktadır.

Bu çalışmada nitel araştırma yöntemlerinden doküman analizi tekniği kullanılarak bir literatür taraması yapılmıştır. Sosyal belediyecilik ve yerleşme sürecinde 2008-2023 yılları arasında geliştirilen sosyal politikalara ilişkin kitap, makale, dergi ve tezleri içeren alandaki mevcut çalışmalar incelenmiştir.

Sosyal belediyecilik, sosyal hizmet literatüründe yeni bir kavram olmamakla birlikte bu alanda çok az çalışma olması nedeniyle sosyal belediyecilik literatürüne eklenmesi gereken güncel konuları içermektedir. Ayrıca belediyelerde sosyal hizmet vizyonunun tam olarak anlaşılabilmesi, belediyelerdeki sosyal hizmet uzmanı sayısının az olması, sosyal hizmet uzmanlarının görev ve sorumluluklarının net olmaması gibi nedenler hizmetlerin kalitesini ve sürdürülebilirliğini olumsuz etkilemekte ve reaktif bir uygulamanın ötesine geçilememesine neden olmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Sosyal politika, Yerelleşme, Sosyal belediyecilik, Sosyal hizmet.

Abstract

By delegating duties and responsibilities to local governments for the determination and implementation of social welfare policies, municipalities, serving as the counterparts of local governments in our country, have been entrusted with tasks in the realms of social, cultural, education, health, and social services. This study aims to scrutinize the localization process in social policy and the associated concepts of social municipality from a social work perspective.

In this investigation, a literature review was undertaken utilizing the document analysis technique, a qualitative research method. Various sources in the field, encompassing books, articles, journals, and theses related to social policies developed within the context of social municipality and the localization process spanning from 2008 to 2023, were examined.

Despite social municipalism not being a novel concept in social work literature, it addresses current issues that warrant inclusion in the discourse, given the scarcity of studies in this domain. Furthermore, factors such as an incomplete grasp of the vision of social work within municipalities, the limited number of social workers in these entities, and the unclear duties and responsibilities of social workers have detrimental effects on the quality and sustainability of services, hindering progress beyond a reactive approach.

Keywords: Social policy, Localization, Social municipality, Social work.

Giriş

Sosyal politika, devletin toplum genelinde bireylerin ekonomik durumlarını iyileştirmeye, bireysel gelişimlerini ve mutluluklarını artırmaya yönelik politikaları olarak tanımlanabilir. Yoksullar, engelliler, kadınlar, çocuklar, hastalar gibi dezavantajlı insanların ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik hizmetler oluşturmak için oluşturulduğu söylenebilir. Böylece kamu hizmetlerinin temel amacı; vatandaşlarının yaşam tarzını çağdaş değerlere uygun olarak geliştirmek ve refah düzeyini yükseltmektir. Belediyelerin yerel alanlarda hizmet üretimi ve erişiminde bu hizmetlere erişemeyen yoksul olarak tanımlanabilecek gruplara sosyal yardım ve hizmet sunması anayasal standartlarda sosyal devlet olmanın hem gereği hem de işlevidir. Kısacası sosyal politikanın amacının, sosyal devletin bir gereği olarak insanların yaşam koşullarını iyileştirmek ve böylece müreffeh bir toplum inşa etmek olduğu söylenebilir.

Bu tanımdan hareketle, sosyal görev ve sorumluluklar üstlenmiş, halkı için insan onur ve haysiyetine yaraşır maddi ve kültürel ihtiyaçları içeren asgari refah koşullarını sağlamayı amaç edinmiş, sosyal güvenlik ve kurumlarını oluşturmuş, sosyal politika uygulayan modern devletler sosyal devlet veya sosyal refah devleti olarak tanımlanabilir. Dezavantajlı bireylerin koşullarının iyileştirilmesi sosyal yardımları içerirken, yerel yönetimler de halkın ihtiyaç duyduğu durumlarda sosyal hizmet uygulamalarını hayata geçirerek tam anlamıyla bir sosyal refah devleti olmayı hedeflemektedir. Bunun için kamu kurumları yani devlet, sosyal politikaları planlar ve aynı zamanda kamu, özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarını organize ederek hepsini sürece dâhil eder.

Devletin ürettiği sosyal politikaların halka ulaşmasının kolaylaştırılması ve hizmetin sürdürülebilirliği açısından yerel yönetimlere büyük sorumluluk düşmektedir. Ülkemizde yerel yönetimler belediyeler bünyesinde faaliyetlerini sürdürürken, belediyelerin görev ve sorumlulukları kanunla belirlenmiştir. Büyükşehir Belediyesi Kanunu ile belediyelerin sosyal hizmet faaliyetlerinin yürütülmesindeki rol ve görevleri artırılmıştır. Ayrıca sosyal hizmet, sosyal belediyecilik anlayışı ile hizmet ve uygulamaların uygulanabilirliği açısından belediyeler için önemli bir konumdadır.

Sosyal Politikada Yerelleşme

Tarihsel sürece bakıldığında sosyal politika, geçmişten bu yana sosyal refah hizmetlerinin sunulmasına ilişkin araştırmalara konu olmuştur. Bu tür hizmetlerin varlığının insanlık tarihi kadar eski olduğu söylenebilir. Çünkü tüm toplumlarda bedensel ve zihinsel engelliler, yoksullar ve kimsesizler gibi ihtiyaçlarını kendi başlarına karşılayamayan bireyler vardır. Dezavantajlı olarak kabul edilen bu grupların ihtiyaçlarının karşılanması için çeşitli yöntem ve politikalar geliştirmek tüm toplumların karşılaştığı en önemli sosyal sorunlar arasında yer almaktadır.

Yaşanılan süreçle sosyal politika ve sosyal devlet anlayışının kapsamı genişlemiş ve 'sosyal' çatısı altında yerel yönetimler bu kapsamın içine girmiştir (Genç vd., 2020). Yerel Yönetimler, sosyal politikaları, sosyal hizmetleri yerine getiren halka en yakın kamu yönetim birimleridir (Beyazıt & Güneş, 2016). Böylece daha önce sosyal devlet anlayışına uygun olarak merkezi yönetime görev ve sorumluluklar verilirken, küreselleşen yeni dünya düzeninde sosyal politikalar da değişme uğramış ve sosyal devlet anlayışıyla yerel yönetimlere de görevler verilmeye başlanmıştır.

Sanayi devriminden sonra oluşmaya başlayan sosyal sorunlar, sosyal politika alanındaki tartışmaları gündeme getirmiş ve kapitalist devletin bu sosyal sorunlara karşı yeni ve etkin politikalar üretmesine neden olmuştur. Kapitalist devletten sosyal devlete geçiş sürecinde sosyal politika uygulamaları sosyal devletin sürdürülebilirliği açısından önem kazanmıştır.

Türkiye'nin tarih boyunca yerel yönetim sürecine baktığımızda, yerel yönetimler sosyal devlet olmanın gereği olarak sosyal politikaların uygulanması açısından üç türde incelenebilir. Bunlardan ilki kentin kentsel dönüşümü, imar, altyapı ve kanalizasyon hizmetleri gibi temel konuları ele alan klasik belediyecilik anlayışıdır. İkinci anlayış 1970'lerdeki toplumcu belediyeciliği içeriyor ve sosyal kavramı yavaş yavaş yerel yönetime girmeye başlıyor. Son olarak da günümüzdeki sosyal belediyecilik diye adlandırılan belediye yönetim anlayışıdır (Öztürk & Gül, 2012). Bu belediyecilik anlayışı zaman içinde yaşanan toplumsal değişimlerle birlikte sosyal belediyeciliğin içeriğini ve kapsamını genişletmektedir.

Günümüze yaklaştıkça yerel yönetimler, sosyal politikaların uygulanmasına katkı sağlayan kamu sistemlerinin en önemli parçası haline gelmektedir. Dolayısıyla sosyal devletin en önemli unsurunun yerel yönetimler olduğunu ve ülkemizde yerel yönetim denilince akla belediyelerin geldiğini söylemek gerekir. Ülkemizdeki yerel yönetimlerin gelişim aşamaları, özellikle son dönem yerel politikalar, sosyal politika uygulamaları ile öne çıkmaktadır. Burada temel sorun yerel yönetimlere özellikle de belediyelere yüklenen değişik alanlardaki sosyal politika görevlerinin içeriği ve bu politikaların eşitsizlik, yoksulluk gibi temel sorunları aşmada ne denli etkili araçlar olup olamayacaklarıdır (Beyazıt & Güneş, 2016).

Sosyal belediyecilik ise mahalli idareye sosyal alanlarda planlama ve düzenleme işlevi yükleyen; bu çerçevede kamu harcamalarını konut, sağlık, eğitim ve çevrenin korunması alanlarını kapsayacak şekilde sosyal amaca kanalize eden; işsiz ve kimsesizlere yardım yapılması, sosyal dayanışma ve entegrasyonun tesis edilmesi ile sosyokültürel faaliyet ve çalışmaların gerçekleştirilebilmesi için gerekli olan altyapı ve yatırımların yapılması için bilinçli politikalar üretmesini öngören; bireyler ve toplumsal kesimler arasında zayıflayan sosyal güvenlik ve adalet mefhumunu güçlendirmeye yönelik olarak mahalli idarelere sosyalleştirme ve sosyal kontrol işlevini yükleyen bir model olarak tanımlanmaktadır (Kaya & Şentürk, 2007). Sosyal belediyecilik, bilinen belediyecilik anlayışından farklı bir anlayışa sahiptir. Bu anlayış, belediyelerin temel görev ve sorumluluklarından ziyade toplumsal sorunların çözümünde halkın sosyal ve kültürel gelişimine katkıda bulunmayı şiar

edinmesini içermektedir. Sosyal belediyecilik anlayışına sahip bir belediyenin yapması gereken ilk şey, belediye sınırları içerisinde yaşayan halkın sosyal yapısını incelemektir: halkın eğitim düzeyi, yaşı, cinsiyeti vb. böylece bu bilgiler sayesinde nereye, hangi kitleye, neye, ne kadar ihtiyaç duyduklarına ve hizmet sunumunda etkinlik, verimlilik, adalet gibi değerlere dikkat edilerek hizmet planlaması yapılacaktır. Sosyal belediyeciliğin amacı, sosyal sorunlar ortaya çıkmadan koruyucu ve önleyici tedbirler almak, sorunların çözümüne çözüm odaklı yaklaşarak sürdürülebilir bir hizmet sunmak ve böylece insanların yaşam kalitesinin yükseltildiği, sosyal refah düzeyinin yüksek olduğu bir ortamda yaşamalarını sağlamak; çocuklara, gençlere, kadınlara, yaşlılara, engellilere, yoksullara, mültecilere ve daha geniş halk kesimlerine yönelik sosyal çalışma projeleri üretmektir.

Ancak genel olarak belediyelerin yaptıklarına ve halkın algısına baktığımızda belediyelerin hala birçok alanda eksiklikleri olduğu ve hizmetlerin halk tarafından tam olarak algılanmadığı görülmektedir. Örneğin çoğu insan sosyal belediyecilik kavramını hala dar anlamda yoksullara ve ihtiyaç sahiplerine belirli dönemlerde aynı ya da nakdi yardım yapmak olarak algılamaktadır. Sosyal barışa, sosyal kalkınmaya önemli katkılar sağlayacak en önemli aktörlerden birisi olarak idealize edilen sosyal belediyecilik birçok belediye tarafından, belediyecilik alanında yapılacak en son aşama olarak değerlendirilmektedir (Öztürk & Gül, 2012.). Bu durum belediyelerin geniş kapsamlı sosyal belediyecilik faaliyetlerinden uzaklaşarak dar kapsamlı sosyal belediyecilik anlayışına göre hareket etmek zorunda kalmalarına neden olmaktadır. Sosyal belediyecilik anlayışında sunulan hizmetlerin ekonomik yönü daha ön planda olsa da bireylerin psikososyal refahının da sosyal belediyeciliğin amaçlarından biri olduğu unutulmamalıdır.

Sosyal Belediyeciliğin İşlevleri

İlk olarak 1961 anayasası ile Türkiye Cumhuriyeti anayasasında yer alan sosyal devlet kavramı, devletin merkezi yönetimi tarafından uygulanırken, zamanla yerel yönetimlerde de yer edinmiş ve böylece birbirini tamamlar hale gelmiştir. Her ne kadar yerelde sosyal belediyecilik uzun yıllardır algılanamamış olsa da son dönemlerde özellikle Avrupa Birliği'ne uyum sürecinde önemi artmıştır (Acar vd., 2013). Sosyal belediyeciliğin işlevleri dört ana başlık altında ele alınabilir:

Sosyalleştirme, Sosyal Kontrol ve Rehabilitasyon: Yerel yönetimler, toplumsal düzenin devamını sağlamak amacıyla bireylere toplumsal beklentiler doğrultusunda davranış, kural ve değerlerin empoze edilmesinde bir sosyal kontrol mekanizması olarak işlev görmektedir. Bu işlev kahvehane toplantıları, halk meclisleri, esnaf gezileri, afişler ve mahalle kütüphaneleri aracılığıyla gerçekleştirilebilir.

Mobilize Etme, Yönlendirme, Kılavuzluk Etme ve Rehberlik Etme: Toplumsal kesimlere yönelik olarak danışmanlık hizmeti verme, onları belli gün ve olaylarda yönlendirme, halka sorunlarını nasıl ve hangi kurumlarla çözebilecekleri konusunda yardımcı olma gibi işlevler belediyelerce yer almaktadır.

Yardım Etme, Gözetme: Yerel idareler beldelerindeki fakir ve muhtaç vatandaşların bilgilerine kolaylıkla ulaşabilmekte, onların sosyoekonomik durumlarını izleyebilmektedirler. Bu kapsamda ihtiyaç sahiplerine asgari yaşam sırasında olanlara, gıda, kömür, ilaç, kırtasiye malzemesi, tekerlekli sandalye gibi yardımlarda bulunabilmektedirler.

Yatırım: Yerel yönetimler büyük çaplı yatırım faaliyetleri yürütememekle birlikte; bu kapsamda bazı hizmetleri sunabilmektedir. Tanzim satış mağazaları, ekmek fabrikaları, aşevleri, sığınma evleri, sağlık ocakları, mahalle kütüphaneleri vb. bunlara örnek gösterilebilir (Akdoğan, 1995:35 akt. Acar vd., 2013).

Belediyelerin sosyal işlevlerini artıran sosyal belediyecilik anlayışı, yerel yönetimlere sosyal alanlarda planlama ve düzenleme süreçlerini dayatmaktadır. Sosyal belediyecilik yerel yönetimlere sadece altyapı hizmetleri yüklemekte, aynı zamanda sosyal sorunların çözümünde de yerel yönetimleri doğrudan sorumlu tutmaktadır. Bu çözüm yöntemlerinden en önemlileri sosyalleştirme, sosyal kontrol ve rehabilitasyon işlevleridir. Bireyleri ve grupları harekete geçiren, yönlendiren ve rehberlik eden sosyal belediyecilik anlayışının diğer işlevsel özellikleri ise yardıma ihtiyacı olan kişi ve gruplara sahip çıkmak ve tüm bunlar için yatırım sağlamaktır.

Kamu yönetimi sistemi içerisinde sosyal hizmet faaliyetlerini en etkin şekilde yürütecek birimlerin yerel yönetim birimleri olduğu görüldüğünden bu hizmetler genellikle belediyeler tarafından verilmektedir. Özellikle 2003 yılından sonra ülkemizde kamu yönetimi reformu çerçevesinde yapılan yasal düzenlemeler ile yerel yönetim birimlerine birçok sosyal hizmet faaliyetini yürütme görevi verilmiştir. 2000'li yılların başı sosyal hizmetlerde proaktif adımların atıldığı bir dönem olarak kabul edilse de gerek bütçe kaynaklı sorunlar gerekse idari dönüşümün tamamlanamaması nedeniyle sosyal hizmet faaliyetleri birçok belediye tarafından sistematik bir şekilde yürütülememekte ve bu faaliyetler "sosyal yardım faaliyetleri" olarak algılanan "sosyal çalışma faaliyetleri" yerine "sosyal hizmet faaliyetleri" olarak adlandırılmaktadır.

Geçmişte hizmetlerin merkezi yönetimler tarafından yerine getirilmesi gerektiğine inanan birçok kişi ve yapı mevcutken, günümüzde tartışmalar bu dağılımın ve paylaşımın ne kadar gerekliliğinden ziyade bunun nasıl gerçekleşeceği ve hangi birime hizmetlerin devredileceği yönünde seyrizlemektedir (Kesgin, 2016). Hizmetlerin hangi birim tarafından verileceğine ilişkin tartışmaların yanı sıra sosyal hizmetlerin hangi birim tarafından ve nasıl verileceğine ilişkin tartışmalar da yaşanmaktadır.

Sosyal hizmet hem yöneticiler hem toplum hem de bireyler için çok önemli bir konudur. Bu değerinden dolayı bu hizmetlerin hangi birim tarafından ve hangi ölçekte ele alınıp yürütüleceği halen tartışılmaktadır. Dünyanın birçok yerinde daha eski olan bu

tartışmalar görece olarak Türkiye’de yeni olmakla beraber gündemin önemli tartışma konuları içinde yerini almıştır (Kesgin, 2016). Türkiye’de sosyal hizmetin konumu zaman zaman tartışma konusu olmuş, meslek ve disiplin camiasında "yardım etme" değerinden "özgürleştirme" değerine doğru bir geçiş yaşanmıştır. Müracaatçılar için sosyal belediyecilik anlayışının güçlendirici ve eşitlikçi bir konumda geliştirilmesi önemlidir. 2002’den sonra değişmeye başlayan bu düşünce ile sosyal hizmet; reaktif hizmet sunmaktan ziyade, sosyal sorunların oluşmaması için proaktif olarak koruyucu ve önleyici tedbirler almayı, aynı zamanda karşılaşılan bir sorunu çözüm odaklı bir yaklaşımla çözmeyi önceleyen bir hizmet sunmayı hedeflemektedir. Çünkü değişen dünya düzeninde bir sorun ortaya çıktıktan sonra verilen hizmet, var olan sorunu tamamen ortadan kaldırmaz. Olumsuz etkileri önlemek yerine en aza indirmeyi öncelemektedir ki bu da sosyal adalet, eşitlik ve sosyal hizmet ilkelerine uygun bir yaklaşım değildir.

Türkçe literatürde sosyal belediyecilik üzerine yapılan çalışmalara baktığımızda henüz beklenen potansiyelin tam olarak gerçekleşmediği, sınırlı sayıda çalışma yapıldığı ancak bu çalışmaların umut verici ve ileriye dönük diğer çalışmalar olduğu söylenebilir. Bu çalışmalar analiz edildiğinde literatürdeki tüm verilerin daha net, daha genel bir görünüme sahip olması beklenmektedir. Bu genel veriler doğrultusunda bu çalışmanın amacı; sosyal politikada yerleşmenin öneminin artmasıyla birlikte sosyal hizmet için bir uygulama alanı olan sosyal belediyecilik anlayışına ilişkin Türkçe literatürdeki kaynakların sınırlı olması nedeniyle literatürdeki bu eksikliği gidererek sosyal belediyecilik ve sosyal hizmet arasındaki ilişki anlayışını incelemektir. Bu bağlamda çalışmanın devamında sosyal belediyecilik ve sosyal hizmet ilişkisine değinilerek yerleşme ve sosyal belediyeciliğin sosyal politikadaki işlevlerine odaklanılarak nitel araştırma yöntemlerinden doküman analizi tekniği kullanılarak bir alan araştırması gerçekleştirilmiştir.

Yöntem

Doküman analizi, yazılı belgelerin içeriğini titizlikle ve sistematik olarak analiz etmek için kullanılan bir nitel araştırma yöntemidir (Kıral, 2020). Başka desenlerin aksine nitel yaklaşım, kullanılan nitel stratejinin özel çeşidini ve araştırmacının rolüne ilişkin araştırmacı yorumlarını içerir (Creswell, 2017). Araştırma süreci; soruların ve işlem basamaklarının geliştirilmesi, genellikle katılımcıların kendi ortamlarından veri toplanması, özel durumlardan genel temalara ulaşarak tümevarımsal veri analizi yapılması ve araştırmacının verilerin anlamını yorumlama aşamalarını kapsamaktadır (Creswell, 2017). Bu çalışmanın genel amacı doğrultusunda nitel bir araştırma yöntemi olan doküman analizi yöntemi kullanılarak çalışmanın deseni oluşturulmuştur. Literatürün belirlenmesi, literatür taramasının yapılması ve dokümanların sistematik bir şekilde incelenmesi amaçlanmıştır. Çalışmada sosyal politikada yerleşme ve beraberinde gelen sosyal belediyecilik ile ilgili kitap, makale, dergi ve yüksek lisans/doktora tezleri olmak üzere alandaki mevcut çalışmalar incelenmiştir.

Bu doğrultuda yapılan tarama ile 2008-2023 yılları arasında sosyal belediyecilik ve yerleşme sürecinde geliştirilen sosyal politikalar alanında 9 kitap, 45 makale ve 19 yüksek lisans/doktora tezi olmak üzere 73 ayrı dokümana ulaşıldı. Ayrıca Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi Veri Tabanında "Sosyal Belediyecilik" kelime grubu taranmış ve konu ile ilgili 94 teze ulaşılmıştır. Sosyal belediyecilik kapsamındaki tezler incelenmiş ve sosyal hizmet konusuna kadar daraltılması sonucunda sosyal hizmet kapsamında sosyal belediyecilik ile ilgili 31 teze indirgenmiştir. Bu çalışmanın amacı doğrultusunda konu daha özele indirgenmesinde ise Sosyal Hizmet Ana Bilim Dalı kapsamında 5 yüksek lisans tezi olduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda Sosyal Hizmet Bölümü yüksek lisans öğrencileri tarafından "Sosyal Belediyecilik" başlığı altında yazılan 5 tez kapsamlı bir şekilde analiz edilmiştir. Verilerin analizi için veriler ve tüm dokümanlar Office Excel ortamında incelenerek içerik analizine tabi tutulmuştur.

Doküman analizi kapsamında incelenen tüm çalışmalardan elde edilen veriler, sosyal belediyecilik ve sosyal hizmet ilişkisi çerçevesinde yerleşme, sosyal belediyeciliğin işlevleri ve sosyal hizmet başlıkları altında gruplandırılarak analiz edilmiştir. Bu gruplandırma sonucunda elde edilen bulgular, Türkiye’deki sosyal belediyecilik faaliyetleri tartışılmış ve sosyal belediyecilik kavramı sosyal hizmet perspektifinden yorumlanmıştır.

Bulgular

Taranan verilerin analizi sonucunda diğer disiplinlerde sosyal belediyecilik, sosyal belediyecilik kavramının içeriği, çalışmanın yapıldığı illere göre sosyal belediyecilik, sosyal hizmet kapsamında sosyal belediyecilik ve sosyal belediyecilik anlayışı ile hizmet veren belediyelerde uygulanan sosyal hizmet faaliyetleri gruplandırılarak bu temalar altında incelenmiştir.

Diğer Disiplinler İçinde Sosyal Belediyecilik

Sosyal belediyecilik konusunda Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi Veri Tabanında yer alan 2008-2023 yılları arasındaki yüksek lisans ve doktora tezleri incelendiğinde çalışmaların Siyaset Bilimi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri, Sosyal Hizmet, Halkla İlişkiler, Uluslararası İlişkiler, Ekonomi, Sosyoloji, Maliye, İşletme, Radyo-Televizyon ve en çok da Kamu Yönetimi alanlarında yapıldığı görülmektedir. Sosyal belediyecilik kamu yönetimi için önemli bir konu olmakla birlikte sosyal hizmet disiplini için de üzerinde durulması gereken bir konudur.

Çalışmanın yapıldığı yıllara baktığımızda özellikle 2013 yılı ve sonrasında sosyal belediyecilikle ilgili çalışmaların sayısında artış olduğu görülmektedir. Bunda değişen ve gelişen küresel dünya düzeni içerisinde ülkemizin artan sosyal sorunlara yönelik geliştirdiği politikaların artması ve mevcut politikalarda günümüz koşullarına uygun değişiklikler yapılması etkili olmuştur.

İncelenen tezlerde ele alınan konuların yanı sıra sosyal belediyecilik kavramı dünyada ve ülkemizde etkili olan toplumsal sorunlardan etkilenmiş ve bunun sonucunda yeni ortaya çıkan toplumsal sorunları çözmeye yönelik olarak değişmiş ve gelişmiştir. Dünyanın yaşadığı ekonomik krizler, göçler, savaşlar, salgın hastalıklar ve pandemi süreçlerinden ülkemiz de etkilenmiş ve bunun sonucunda devlet ve halk yararına günün koşullarına uygun olarak devletin politikalarında değişim ve gelişimler meydana gelmiştir. Örneğin dünyada yaşanan savaşlar sonrasında Suriye, Afganistan, Pakistan ve Ukrayna'dan çok sayıda mültecinin ülkemize gelmesi, bunun yanı sıra kültürel uyum sorunları, gettolaşma, eğitimsizlik, yoksulluk ve işsizlik gibi sosyal sorunların artması hâlihazırda uygulanan politikaların değişmesinde etkili olmuştur. Savaş nedeniyle ülkemize göç eden yabancılara yönelik Türkçe kurslarının açılması kültürel uyum sorununun çözümüne yönelik geliştirilen politikalara örnek teşkil etmektedir. Aynı şekilde son dönemde yaşanan salgın (korona) nedeniyle pandemi döneminde olağanüstü hal durumu oluşmuş ve mevcut politikalar günün koşullarına göre değişmiştir. Sosyal belediyecilik anlayışına sahip belediyelerin normal şartlarda halkına sağladığı imkânlar pandemi sürecinde revize edilmiş, maddi destek, beslenme ve temizlik desteği, sıcak yemek dağıtımı, alışveriş ve evde bakım desteği, kimsesizlere ve ihtiyaç sahiplerine yönelik barınma desteği gibi hizmetler belediyeler tarafından bireylere mevcut şartlara uygun olarak verilmiştir.

Sosyal belediyeciliğin konusu ve içeriği incelendiğinde, yapılan çalışmaların çoğunlukla sosyal yardımların ekonomik boyutu dikkate alınarak yapıldığı görüldüğünden, sosyal belediyecilik anlayışını tam olarak yansıtmadığı anlaşılmaktadır.

Sosyal Belediyecilik Kavramının İçeriği

İncelenen tezlerde sosyal belediyeciliğin yazarın alanına uygun bir perspektiften ele alındığı görülmektedir. Bu bağlamda sosyal belediyeciliği kamu yönetimi, siyaset bilimi ve halkla ilişkiler konularından ele alan sosyal belediyeciliğin tarihsel gelişim sürecine, sosyal yardım ve sosyal refah kavramlarına değinirken, sosyal belediyeciliği finans, ekonomi ve işletme konularından ele alan ise sosyal belediyeciliğin tarihsel gelişiminin yanı sıra giderek artan işsizlik, yoksulluk, yaşlanma, kültürel uyum gibi sosyal sorunların çözümünde belediyelerin olanaklarının mali boyutuna değinmektedir. Ancak sosyal belediyeciliğe sosyal hizmet perspektifinden bakıldığında, diğer tüm alanların değindiklerine ek olarak, sosyal devlet ve sosyal refah kavramlarını temellendirmek adına, bireyleri sosyal açıdan güçlendirecek çözümlerin yanı sıra, giderek artan sosyal sorunların çözümü için bireylere yapılan maddi yardımlara da yer veriliyor.

Belediyelerin halkın refahını artırmak için yaptığı sosyal yardımlar arasında öğrencilere verilen burslar, kırtasiye yardımı, ailelere fatura yardımı, yakacak yardımı, gıda yardımı, kira yardımı, ulaşım yardımı vb. gibi yardımlar sosyal yardımların ekonomik kısmını kapsamaktadır. Ancak bir halkın refahı sadece maddi imkânlarla sağlanamayacağı için maddi ve nakdi yardımların yanı sıra engelli bireylere sağlanan rehabilitasyon hizmetleri ve rehberlik; yaşlılara yönelik barınma, ilaç ve muayene yardımı; gençlere ve çocuklara yönelik sığınma evleri açmak, sportif ve kültürel faaliyetler yürütmek; kadınlara yönelik sığınma evleri açmak, yaşam merkezleri kurmak, meslek edindirme dâhil çeşitli kurslar açmak da sosyal belediyecilik faaliyetleri içinde yer alması gereken uygulamalardır. Bu nedenle sosyal hizmet, sosyal belediyeciliği tam anlamıyla yansıtabilecek vizyon ve misyona sahip bir alandır.

Çalışılan İllere Göre Sosyal Belediyecilik

Sosyal belediyecilik kapsamında çalışma yapılan illere baktığımızda en çok İstanbul, Ankara ve İzmir gibi büyükşehirlerde, aynı zamanda Aydın, Bursa, Erzurum, Mersin, Kahramanmaraş, Kocaeli, Konya, Trabzon, Van gibi büyükşehirlerde çalışmalar yapıldığı görülmektedir. En çok çalışmanın yapıldığı İstanbul daha spesifik olarak incelendiğinde İstanbul hem büyükşehir belediyesi olarak hem de Beylikdüzü, Sultanbeyli, Üsküdar, Bakırköy, Bağcılar, Esenler, Bahçelievler, Zeytinburnu, Kadıköy, Fatih, Başakşehir, Beşiktaş, Güngören, Ümraniye, Eminönü, Maltepe, Bayrampaşa, Arnavutköy ve Kâğıthane ilçeleri ayrı ayrı birçok çalışmada yer almaktadır. Çankırı, Hakkâri, Kırklareli, Karabük, Yalova, Batman, Bilecik ve Zonguldak gibi büyükşehir statüsünde olmayan illerin de sosyal belediyecilik çalışmalarına dâhil olduğu görülmektedir.

Belediyelerin görev ve sorumlulukları 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ile yasal mevzuatla desteklenmiş ve bu durum sosyal belediyeciliğin gelişimini hızlandırmıştır. Yasa ile belediyelere idari görevlerin yanı sıra sosyokültürel görevler de verilerek işsizlik, eğitimsizlik, yoksulluk ve kültürel uyum gibi toplumsal sorunların çözümünde belediyeler etkin hale getirilmiştir.

Belediyelerin sunduğu hizmetler ile belediyelere ayrılan bütçenin doğrudan ilişkili olduğu düşünüldüğünde, büyük nüfusa sahip belediyelerin bütçeleri diğer büyükşehir belediyelerine veya büyükşehir statüsünde olmayan illere göre farklılık göstermektedir. Belediye bütçelerindeki bu farklılıklar hizmet çeşitliliğini ve kalitesini doğrudan etkilemektedir. Büyükşehir statüsünde olmayan illerde hatta aynı büyükşehir belediyesinin farklı ilçelerinde bütçenin farklılık göstermesi, sosyal adaletin tam olarak sağlanamamasına ve toplumsal refahın sürekliliğinde istikrarın sağlanamamasına neden olduğu için kamu açısından olumsuz bir durum teşkil etmektedir. Bu doğrultuda yapılan çalışmalar Türkiye'de bölgeler arasında hizmet farklılıkları olduğunu göstermektedir. Bir büyükşehir belediyesinin görevi sosyokültürel çalışmalar ve hizmetler yürütmek iken ve bu durum normal kabul edilirken, küçük bir şehir için öncelik altyapı sorunları gibi daha temel sorunların çözülmesi olduğundan sosyokültürel faaliyetler ikinci planda kalmaktadır. Böylece toplumda hizmetler arasında sosyal adalet sağlanamamakta ve Türkiye'nin sosyal refah devleti olma vizyonunu tam olarak gerçekleştirilmesi engellenmektedir.

Sosyal Hizmet Alanında Sosyal Belediyecilik

Sosyal belediyecilik; tarihsel gelişimi, kapsamı ve içeriği bakımından birçok disiplinin konusu olduğu için farklı disiplinlerin üzerinde çalışma yaptığı bir kavram haline gelmiştir. Sosyal politika ile örtüşen, değişen ve gelişen, yaşayan bir kavram olması nedeniyle birçok disiplinde üzerinde durulması ve incelenmesi gereken bir kavram haline gelmiştir. Sosyal hizmet perspektifinden incelendiğinde sosyal belediyeciliğin diğer alanlardan farklı olarak sosyal refahın tam olarak sağlandığı, bireylerin kendi kendilerine yetebildiği ve güçlenebildiği bir toplum yaratmak için çalıştığı görülmektedir. Bireyleri maddi ve manevi olarak desteklemenin yanı sıra, ihtiyaç duydukları şekilde güçlendirerek kendi ayakları üzerinde durmalarına ve yere sağlam basmalarına yardımcı olmak için çalışır. Sosyal hizmetin temel ilkelerinden biri olan 'balık verme, balık tutmayı öğret' öğretisi ile bireyleri sosyal yardımlara bağımlı hale getirmek değil, içinde buldukları dezavantajlı durumdan çıkmalarına ve kendi kendilerine yeterli hale gelmelerine yardımcı olmak yani güçlendirmek amaçlanır. Başka bir deyişle sosyal hizmet, bireylere balık vererek onları doyurmak değil, aç kalmamaları için onlara balık tutmayı öğretmek ilkesi doğrultusunda çalışmalar yürütür.

Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi Veri Tabanında yer alan sosyal belediyecilik ve sosyal hizmet konu başlığı altındaki tezler incelendiğinde, yapılan çalışmaların; sosyal hizmet, sosyal refah ve sosyal devlet kavramları bağlamında belediye hizmetlerinin incelenmesi, sosyal belediyeciliğin dönüşümü, belediyelerin yaşlılara yönelik geliştirdiği yaşlı destek programları, engellilere yönelik hizmetler, yoksulluk bağlamındaki uygulamalar, sosyal belediyeciliğin yasal çerçevesi, sosyal belediyecilik anlayışına sahip belediyelerin hizmetlerinden halkın memnuniyeti, sosyokültürel belediyelerin politika uygulamaları ve hizmetlerinin karşılaştırıldığı görülmektedir.

Tablo 1. Sosyal Hizmet Kapsamında Sosyal Belediyecilik Başlıklı Tezler.

2008	Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı	Yoksulluğa Yerel Müdahale 'Sosyal Belediyecilik' Karşılaştırmasında Eminönü ve Beşiktaş Belediyeleri Örnekleri
2017	Mahalli İdareler ve Yerinden Yönetim Ana Bilim Dalı / Mahalli İdareler ve Yerinden Yönetim Bilim Dalı	Sosyal Belediyecilik Uygulamaları Kapsamında Güngören Belediyesi Örneği
2018	Sosyal Hizmet Ana Bilim Dalı	Türkiye'de Sosyal Belediyecilik: Kayseri Büyükşehir Belediyesi Örneği
2019	Sosyal Hizmet Ana Bilim Dalı	Sosyal Belediyecilik Çerçevesinde Engelli Bireylere Sunulan Hizmetler: Tepebaşı Belediyesi Örneği
2020	Sosyal Hizmet Ana Bilim Dalı	Türkiye'de Sosyal Belediyecilik: Aydın Büyükşehir Belediyesi Örneği
2021	Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Ana Bilim Dalı	Sosyal Belediyecilik Bağlamında Yaşlılık Politikaları: Yaşlı Destek Programı Uygulaması
2022	Sosyal Hizmet Ana Bilim Dalı	Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Uygulamalarının Sosyal Hizmet Açısından Karşılaştırılması: Sultanbeyli ve Bakırköy Belediyeleri Örneği
2023	Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Ana Bilim Dalı	Yerel Yönetimlerde Sosyal Politika Bağlamında Sosyal Belediyecilik Uygulamaları: Mersin Büyükşehir Belediyesi Örneği

Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi Veri Tabanında mevcut çalışmalara baktığımızda sosyal belediyecilikle ilgili toplam 31 çalışma olduğu, bunlardan sadece 8'inin sosyal hizmetle ilgili olduğu, geriye kalan 23 çalışmanın sosyal hizmetin yanı sıra kamu yönetimi, siyaset bilimi, sosyoloji vb. alanlarla ilgili olduğu görülmektedir. Ayrıca yukarıdaki tabloya bakıldığında 2017 ve sonrasında sosyal hizmet ve sosyal belediyecilik ile ilgili her sene sadece bir tane çalışmanın yapıldığı ve dolayısıyla yapılan çalışmaların sayısının az olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu durum, sosyal belediyecilik kavramının sosyal hizmet literatüründe yeni bir kavram olmamasına rağmen, bu alanda çok az çalışma olması ve ayrıca sosyal belediyeciliğin alan literatürüne eklenmesi gereken güncel konulara sahip olması nedeniyle sosyal hizmetin sosyal belediyecilik alanında henüz tam anlamıyla gelişmediğini göstermektedir. Kadın, çocuk, yaşlı, engelli ve aile gibi dezavantajlı bireylerle çalışan sosyal hizmet uzmanları için sosyal belediyecilikle ilgili mevcut çalışmalar, müreffeh bir toplum yaratmak için gerekli olan sosyal hizmet müdahalelerini ve uygulamalarını içermemektedir. Bu da hem sosyal hizmetin olması gerektiği gibi uygulanamamasına hem de sosyal belediyeciliğin tam olarak anlaşılmasına neden olmaktadır.

Türkiye'de Sosyal Hizmet Perspektifinden Sosyal Belediyecilik Faaliyetleri

Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi Veri Tabanı'nda yer alan dokümanların sosyal hizmet konusu özelinde daraltılması sonucunda sosyal hizmet kapsamında sosyal belediyecilik ile ilgili 31 teze indirgenmiştir. Bu çalışmanın amacı doğrultusunda konu daha spesifik bir hale indirildiğinde ise Sosyal Hizmet Ana bilim Dalı kapsamında 5 yüksek lisans tezi olduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda Sosyal Hizmet Bölümü yüksek lisans öğrencileri tarafından "Sosyal Belediyecilik" başlığı altında yazılan 5 tez kapsamlı bir şekilde analiz edilmiştir.

Tablo 2. Sosyal Hizmet Bölümü Yüksek Lisans Öğrencilerinin Sosyal Belediyecilik Başlıklı Tezleri.

2018	Türkiye'de Sosyal Belediyecilik: Kayseri Büyükşehir Belediyesi Örneği
2019	Sosyal Belediyecilik Faaliyetleri: Çiftlikköy Belediyesi Örneği
2019	Sosyal Belediyecilik Çerçevesinde Engelli Bireylere Sunulan Hizmetler: Tepebaşı Belediyesi Örneği
2020	Türkiye'de Sosyal Belediyecilik: Aydın Büyükşehir Belediyesi Örneği
2022	Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Uygulamalarının Sosyal Hizmet Açısından Karşılaştırılması: Sultanbeyli ve Bakırköy Belediyeleri Örneği

Sosyal Belediyecilik Çerçevesinde Sosyal Hizmet Uygulamaları

Taranan dokümanlardan elde edilen verilere göre Aydın Büyükşehir Belediyesi, İstanbul (Sultanbeyli ve Bakırköy) Büyükşehir Belediyeleri, Kayseri Büyükşehir Belediyesi, Eskişehir (Tepebaşı) Büyükşehir Belediyesi üzerinde yapılan çalışmalar doğrultusunda Sosyal belediyecilik kapsamında hizmet veren Yalova (Çiftlikköy) Belediyesi, ilgili il ve ilçe belediyelerinin sosyal hizmet uygulamaları kadınlara, çocuklara ve gençlere, yaşlılara, yoksullara, engellilere ve mültecilere yönelik temalara ayrılmıştır. Sosyal devlet olmanın gereği olarak, merkezi yönetimin sosyal politikadaki yerel uygulayıcıları olan belediyeler bu bağlamda kadınlara, çocuklara, engellilere, kimsesizlere, yaşlılara vb. dezavantajlı gruplara yönelik sosyal hizmet uygulamalarını gerçekleştirmektedir (Altun, 2018).

Kadınlara Yönelik Uygulamalar: Kadınların çalışma hayatına girmesiyle birlikte çocuklarının bakımı ve ihtiyaçlarının karşılanması için kreş ve gündüz bakımevlerinin yaygınlaştırılması, kültürel, sanatsal ve sportif organizasyonlar düzenlenmesi, sığınma evleri, meslek edindirme ve hobi kursları açılması, kadınlara ekonomik destek sağlanması sosyal belediyecilik kapsamında sunulan sosyal hizmet uygulamaları arasında yer almaktadır. Aynı zamanda kadınların iş hayatında herhangi bir ayrımcılık yaşamamaları için onlara pozitif ayrıcalıklar sağlanması, kadınların güçlendirilmesi, aile danışma merkezleri, eğitim ve rehberlik kursları da belediyelerin hizmetleri arasında yer almaktadır.

Çocuklar ve Gençler İçin Uygulamalar: Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın çocuklara yönelik yürüttüğü hizmetlerde belediyelerin önde gelen görevleri koruyucu ve önleyici tedbirlerde ilgili Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı kuruluşlara yardımcı olmaktır. Ayrıca kreşler, parklar, oyun alanları, kültürel etkinlikler, eğitim için gerekli sosyal, kültürel ve bilimsel ortamların oluşturulması, öğrencilere kırtasiye gibi maddi yardımların yapılması da belediyelerin hizmetleri arasında yer almaktadır.

Devletin gençlere yönelik politikalarının yanı sıra belediyeler de gençlerin sağlıklı bir biyopsikososyal gelişim göstermelerini, madde bağımlılığına karşı korunmalarını, sağlıklı bir şekilde sosyalleşmelerini ve suça sürüklenme risklerini azaltmayı hedeflemektedir. Bu kapsamda belediyeler yaz ve kış dönemlerinde gençlere kültür-sanat ve eğlence etkinlikleri, spor faaliyetleri ve eğitim destek hizmetleri sunmaktadır.

Yaşlılar İçin Uygulamalar: Yaşlı bireylerin toplumsal yaşamda yalnızlık, yoksulluk, istismar ve ihmal gibi sosyal sorunlarla çok daha sık karşılaştıkları bilinmektedir (Doğan, 2020). Ayrıca zaman içinde yaşanan toplumsal değişimlerden aile kurumu da etkilenmiş, aile içinde bireyselleşme ön plana çıkmaya başladıkça yaşlılar da bu durumdan etkilenmekte, bu da onları sosyal açıdan olumsuz etkilemektedir. Sosyal belediyelerin yaşlıların toplumsal yaşamda karşılaştıkları yalnızlık, izolasyon ve güvensizlik gibi olumsuz durumların önlenmesinde ya da azaltılmasında destek olma görevi bulunmaktadır (Doğan, 2020).

Bu bağlamda sosyal belediyecilik anlayışı ile sunulan sosyal hizmet uygulamaları; kurum bakımı, sağlık bakımı, evde sağlık hizmetleri, ihtiyaca dayalı mekânsal düzenlemeler, ayni ve nakdi yardımlar, çeşitli sosyal ve kültürel faaliyetlerin yürütülmesi, yaşlıların desteklenmesine yönelik projeler üretilmesi şeklinde sıralanabilir. Büyükşehir ya da küçük il belediyelerinin yaşlılara yönelik sunduğu hizmetlere bakıldığında, hizmetler arasında büyük farklılıklar olmadığı görülmektedir.

Yoksullara Yönelik Uygulamalar: Yoksullukla mücadele ve bireylerin istihdamının sağlanması belediyelerin önem verdiği konular arasındadır. Aşevleri, toplu sünnetler ve sosyal konutlar belediyelerin yoksullukla mücadelede sunduğu önemli hizmetlerden bazılarıdır. Belediyeler yoksullukla mücadelede vatandaşlarına ayni ve nakdi yardımlarda bulunarak mevcut olumsuz durumu iyileştirmeyi hedeflerken, maddi yardımların yanı sıra işsizlere istihdam sağlamak da belediyelerin asli görevleri arasında yer almaktadır. Bu çalışmalar arasında kalifiye eleman yetiştirmek için meslek ve beceri atölyeleri kurmak büyük rol oynamaktadır (Duran, 2019). Belediyelerin mesleki eğitim için İŞKUR ve Halk Eğitim Merkezleri ile organize bir şekilde açtığı kurslar ve meslek atölyeleri sayesinde birçok vatandaş hem kalifiye eleman yetiştirebilmekte hem de bunlardan gelir elde edebilmektedir. Açılacak kurslarda vatandaşların taleplerinin dikkate alınması kurslara başvuru sayısını artıracak böylece çok çeşitli alanlarda kalifiye eleman yetiştirilebilecektir.

Engelli Bireylere Yönelik Uygulamalar: Türkiye'de çıkarılan yasalar ile birlikte yerel yönetimler, engellilerin sosyal hayata katılımını ve adapte olmalarını sağlamak, evlere ve kapalı alanlara hapsolmalarını engellemek, kentin sunduğu tüm imkânlardan toplum içinde diğer sağlıklı insanlar gibi yararlanmalarını sağlamak, işgücüne katılımını sağlamak ve kenti engellilerin erişilebilirliğine uygun hale getirmek için çeşitli çalışmalar yapmaktadır (Yıldırım, 2019). Engellilere yönelik politikalar, devletin merkez ve taşra kurumları ile yerel yönetimlerde öne çıkan konular arasında yer almaktadır. Özellikle büyükşehir belediyeleri engelli bireylere yönelik hizmetlere özel bir önem vermektedir, çünkü sosyal devletin bir gereği olarak dezavantajlı durumda olan engelli bireylere sağlanan imkânlar hem engelli bireylerin hem de ailelerinin yaşam kalitesinin yükseltilmesinde büyük bir etkiye sahiptir. Bu nedenle öncelikle her belediyenin kentin fiziki yapısında engelli bireylere yönelik iyileştirmeler yapması gerekmektedir. Ayrıca Engelsiz Kafeler, engelli bireylerin istihdamını ve toplumla bütünleşmelerini sağlamaktadır. Spor salonları, sosyal ve kültürel etkinlikler, eğitim ve seminerler, sağlık taramaları ve engelli ulaşım kartları gibi hizmetler de sosyal belediyecilik kapsamında hayata geçirilmektedir. Ancak incelenen belgelerde, incelenen belediyelerin tamamının söz konusu hizmetleri aynı koşullarda ve aynı kalitede sunmadığı görülmekte, bu da ülke genelinde belediyeler tarafından sunulan hizmetlerde sosyal adaletin sağlanamadığını göstermektedir.

Mülteciler İçin Uygulamalar: Sosyal belediyecilikte sosyal hizmet uygulamalarına mültecilere yönelik hizmetler çerçevesinde baktığımızda, bu alanda incelenen 5 tez çalışmasından sadece 2018 yılında Kayseri Büyükşehir Belediyesi'nde yapılan tez çalışmasında bu konuya yer verildiği görülmektedir. Kayseri Büyükşehir Belediyesi gelen misafirleri sosyo-ekonomik açıdan desteklemektedir (Altun,2018). Bu doğrultuda belediyenin mültecilere yönelik hizmeti sadece yiyecek, kömür ve soba gibi aynı yardımları içermektedir. Ülkelerinde yaşanan iç karışıklıklar ve savaşlar nedeniyle Suriye, Afganistan, Pakistan, Doğu Türkistan ve Ukrayna'dan mülteciler ülkemize göç etmişlerdir. Sosyal yönü de olan göçün sonucunda kültürel uyum ve eğitim eksikliği gibi sosyal sorunlar ortaya çıkmaya başlamıştır. Göçü sosyal bir sorun olarak ele alan ve mültecilere yönelik hizmet sunan bir belediyenin sosyal hizmet vizyonunu dikkate alarak hareket ettiği söylenebilir. Sosyal hizmet ve sosyal belediyecilik literatüründe yer alması gereken önemli bir sosyal konu olan göç, sosyal belediyeciliğin bir gereği olarak güncel bir sorun olmasına rağmen bu konuda çok az sayıda çalışma yapılmış olması literatürde bir eksiklik oluşturmaktadır.

Yapılan tüm bu çalışmalara bakıldığında belediyelerin büyüklüklerine göre hizmetlerinde çeşitlilikler olduğu görülmüştür. Örneğin çocuk ve gençlere yönelik Aydın Büyükşehir Belediyesi'nin kültürel- sportif faaliyetleri ve belediyenin yaptığı projeler sayıca fazla ve çeşitliken ilçe belediyesi olan Çiftlikköy Belediyesindeki faaliyetler ve projeler daha sınırlı kalmıştır. Aynı şekilde yaşlı, engelli, kadın, aile ve yoksullar için de benzer durumlar geçerlidir.

2020 yılı ve sonrasında ülkemizde yaşanan pandemiyle birlikte belediyelerin sosyal belediyecilik faaliyetlerinde artış görülmektedir. Örneğin pandemi salgını sebebiyle bebekleri olan dar gelirli aileler için "El Bebek Gül Bebek" Projesi hayata geçirilmiştir (Yıldız Döndaş, 2023). Ailelere dağıtılan gıda, yakacak yardımı yanında hijyen ürünleri de dağıtılmıştır. Ancak sosyal hizmet bakış açısından incelenen tez çalışmalarında pandemi süreci ve beraberindeki sosyal belediyecilik faaliyetlerinin ele alınmadığı görülmüştür.

Sosyal Belediyecilik Anlayışıyla Hizmet Veren Belediyelerde Karşılaşılan Sorunlar

Taranan dokümanlardan elde edilen bilgiler neticesinde sosyal belediyecilik uygulamalarında karşılaşılan sorunlar; kaynak ve bütçe yetersizliği, yöneticilerin olumsuz ve çelişkili tutumları, sosyal belediyecilik uygulamalarında belirli bir ölçütün olmaması ve bunun sonucu olarak uygulamalarda sürekliliğin sağlanamaması, kurumlar arası bağlantı eksikliği, profesyonel uzman personel yetersizliği, kurumsallaşamama olarak tespit edilmiştir. Ülkemizde sosyal belediyecilik alanındaki temel sorunlar sistemin etkin olmamasına ve sosyal belediyecilikten beklenen işlevlerin bozulmasına neden olmuştur (Alan, 2018). Yapılan tüm çalışmalarda sosyal belediyecilikte karşılaşılan sorunlar benzer şekilde ele alınmıştır.

Yerel yönetimler sosyal belediyecilik anlayışı bağlamında incelendiğinde, belediyelerde yürütülen sosyal hizmet faaliyetlerinin yoksulluk ve diğer sosyal hizmet uygulamaları olarak ikiye ayrıldığı görülmektedir. Artan nüfus karşısında belediyelerin kaynaklarının sınırlı olması nedeniyle bütçe yetersizliği yaşayan belediyeler, sosyal belediyecilik kapsamında aynı ve nakdi yardımlarla sınırlı kalmakta, bu da belediyelerin sadece kentsel planlama ve altyapı düzenlemesi gibi temel görevlerini yerine getirmektedir. Bu nedenle sosyal belediyecilik ve dolayısıyla sosyal hizmet faaliyetlerinin hayata geçirilmesinde bütçe oldukça etkili bir faktördür.

Belediyelerde sosyal hizmet faaliyetlerini yürütecek birimlerin çeşitlilik göstermesi görev paylaşımında ve hizmetlerin planlanmasında karmaşaya yol açabilmektedir. Hizmet alanlarının açık bir şekilde tespit edilmemesi kurumların/kişilerin görev ve sorumluluk alanlarında çakışmalara neden olabilmektedir (Sezik,2016).

Belediyelerde sosyal hizmet uygulamalarının sosyal hizmet uzmanları dışında farklı meslek gruplarından kişiler tarafından da yürütülebilmesi ve sosyal hizmet uzmanlarının görev tanımında bir birlik olmaması ve tüm bunların sonucunda sosyal belediyecilikte sosyal hizmetin sosyal yardımdan öteye gidememesine neden olmaktadır. Bazı belediyeler profesyonel sosyal hizmet uygulamalarını yürütmek üzere sosyal çalışmacı, pedagog, sosyolog ve psikolog gibi meslek elemanlarının görev yaptığı "sosyal inceleme ekipleri" adı verilen birimler kurmaktadır. Ancak büyükşehir statüsünde olmayan birçok belediye bütçe yetersizliği nedeniyle bu hizmeti verememekte, bu belediyelerdeki sosyal hizmet uygulamaları çocuk ve gençlere yönelik basit kültürel, sanatsal ve sportif faaliyetlerin ötesine geçememektedir.

Sosyal Belediyecilik Kapsamında Sosyal Hizmetin Kullandığı Kuram ve Yaklaşımlar

Doküman analizi ile birlikte incelenen veriler sonucunda sosyal belediyecilik kapsamında sosyal hizmetin kullandığı kuram ve yaklaşımlar; ekolojik sistem yaklaşımı, güçlendirme yaklaşımı ve koruyucu önleyici yaklaşım olarak gruplandırılmıştır.

Bireyi çevresi içinde ele alan anlayışla hareket eden ekolojik sistem yaklaşımı ile; bireylerin tutumlarını, yaşam tarzlarını, sosyal ve ekonomik durumlarını etkileyen toplumdaki kültürel değerler, inançlar, yasalar sonucunda bireyin çevresinde meydana gelen değişimlerin makro düzeyde bireyi nasıl etkilediğini açıklayan "ekolojik sistem kuramı" ile park ve spor alanlarının yapımı, huzurevi hizmetleri gibi hizmetler örnek gösterilebilir.

Bireyi dezavantajlı durumundan kurtararak güçlendirmek olan sosyal hizmetin temel ilkelerinden biri "güçlendirme yaklaşımı"nı ifade etmektedir. Güçlendirme yaklaşımı ile amaç bireyi yardıma bağımlı hale getirmek değil, bireyin var olan potansiyelini ortaya çıkarmak ve bu sayede kendi kendine yetebilir hale gelmesini sağlamaktır. Belediyeler tarafından sağlanan eğitim bursları, aynı ve nakdi yardımlar güçlendirme kapsamındadır.

Sosyal sorunlar ortaya çıkmadan önce alınan önlemler sonraki süreci büyük ölçüde etkilediğinden "koruyucu ve önleyici yaklaşım" sosyal belediyecilik ve sosyal hizmet için önemli bir yaklaşımdır. Sokak hayvanlarının bakımı, psikolojik destek hizmeti verilmesi, öğrencilere burs ve yurt desteği sağlanması da belediyenin önleyici hizmetlerini göstermektedir. Sosyal hizmetin proaktif rolünün sosyal belediyeciliğe yansımalarıyla birlikte eşitlik ve sosyal adalet kavramları giderek önem kazanmıştır.

Ancak çoğu belediye sorunların ortaya çıkışında önleyici hizmetleri ve var olan soruna çözüm odaklı yaklaşımı benimsememiş, tepkisel olarak destekleyici hizmetler sunmanın ötesine geçememiştir.

Sonuç ve Öneriler

Sosyal belediyecilik anlayışına uygun olarak hizmet sunan belediyelere bakıldığında, sundukları hizmetler neticesinde mevcut belediye bünyesinde yaşayan halkın refah seviyesinin diğer belediyelerin hizmet sunduğu halka kıyasla daha yüksek olduğu görülmektedir. Aynı büyükşehir belediyesine bağlı ve aynı statüde olan ilçe belediyelerinin sunduğu hizmet kalitesi ve hizmet içeriğinin birbirinden farklı olması, sosyal refahın, sosyal eşitliğin ve adaletin tam anlamıyla amacına ulaşmamasına neden olmaktadır. Sosyal hizmet; sosyal devlet, sosyal politika ve sosyal belediyecilik için vazgeçilmez bir alan iken maalesef alandaki karmaşa ve yasal karmaşalar gibi nedenlerden dolayı alanını tam olarak yansıtamamaktadır. Oysa sosyal hizmet gibi müreffeh bir toplum oluşturmayı hedefleyen bir mesleğin sosyal belediyecilik anlayışı ile çalışan yerel yönetimlerde ve özellikle büyükşehir belediyelerinde hizmet vermesi daha faydalı olacaktır.

Değişen ve gelişen dünya düzeninde her şey değiştiği gibi sosyal politika ve yerel yönetimler de değişime uğramaktadır. Ülkemizdeki belediyelerin 1990'lı yılların ortalarına kadar kaynak yetersizliği başta olmak üzere hızlı nüfus artışı, göç ve kentleşmeden dolayı artan kentsel hizmet talebi nedeniyle sosyal politikaları ihmal ettiklerini söylemek mümkündür (Ersöz, 2011).

1990'ların ortalarından itibaren geliştirilen yasal mevzuat ve buna bağlı olarak bazı büyükşehir belediyelerinin görev ve işlevlerinde yapılan değişiklikler, belediyelerin görev ve sorumluluklarının artmasına yol açmıştır. Böylece, bugüne kadar büyükşehir belediyelerinin temel görevi kentsel hizmetler sunmak iken, 1990'lardan sonra büyükşehir belediyelerine sosyal işler, eğitim, sağlık ve konut gibi sosyal politika alanında da görev ve sorumluluklar verilmiştir.

Türkiye'de 2002 yılı öncesinde yerel yönetimler merkezi yönetimlere destek ve ikincil hizmetler sunarken, 2002 yılından sonra yerel yönetimlerin görev ve sorumluluklarının artmaya başlamasıyla birlikte yerel yönetimler halka sunulan hizmetlerde daha aktif rol almaya başlamıştır. Bunun sonucu olarak dünyanın birçok yerinde olduğu gibi Türkiye'de de idari hizmet paylaşımında yerel yönetimler temel birimler olmaya başlamıştır (Kesgin, 2016).

Sosyal devlet olmanın gereği olarak devletin geliştirdiği sosyal politikalar yapılan çalışmaları doğrudan etkilemektedir. Birçok disiplin için önemli olmasına rağmen sosyal belediyecilik alanındaki ilk çalışmaların 2008 yılı itibariyle yapıldığı, 2013 ve sonrasında artış gösterdiği, özellikle 2018 ve 2019 yıllarında diğer yıllara göre daha fazla sayıda çalışma yapıldığı görülmektedir. Yıllar içinde yapılan çalışmalar zaman zaman artarken, zaman zaman da azalmaktadır. Dolayısıyla düzenli bir artıştan bahsedilmemektedir.

Belediyelerin sosyal hizmet uygulamalarına baktığımızda sunulan hizmetlerin büyük çoğunluğunu sosyal yardımlar oluştururken son dönemde yapılan çalışmalarla sosyal hizmet uygulamalarında sosyal belediyeciliğin artmaya başladığı görülmektedir. Sosyal hizmet alanları (eğitim, sağlık, barınma, rehabilitasyon, eğlence ve boş zamanları değerlendirme, sosyal güvenlik ve sosyal yardım gibi alanlar) ağırlıklı olarak merkezi yönetimin inisiyatif ve hizmet alanında olup belediyenin mali gücü dikkate alındığında büyük yatırımlar gerektiren alanlardır. Bu bağlamda belediyelerin sosyal hizmet alanında birincil aktör olmaktan ziyade yardımcı bir rol üstlenerek sosyal hizmet uygulamalarında işlev gördüğünü söylemek yanlış olmayacaktır.

Belediyeler tarafından sunulan sosyal hizmetlerin türü, sıklığı, niteliği ve etkinliği belediyelerin büyüklüğüne, kaynaklarına ve bütçesine, nitelikli personel durumuna, hizmet sunulan toplumun gelişmişlik düzeyine göre değişmekle birlikte genel olarak hizmetlerden yararlanan gruplara göre; kadınlara, çocuklara ve gençlere, yaşlılara, yoksullara, engellilere ve mültecilere yönelik olarak sınıflandırılabilir.

Dezavantajlı kimseler arasında yer alan kadınların buldukları dezavantajlı durumundan çıkmaları, kadının korunması yasal mevzuatta yer almakta ve sosyal politikalarla birlikte yerel yönetimlere bu konuda sorumluluk vermektedir. Kadınların sosyal yaşam içinde yer almakta karşılaştığı zorlukların tespit edilmesi, bu zorlukların nedenlerinin ve sonuçlarının irdelenmesi, bunlara çözüm önerilerinin geliştirilmesi ve bu kapsamda öneriler sunulması temel görevler arasında yer almaktadır (Doğan, 2020). Sosyal hizmetin güçlendirme yaklaşımı kapsamında sosyal belediyeciliğin kadına yönelik hizmetlerinde kadınları ayrımcılıktan koruyarak onlara pozitif ayrıcalık yapılmasında, kadın istihdamının artırılmasında, meslek edindirme kursları ve atölyelerde, sağlık hizmetleriyle birlikte kadının güçlendirilmesini öncelendiği görülmektedir.

Sağlıklı ve refah bir toplumun temelinde aile, daha da özelinde çocuk ve gençler bulunmaktadır. Bu sebeple çocuk ve gençlere yönelik hizmetler geleceğe yönelik hizmetler olup toplumun ve ülkenin gelişmesiyle doğrudan ilişkilidir. Halkın problemlerine ulaşma noktasında hızlı ve avantajlı olan belediyeler, sosyal belediyecilik anlayışıyla çocuklara ve gençlere eğitim, sağlık, kültürel ve sportif faaliyetler gibi hizmetler sunmaktadır. Sunulan bu hizmetler çeşitliliği bakımından belediyelerin büyüklüğüne

göre özellikle kültürel ve sportif faaliyetlerde farklılıklar barındırmaktadır. Bu da her çocuk ve gencin aynı ölçüde hizmet alamamasına neden olmaktadır. Bu noktada büyükşehir statüsünde olmayan il ve ilçe belediyelerinin çocuklarının ve gençlerin sosyal hizmetin koruyucu ve önleyici yaklaşımı kapsamında sağlıklı sosyal gelişimleri için bu alanlarda daha fazla çalışma yapılması gerekmektedir.

Yaşlılara yönelik hizmetlerin başında sağlık, bakım ve rehabilitasyon hizmetleri gelmektedir. Bu hizmetler içerisinde yer alan evde bakım hizmeti, Yaşlı Destek Programı (YADES) kapsamında 65 yaş üstü ve kronik rahatsızlığı bulunan kişilere bakım hizmeti ve indirimli ulaşım gibi hizmetler birçok belediye tarafından uygulanmaktadır. Yaşlıların asli fizyolojik ihtiyaçları dışında yaşlıların toplumda sosyalleşmelerini sağlamak, biyopsikososyal hallerini iyileştirmek noktasında da hizmet veren Sakarya Büyükşehir Belediyesi bünyesinde yaşlılara hizmet veren Yaşlı Destek ve Koordinasyon Merkezi (YADEM) uygulamasının diğer belediyeler tarafından da uygulanması sosyal belediyecilik için oldukça faydalı olacaktır.

Yasal mevzuatta yer alan engelli hizmetleri dışında belediyelerin engellilere yönelik sağlık, bakım ve rehabilitasyon hizmetleri yaşlılara yönelik verilen hizmetlerine benzerlik göstermektedir. Bunun dışında engelli bireylerin istihdamına yönelik hizmetler yer almaktadır. Birçok belediyenin Engelsiz Kafe projesiyle engellilerin hem de toplumla bütünleşmesi sağlanmaktadır. Bu uygulamanın da ülke genelinde yaygınlaşması engellilerin güçlendirilmeleri için önem taşımaktadır.

Yoksullara yönelik yapılan ayni ve nakdi yardımlarının ulaştığı kişiler yıllar içinde artmakta ve artışta kitle iletişim araçlarının gelişmesi ve belediyelerce daha aktif kullanılmasıyla halkın ikametinde bulunduğu belediyenin sunduğu hizmetlerden haberdar olması önemli bir etkidir. Örneğin sosyal medya hesaplarından yapılan duyurular bu bakımdan oldukça etkilidir (Yıldız Döndaş, 2023). Yoksullara yönelik neredeyse her belediyelerin verdiği bir diğer hizmet olan aşevleri Mersin, İstanbul, Ankara vb. birçok ilde faaliyet göstermektedir. Bunun yanı sıra belediyeler ihtiyaç sahibi vatandaşlara kıyafet ve yiyecek yardımı da yapmaktadır. Yiyecek yardımı yapılırken çölyak hastası kişilerin sağlık durumlarının gözetilmesi sosyal belediyecilik kapsamındaki faaliyetler içerisinde yer almaktadır. Belediyelerin yoksullara yönelik verdiği hizmetler genel olarak değerlendirildiğinde Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisinin en alt basamağında yer alan insanın hayatta kalması için asli ihtiyaçları olan fizyolojik ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Sosyal devlet, refah devleti ve müreffeh bir toplum, insan onuruna ve haysiyetine yaraşır bir yaşam için Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisine göre temel gereksinimler olan fizyolojik ihtiyaçlarının yanı sıra barınma, sağlık, iş gibi unsurların yer aldığı güvenlik ihtiyaçlarının karşılanması gerekmektedir.

Belediyelerin mültecilere verdikleri hizmetler oldukça sınırlıdır. Analiz edilen dokümanların sadece birinde mültecilere yönelik hizmetlerin ele alındığı görülmektedir. Kayseri Büyükşehir Belediyesi'nin sosyal belediyecilik hizmetlerinin yer aldığı çalışmada mülteci/sığınmacılara ayni ve nakdi yardımlar yapıldığı görülmektedir. Ülke genelinde ve ortak bir toplumu oluşturduğumuz mülteci/ sığınmacılar göz önüne alındığında bu duruma gereken önemin verilmesi lazımdır. Dolayısıyla diğer belediyelerin mülteci/ sığınmacılara yönelik hizmetleri ele almaması bir eksikliklerdir. Belediyelerin mülteci ve sığınmacılara yönelik verecekleri hizmetlerde sivil toplum kuruluşlarıyla iş birliği içinde olması sunulacak hizmetin mülteci ve sığınmacılara hızlı ve etkili bir şekilde ulaşılabilmesini kolaylaştıracaktır.

Sosyal belediyecilikte karşılaşılan sorunlara bakıldığında kaynak ve bütçe yetersizliği, yöneticilerin tutumlarının olumsuz ve çelişkili olması, sosyal belediyecilik uygulamalarında belirli bir ölçütün olmaması ve bunun sonucunda uygulamalarda devamlılığın sağlanamaması, kurumlar arası bağlantı olmaması, mesleki uzman personel yetersizliği, kurumsallaşma olarak söylenebilir. Bunun yanında belediye başkanlarının sosyal politika harcamalarını gereksiz harcama olarak değerlendirerek kalıcı değil geçici projeler üretmeleri, sosyal yardım ve sosyal politika uygulamalarına esas olacak kentsel doku haritalarının yetersizliği veya hiç çıkarılmamış olması ile merkezi yönetim birimleri, sivil toplum kuruluşları ve üniversitelerle işbirliği ve eşgüdüm eksiklikleri de sosyal belediyeciliğin başarısızlıklarındaki diğer önemli nedenlerdir (Öztürk & Gül, 2012).

Birçok büyükşehir belediyesinin yürüttüğü faaliyetler incelendiğinde, hayırsever bir yaklaşımla gıda yardımı, ayni ve nakdi yardım, kırtasiye yardımı, öğrencilere burs verme gibi hizmetler sunduğu öğrenilmektedir. Ancak sosyal belediyecilik söz konusu olduğunda belediyelerden beklenen yoksullukla aktif ve etkin bir şekilde mücadele etmeleridir.

Sosyal belediyecilik faaliyetleriyle dezavantajlı kimseler içerisinde yer alan kadınlara, çocuklara ve gençlere, yaşlılara, yoksullara, engellilere ve mültecilere yönelik verilen hizmetlerinde hizmetin içeriği, kalitesi, ulaşılabilirliği ve aynı zamanda hizmet veren personelin yetkinliği açısından belli bir standardın olması gerekmektedir. Aynı zamanda sosyal hizmet ile birebir örtüşen sosyal belediyecilik anlayışı doğrultusunda belediyelerde sosyal çalışmacı bulunması da ayrıca önemlidir. Bunun yanı sıra kadın, çocuk, genç, aile, engelli, yaşlılara eğitim, sportif ve kültürel faaliyetleri ayni yardımlar, danışma merkezleri gibi birçok alanda sosyal belediyecilik anlayışıyla hizmet veren Sakarya Büyükşehir Belediyesi bünyesinde merkez ve ilçelerde hizmet veren Sosyal Gelişim Merkezleri ve aynı şekilde Bursa Büyükşehir Belediyesi'nde yer alan Sosyal Gelişim Merkezleri'nin ülke genelinde faaliyet göstermesi sosyal belediyecilik ve sosyal hizmet için gerekmektedir.

Sonuç olarak sosyal belediyecilik faaliyetleri sosyal hizmet uygulamalarını da içermekte ve bu kavramlar birbiriyle yakından ilişkili olmasına rağmen literatürde sosyal belediyeciliği sosyal hizmet perspektifinden ifade eden çok az çalışma bulunmaktadır. Bu çalışma, sosyal hizmet anlayışıyla sosyal belediyecilik hizmetlerini bir arada incelemesi yönüyle diğer çalışmalardan ayrılmaktadır. Ayrıca literatürde sosyal belediyeciliği sosyal hizmet bakış açısıyla şehir veya ilçe örneklemleri üzerinden ele alan çalışmalarda belediyelerin var olan hizmetlerini inceleyen ya da hizmetlerdeki eksikliklerini ifade eden başka bir çalışmanın

olmaması sebebiyle bu çalışma bu yönüyle alandaki ilk çalışmadır. Dolayısıyla yapılan çalışma yeni bir şey söylememesine karşın, alan literatüründeki eksikleri ve geliştirilmesi gereken yerleri ifade ettiği için bundan sonra söylenecek yeni şeylere ışık tutmaktadır. Bununla birlikte sosyal belediyecilik uygulamalarında karşılaşılan sorunlarda ilk göze çarpan kaynak ve bütçe yetersizliği gibi görünse de belediyelerde sosyal hizmet vizyonunun tam olarak anlaşılabilmesi, belediyelerdeki sosyal çalışmacı sayısının azlığı ve sosyal çalışmacıların görev ve sorumluluklarının net olmaması gibi nedenler hizmetlerin kalitesini ve sürdürülebilirliğini olumsuz etkilemekte ve reaktif bir uygulamanın ötesine geçilememesine neden olmaktadır. Ayrıca sosyal hizmet uygulamasını da içeren sosyal belediyeciliğe göre sosyal refah ve sosyal adalet için çözüm odaklı ve sorunların çözümüne yönelik koruyucu ve önleyici uygulamaları içermelidir. Bu nedenle sosyal devletin ve sosyal politikanın amaçları içinde yer alan sosyal adalet ve eşitlik kavramlarının günümüz uygulamalarında geçmişe göre oldukça geliştiği ve kendine yer bulmaya başladığı ancak hala tam olarak karşılığını bulamadığı görülmektedir.

Doküman Künyesi

Kitaplar

- Acar, H, Negiz, N, & Akman, E. (2013). *Sosyal Politika ve Kamu Yönetimi Bileşenleriyle Sosyal Hizmet Temelleri ve Uygulama Alanları*. (1 Baskı). Ankara: Maya Akademi.
- Creswell, J. W. (2017). *Araştırma Deseni: Nitel, Nicel Ve Karma Yöntem Yaklaşımları*. (3.Baskı). (Çev. Demir, S. B.). Ankara: Eğiten Kitap Yayıncılık.
- Creswell, J.W. (2013). *Nitel Araştırma Yöntemleri*. (7. Baskı). (Çev. Demir, S. B. & Bütün, M.). Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Çeçen, A. (2020). *Kültür ve Politika*. (Genişletilmiş 3. Baskı). Ankara: Astana Yayınları.
- Ersöz, H. Y. (2011). *Sosyal Politikada Yerelleşme*. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası.
- Kalaycı, S. (2020). *Yerel Yönetimler ve Sosyal Hizmetler*. Konya: Çizgi Kitabevi.
- Kaya, E. ve Şentürk, H. (2007). *Muhafazakâr Demokraside Yerel Yönetim Vizyonu*. Okutan Yayıncılık, İstanbul.
- Koray, M. (2022). *Sosyal Politika* (7. Baskı). Ankara: İmge Kitabevi.
- Ören, K. (2017). *Sosyal Politika* (5. Baskı). İstanbul: Rağbet Yayınları.
- Tokol, A. & Alper, Y. (Ed.). (2011). *Sosyal Politika*. (1. Baskı). Dora Basım Yayın

Makaleler

- Alan, Ç. (2018). Türkiye’de Sosyal Belediyeciliğin Uygulanmasını Zorlaştıran Nedenler. *Journal of International Management Educational and Economics Perspectives*, 6(2), 54-66.
- Arıkboğa, E. (2011). Büyükşehir Belediye Modeli ve Reform. *Marmara Sosyal Araştırmalar Dergisi*, cilt yok, (2), 1-32.
- Aygen, M. (2014). Sosyal Belediyecilik Üzerine Bir İnceleme: Elazığ Belediyesi Örneği. *Fırat Üniversitesi Harput Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 173-192.
- Bahar, Ö. F. & Durmaz, Ş. (2023). Yoksulluğa Yönelik Sosyal Belediyecilik Uygulamaları ve Algıları. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (45), 703-740.
- Bakır, P. (2022). Kadın Eğitimi ve İstihdamı Açısından Sosyal Belediyecilik Rolü. *Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimler Dergisi*, 5(10), 1472-1479.
- Baş, H. & Çetin, B. İ. (2017). Bir Sosyal Belediyecilik Uygulaması Olarak İstanbul Esenler Belediyesi Gençlik Merkezi Örneği. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17 (1), 149-175.
- Berkün S (2017). Türkiye’de Sosyal Belediyecilik Anlayışı. *E-Şarkiyat İlmî Araştırmalar Dergisi*, 9(2), 582 - 598.
- Beyazıt, E. & Güneş, M. (2016). Yeni Yerel Yönetim Yasalarının Sosyal Politikaya Katkıları. *International Journal of Academic Value Studies*, 2(4), 78-89.
- Çelik, A. (2014). Sosyal Belediyecilik Anlayışı: Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(1), 1-20.
- Çelikkaya, F. & Yayar, R. (2017). Türkiye’deki Büyükşehir Belediyelerinin Etkinlik Analizi. Beşel, F. & Yardımcıoğlu, F. (Ed.). *Yerel Yönetimler Üzerine Seçme Yazılar*. (s.53-94). *Sakarya: Beşköprü Yayınları*.
- Çöpoğlu, M. (2014). Sosyal Belediyecilik ve Sorunları. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2), 223-247.

- Genç, Y., Çavuşoğlu, O. & Çöpoğlu, M. (2020). Sosyal Politika Geliştirmede ve Sosyal Hizmet Uygulamalarında Yerelleşme: Sakarya Büyükşehir Belediyesi Sosyal Gelişim Merkezi Örneği. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 20(46), 235-272.
- Kalaycı, S. & Akın, A. (2021). Sosyal Hizmetlerin Yerelleşmesine Kent Konseylerinin Katkıları. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 32(1), 189-210.
- Kalaycı, S. (2021). Sosyal Hizmetlerin Yerel Yönetimlerde Örgütlenmesi Üzerine Bir Değerlendirme. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 21(52), 689-714.
- Kesgin B (2012). Kentsel Yoksulluğa Yönelik Yerinden ve Yerel Müdahale: Sosyal Belediyecilik. *Süleyman Demirel Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, cilt yok, (26), 169 - 180.
- Kesgin, B. (2016). Sosyal Hizmetin Yerelleşmesi ve Sosyal Hizmette Yerel Yönetimlerin Artan Rolü. *MCBÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(4), 319-340.
- Kıral, B. (2020). Nitel Bir Veri Analizi Yöntemi Olarak Doküman Analizi. Siirt Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 8(15), 170-189.
- Kocaoğlu, M., Aydoğan, C. & Akkuş, Ö. K. (2017). Türkiye’de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları Üzerine Bir Değerlendirme. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 5(4), 157-169.
- Koç, N. & Ökmen, M. (2015). Sosyal Belediyecilik Anlayışı Çerçevesinde Seçilmiş Belediyelerin Sosyal Bütçelerinin Değerlendirilmesi. *Maliye Dergisi*, (168), 69-84.
- Koçak, O. & Kavi, E. (2014). Sosyal Politika Aktörü Olarak Sosyal Girişimci Belediyecilik. *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 3 (6), 26-49.
- Koçak, O., Arslan, H., & Eti, S. (2017). Belediyelerde Sosyal Politika Uygulamaları ve Pendik Belediyesi Örneği. *OPUS-Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 7(12), 119-144.
- Koray, M. & Temiz, H. E. (2014). Merkezi Yönetimle İlişkiler, Kısıtlar ve Harcamalar Çerçevesinde Sosyal Belediyecilik ve Dört Büyükşehir Belediyesi Açısından Uygulamalar. *Çalışma ve Toplum*, 3 (42), 11-60.
- Küçükkeleşçe, Ö. & Şahin, S. (2022). Türkiye’de Sosyal Belediyecilik Anlayışının Kanunlar Üzerinden İncelenmesi ve Uygulamada Yaşanan Sorunlar. *Bayburt Üniversitesi Adalet Dergisi*, 1 (1), 39-71.
- Negiz, N. (2011). Sosyal Yardım ve Sosyal Hizmet Faaliyetleri Açısından Isparta Belediyesi: Farkındalık, Yararlanma ve Değerlendirme Açısından Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16 (2), 323-341.
- Öner, Ş. & Çam, B. (2021). Covid-19 Sürecinde Yükselen Sosyal Belediyecilik: Ankara Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 19(Özel Sayı), 137-163.
- Özer, M. A. (2015). Sosyal Ekonomi Politikaları Kapsamında Sosyal Belediyecilik Anlayışı. *Journal of Social Policy Studies/Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, cilt yok, (35).
- Öztürk, H. & Gül, H. (2012). Sosyal Belediyecilik Sosyal Devlete ve Sosyal Haklara Bir Alternatif Mi?. IV. *Sosyal Haklar Ulusal Sempozyumu*, (s. 205-220).
- Pekdaş, M. & Büyükakın, F. (2020). Yoksullukla Mücadelede Sosyal Belediyecilik Uygulamalarına İlişkin Bir Değerlendirme: Sultanbeyli Belediyesi. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2 (40), 35-63.
- Pektaş, E. K. (2014). Türkiye’de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları ve Temel Sorunlar. *Akademik İncelemeler Dergisi*, 5 (1), 4-22.
- Seçkiner Bingöl E, Ömürgönülşen U. (2018). Sosyal Belediyecilik Bağlamında Türkiye’de Büyükşehir Belediyelerinin Sosyal Hizmet ve Sosyal Yardım Faaliyetleri. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 27(3), 1 - 26.
- Sezik, M. (2016). Türkiye’de Sosyal Belediyeciliğin Gelişimi ve Sorun Alanları. *İnönü Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 5 (2), 171- 186.
- Sezik, M. (2017). Büyükşehirlerin Sosyal Belediyecilik Yaklaşımlarına Bir Örnek Olarak Madde Bağımlılığı İle Mücadele Çalışmaları. *Akademik İzdüşüm Dergisi*, 2(1), 51-63.
- Şahinoğlu, İ. (2017). Yerel Sosyal Politika Uygulamalarında Türkiye Deneyimi Sosyal Belediyecilik Anlayışı. *Marmara Sosyal Araştırmalar Dergisi*, (11), 37-67.
- Şataf, C. & Mermer B. (2017). Avrupa’da Sosyal Belediyecilik Anlayışı ve Türkiye. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 8(17), 13-33.

- Şataf, C. & Tapdık, S. (2022). Kentlerde Covid-19'la Mücadelede Dezavantajlı Gruplara Yönelik Sosyal Belediyecilik: Tr 32 Bölge İncelemesi. *İzmir Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(1), 34-44.
- Şataf, C. & Taşdelen, S. (2019). Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Faaliyetleri Çerçevesinde Antalya Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Ekonomi Bilimleri Dergisi*, 11(1), 1-23.
- Şener, M. & Tekin, H. H. (2020). Sosyal Belediyecilik Bağlamında Yaşlı Bakım ve Alzheimer Gündüz Yaşam Merkezleri. *Geriatrik Bilimler Dergisi*, 3(3), 138-146.
- Tiyek, R. (2012). Yerel Yönetimlerin Sosyal Politika Uygulamalarındaki Rolü: İstanbul Büyükşehir Belediyesi Sosyal Yardım Birimi Örneği. *Yerel Politikalar*, cilt yok, (2), 53-84.
- Toprak, D. & Şataf, C. (2009). Türkiye'de Yerel Yönetimler Reformu Çerçevesinde Sosyal Belediyecilik Yaklaşımı. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 1(1), 11-24.
- Tümerkan Albayrak, E. & Birinci, M. (2017). Sosyal Devlet Modelleri: Sosyal Demokrat Model, İsveç- Norveç Örneği. *Sosyal Çalışma Dergisi*, 1(1), 64-100.
- Uğur, A. & Bostan, M. K. (2016). Sosyal Harcamaların Yerelleşmesi: Sosyal Belediyecilik Uygulamalarının Etkinliği. *Gümüşhane University Electronic Journal of the Institute of Social Science/ Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 7(15).
- Ünal, F, Caner C (2014). Yerel Yönetimler Ve Sosyal Politika (Lar): Sosyal Belediyecilik. *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi*, 49(2), 31 - 49.
- Ünlü, U. (2016). Sosyal Belediyecilik Anlayışının E-Belediyecilik Uygulamalarına Entegre Edilmesi. *Sayıştay Dergisi*, cilt yok, (102), 63-89.
- Vural, T. (2017). Yerel Yönetimlerde Alternatif Hizmet Sunum Yöntemlerinin Gerekçeleri. Beşel, F. & Yardımcıoğlu, F. (Ed.). *Yerel Yönetimler Üzerine Seçme Yazılar*. (s.215-236). *Sakarya: Beşköprü Yayınları*.
- Yolcuoğlu, İ. G. (2012). Türkiye'de Sosyal Politika Ve Sosyal Hizmetlerin Geliştirilmesi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 23 (2), 145-158.
- Yönten, A. & Şimşek, Ç. (2016). Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Olgusunu Anlamak: Samsun Üzerine Bir İnceleme. *Strategic Public Management Journal*, 2(3), 76-89.
- Tezler*
- Altun, F. (2018). Türkiye'de Sosyal Belediyecilik: Kayseri Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Yüksek Lisans Tezi*. Sivas Cumhuriyet Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.
- Baran, D. (2018). Sosyal Belediyecilik Uygulamaları: Kırşehir Belediyesi Örneği. *Yüksek Lisans Tezi*. Aksaray Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aksaray.
- Beki, A. (2008). Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları (Ümraniye Belediyesi Örneği). *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Sakarya Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Çelik, E. G. (2013). Yerel Yönetimlerin Sosyal Politikalara Etkisi. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Dokuz Eylül Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Danışman, N. (2018). Sosyo Kültürel Politikalar Bağlamında Sosyal Belediyecilik: Safranbolu Belediyesi Örneği. *Yüksek Lisans Tezi*. Karabük Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karabük.
- Doğan, F. (2020). Türkiye'de Sosyal Belediyecilik: Aydın Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Yüksek Lisans Tezi*. Üsküdar Üniversitesi/ Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Duran, İ. (2019). Sosyal Belediyecilik Faaliyetleri: Çiftlikköy Belediyesi Örneği. *Yüksek Lisans Tezi*. Yalova Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yalova.
- Eryılmaz, E. (2023). Türkiye'deki Sosyal Belediyecilik Anlayışının Dönüşümü: Bursa Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul Nişantaşı Üniversitesi/ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- İşgör, K. (2020). Sosyal Belediyecilik: Zonguldak Belediyesi Örneği. *Yüksek Lisans Tezi*. Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.
- Karayılmaz, D. (2019). Yerel Yönetimlerde Kentsel Yoksulluk Bağlamında Sosyal Belediyecilik Uygulamaları: Yalova Belediyesi Örneği. *Yüksek Lisans Tezi*. Yalova Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yalova.
- Karımlı, J. (2011). Avrupa Birliğinde Uygulanan Sosyal Refah Politikaları ve Üyelik Müzakere Sürecinde Türkiye'ye Yansımaları. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Kaya, Ö. (2018). Sosyal Belediyecilik Çerçevesinde Engellilere Sunulan Hizmetler: İstanbul Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Yüksek Lisans Tezi*. Nişantaşı Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Keleş, S. (2008). Türkiye’de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları ve Ankara Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Afyon Kocatepe Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- Köse, A.C. (2022). Türkiye’de Sosyal Belediyecilik Uygulamalarının Sosyal Hizmet Açısından Karşılaştırılması: Sultanbeyli ve Bakırköy Belediyeleri Örneği. *Yüksek Lisans Tezi*. Yalova Üniversitesi/ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Yalova.
- Taşkit, U. (2019). Sosyal Devlet ve Sosyal Belediyecilik: Fatih Belediyesi. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul Aydın Üniversitesi/ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Tokgöz, F. (2017). Sosyal Belediyecilik: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Yüksek Lisans Tezi*. Namık Kemal Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tekirdağ.
- Yavuz Karagöz T. (2019). Sosyal Belediyecilik Çerçevesinde Engelli Bireylere Sunulan Hizmetler: Tepebaşı Belediyesi Örneği. *Yüksek Lisans Tezi*. Yalova Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yalova.
- Yıldırım, H. (2019). Türkiye’de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları Üzerine Bir Karşılaştırma: Kadıköy Ve Esenler İlçe Belediyeleri Örnekleri. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yıldız Döndaş, Y. (2023). Yerel Yönetimlerde Sosyal Politika Bağlamında Sosyal Belediyecilik Uygulamaları: Mersin Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Yüksek Lisans Tezi*. Mersin Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.

Kaynakça

- Acar, H, Negiz, N, & Akman, E. (2013). Sosyal Politika ve Kamu Yönetimi Bileşenleriyle Sosyal Hizmet Temelleri ve Uygulama Alanları (1 Baskı). Ankara: Maya Akademi.
- Alan, Ç. (2018). Türkiye’de Sosyal Belediyeciliğin Uygulanmasını Zorlaştıran Nedenler. *Journal of International Management Educational and Economics Perspectives*, 6(2), 54-66.
- Altun, F. (2018) Türkiye’de Sosyal Belediyecilik: Kayseri Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Yüksek Lisans Tezi*. Sivas Cumhuriyet Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.
- Beyazıt, E, & Güneş, M. (2016). Yeni Yerel Yönetim Yasalarının Sosyal Politikaya Katkıları. *International Journal of Academic Value Studies*, 2(4), 78-89.
- Cresswell, J. W. (2017). Araştırma Deseni: Nitel, Nicel ve Karma Yöntem Yaklaşımları. (3.Baskı). (Çev. Demir, S. B.). Ankara: Eğiten Kitap Yayıncılık.
- Doğan, F. (2020). Türkiye’de Sosyal Belediyecilik: Aydın Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Yüksek Lisans Tezi*. Üsküdar Üniversitesi/Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Duran, İ. (2019). Sosyal Belediyecilik Faaliyetleri: Çiftlikköy Belediyesi Örneği. *Yüksek Lisans Tezi*. Yalova Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yalova.
- Ersöz, H. Y. (2011). Sosyal Politikada Yerelleşme. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası.
- Genç, Y, Çavuşoğlu, O, & Çöpoğlu, M. (2020). Sosyal Politika Geliştirmede ve Sosyal Hizmet Uygulamalarında Yerelleşme: Sakarya Büyükşehir Belediyesi Sosyal Gelişim Merkezi Örneği. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 20(46), 235-272.
- Kaya, E. ve Şentürk, H. (2007). Muhafazakâr Demokraside Yerel Yönetim Vizyonu. Okutan Yayıncılık, İstanbul.
- Kesgin, B. (2016). Sosyal Hizmetin Yerelleşmesi ve Sosyal Hizmette Yerel Yönetimlerin Artan Rolü. *MCBÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(4), 319-340.
- Kıral, B. (2020). Nitel Bir Veri Analizi Yöntemi Olarak Doküman Analizi. *Siirt Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(15), 170-189.
- Öztürk, H. & Gül, H. (2012). Sosyal Belediyecilik Sosyal Devlete ve Sosyal Haklara Bir Alternatif mi?. IV. Sosyal Haklar Ulusal Sempozyumu, 6, 12. (s.205-220).
- Sezik, M. (2016). Türkiye’de Sosyal Belediyeciliğin Gelişimi ve Sorun Alanları, İnönü Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi, 5 (2), 171- 186.
- Yıldırım, H. (2019). Türkiye’de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları Üzerine Bir Karşılaştırma: Kadıköy Ve Esenler İlçe Belediyeleri Örnekleri. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yıldız Döndaş, Y. (2023). Yerel Yönetimlerde Sosyal Politika Bağlamında Sosyal Belediyecilik Uygulamaları: Mersin Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Yüksek Lisans Tezi*. Mersin Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.



Pazarlamada Yapay Zekânın Bibliyometrik Analiz Yöntemi ile İncelenmesi

Investigation of Artificial Intelligence in Marketing Using Bibliometric Analysis Method

Seyda Fatih HARMANDAROĞLU* 

*Dr. Öğretim Görevlisi, Bilecik Üniversitesi, Osmaniye Meslek Yüksekokulu, sfatih.harmandaroglu@bilecik.edu.tr, ORCID: 0000-0001-5111-2940

Öz

Bu çalışma pazarlama alanında yapay zekâ (YZ) araştırmalarının bibliyometrik incelemesini gerçekleştirmektedir. VOSviewer programı kullanılarak Web of Science veri tabanındaki YZ konulu makaleler üzerinde yazarlık, alıntılar, yayın sıklığı ve kurumların coğrafi kökenleri gibi çeşitli boyutları incelemiştir. Araştırma bulguları, pazarlama alanındaki YZ araştırmalarının dağınık bir yapıda olduğunu ve henüz belirgin bir akademik grubun öne çıkmadığını göstermektedir. Aynı zamanda 2018 sonrasında pazarlama dergilerinde YZ makalelerinde belirgin bir artış olduğu ve en etkili çalışmaların genellikle Amerika, İngiltere ve Avustralya'daki araştırmacılar tarafından geldiği belirlenmiştir. Çalışma makine öğrenimi, büyük veri ve derin öğrenme gibi anahtar kelimeler etrafında şekillenen ve gelecekte yapay zekâ destekli teknolojilere odaklanılması beklenen mevcut araştırma eğilimlerini vurgulamaktadır. Ayrıca VOSviewer'ın kapsamlı veri analizi yeteneklerinin, YZ'nin pazarlamadaki rolü üzerine yapılan araştırmaları zenginleştirme potansiyeline sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Bu araştırma pazarlamada YZ araştırmalarının mevcut durumunu değerlendirerek bu alandaki gelecek araştırmalar için bir temel oluşturmaktadır. Araştırma pazarlama alanında YZ çalışmalarının geniş bir çerçevede incelenmesini sağlayarak, bu konuda yapılan araştırmaların derinlenmesine bir haritasını çıkarmaktadır. Ayrıca YZ ve pazarlama alanındaki akademik çalışmaların zaman içindeki evrimini ortaya koyarak, bu alandaki trend ve önemli gelişmeler hakkında önemli içgörüler sunmaktadır. Yazarlar, kurumlar, ülkeler ve anahtar terimler arasındaki ilişkileri haritalayarak, bu alandaki ağ yapılarını ve iş birliği düzeylerini detaylı bir şekilde ortaya koymaktadır. Pazarlama ve yapay zekâ araştırmalarında yeni bir perspektif sunarak, akademik literatüre kapsamlı ve özgün bir katkı sağlamaktadır. Bu katkılar hem teorik çerçevelerin zenginleştirilmesine hem de pazarlama pratiğindeki uygulamalara değerli içgörüler sunarak, bu dinamik ve gelişen alanda yeni araştırma yollarının keşfedilmesine olanak tanımaktadır.

Anahtar Kelimeler: Yapay zekâ, Derin öğrenme, Bibliyometrik veri.

Abstract

This study presents a bibliometric review of artificial intelligence (AI) research in the marketing field. The VOSviewer program was used to analyze various dimensions, including authorship, citations, publication frequency, and geographical origins of institutions, in articles on AI from the Web of Science database. The research findings indicate that AI research in marketing has a dispersed structure, and no clear academic group has emerged yet. It has been determined that there has been a significant increase in AI articles in marketing journals after 2018. The most influential studies generally come from researchers in America, England, and Australia. The study highlights current research trends centered around keywords such as machine learning, big data, and deep learning. There is an expected focus on AI-enabled technologies in the future. It is concluded that VOSviewer's data analysis capabilities can enhance research on the role of AI in marketing. This study evaluates the current state of AI research in marketing, laying the groundwork for future research in this field. The research offers a comprehensive overview of AI studies in marketing, including an in-depth analysis of the evolution of academic work in this field over time. The authors also provide valuable insights into trends and key developments by mapping the relationships between organizations, countries, and key terms. The network structures and levels of collaboration in this field are revealed in detail. They provide a comprehensive and original contribution to the academic literature by offering a new perspective on marketing and artificial intelligence research. These contributions enrich theoretical frameworks and provide valuable insights into marketing practice applications.

Keywords: Artificial intelligence, Deep learning, Bibliometric data.

Giriş

Yapay zekâ (YZ) kavramı alan yazında ilk kez bilgisayar bilimcisi John McCarthy tarafından ifade edilmiştir (Cukier, 2019). Dartmouth konferansında YZ bir araştırma disiplini olarak dahil edildiği belirtilmektedir (Roberts, 2016). Bu konferansta zekâ özellikleri ve öğrenme becerilerinin belirlenmesi sonucunda bir makinenin insanı taklit edebilme yeteneği tartışılmıştır. YZ makinelerin insanlar gibi çalışma ve tepki verme yeteneğine yoğunlaşan bir bilgisayar bilim dalıdır (Technopedia, 2020). YZ yeteneğine sahip bilgisayarlar, konuşmayı anlama, öğrenme, planlama ve sorun çözme vb. becerilere sahip olmaktadır.

Pazarlama konuları içindeki yapay zekâ temalı ilk makale 1991'de yayımlanmıştır (Currim ve Schneider, 1991). Alan yazın incelendiğinde pazarlama uzmanları ve araştırmacıların yakın zamana kadar yapay zekaya ilgi göstermediği anlaşılmaktadır. Ancak son yıllarda bu durumun tersine döndüğü görülmektedir. Pazarlamada YZ terimini konu alan (makale başlığında, anahtar kelimelerinde veya özetinde) makale sayısı 2014 yılına kadar neredeyse ihmal edilebilir düzeydeydi (Şekil 1). 2014'ten itibaren bu alandaki araştırmaların yaygınlaşmaya başladığı (27 adet) ve 2018 yılı itibariyle (249 adet) çalışmaların hızlandığı belirtilmektedir. 2021 yılına gelindiğinde YZ üzerine 712 makale yayımlandığı ve 2023'te ise bu sayının 894'e yükseldiği görülmektedir. Son yıllarda bazı dergiler pazarlama alanında YZ konulu özel sayılar yayınlamaya başlamıştır. Ancak bu çalışmaların yakın tarihli olması nedeniyle bu makalelerin geniş çapta okunması ve alıntılanması için zamana ihtiyaç olduğu anlaşılmaktadır.

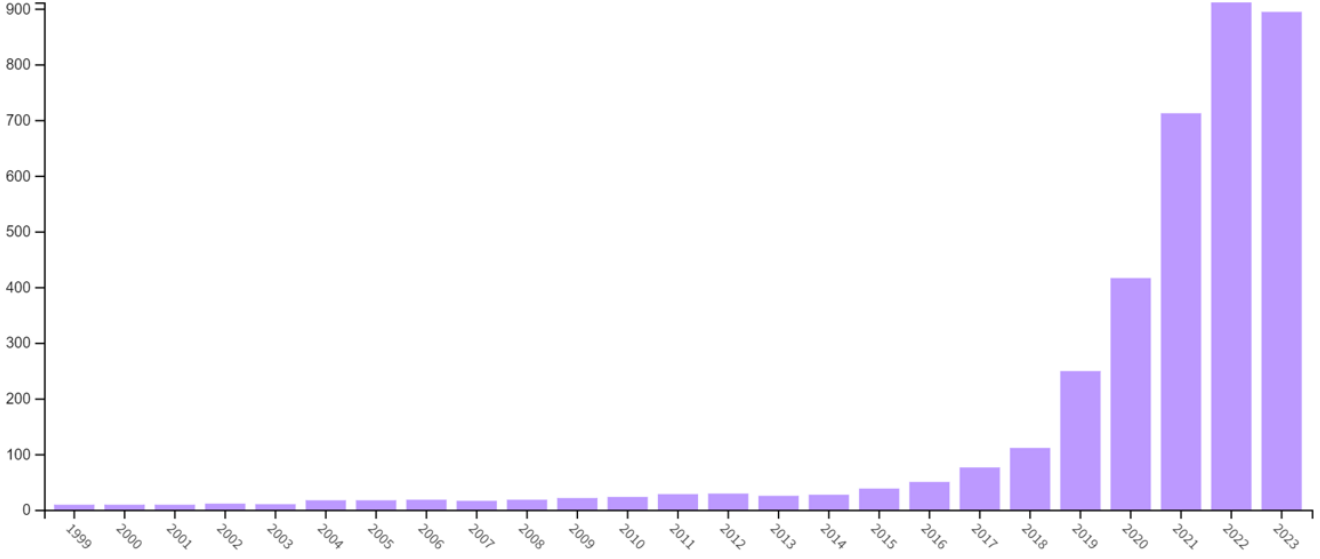
Alan yazında YZ konusunda farklı alt başlıklarla araştırmalar sürdürülmüştür. Davenport ve diğerleri (2020) YZ üzerine yaptığı araştırmada yapay zekanın pazarlama, hedef müşteri, YZ teknolojisini benimseyen organizasyonlar ve bu teknoloji ile stratejilerini şekillendiren yöneticiler üzerindeki etkilerini araştırmıştır. Araştırma bulguları YZ'nın yönetsel kararları değiştirebileceğini ve pazarlama stratejilerini temelinden dönüştürebileceğini, bunun sonucunda müşteri davranışlarında önemli değişimler gözleneceğini göstermektedir. Rai (2020) araştırmasında pazarlama alanında yönetici ve müşterilerin güvenini kazanmanın önemini vurgulayarak, YZ sistemleri ve benzeri teknolojiler tarafından yapılan öneri veya eylemlerin arkasındaki mantığı anlamının gerekliliğine dikkat çekmektedir. Bulgular YZ destekli satış ve hizmet sistemlerinin güvenilirliği ve tutarlılığına duyulan güvenin önemini göstermiştir. Ayrıca insanların, kendilerine hizmet eden gelişmiş teknolojik varlıkların potansiyel risklerinden duydukları endişenin anlaşılabilir olduğu belirtilmektedir.

Pazarlamadaki yapay zekanın önemi göz önüne alındığında söz konusu kavramın ve benzer terimlerin bir literatür incelemesi gerekliliği görülmektedir. Konuyla ilgili eleştirel bir literatür incelemenin, teorik kavramsallaştırılma ve deneysel araştırma sonuçları için faydalı olacağı düşünülmektedir. Bibliyometrik incelemeler, literatür taramaların istatistiksel analizini sunmakta ve yayın faaliyetlerindeki eğilimleri görselleştirerek, tarihsel gelişmelerin haritalanmasına ve yazarlar, konular ve akademik dergiler arasındaki ilişkilerin belirlenmesine olanak tanımaktadır. Bu raporların hem dergi editörlerine hem de araştırmacılara rehberlik edeceği beklenmektedir. Alan yazındaki bibliyometrik analizler, bir çalışmanın nasıl değerlendirildiğine ve odaklanılan bir konudaki araştırmanın eğilimler açısından zamanla nasıl geliştiğine dair değerlendirmeler sunmaktadır. Bibliyometrik analizler araştırmacılar için bir harita görevi görmekte, araştırma alanının üst ve altında yer alan bölgeleri belirlemekte ve ilgili eğilimleri ortaya çıkarmaktadır. Sonuç olarak, bu analizler kavramsal ve metodolojik sorunların belirlenmesini kolaylaştırmakta ve daha fazla deneysel araştırma gerektiren alan, çerçeve ve teorilerin ortaya çıkarılmasını desteklemektedir.

Pazarlamadaki YZ araştırmalarında yer alan yayınları, anahtar terimleri, yazarları, kurumları ve ülkeleri haritalayarak bibliyometrik analizin gerçekleştirilmesi ile alandaki önemli bir boşluğu doldurmak amaçlanmaktadır. Bu çalışmanın pazarlama araştırmacılarına yapay zekayı pazarlama içinde bir araştırma alanı olarak şekillendirme ve ilgili unsurları anlama fırsatı sunacağı beklenmektedir (Gaviria-Marin vd., 2019). Bu makalenin amacı, yapay zekâ ile ilgili konular üzerine bibliyografik bir analiz yaparak ana temaları, etkili yazarları, yazar ve konular arasındaki ilişkileri ve etkili çalışmaların yayımlandığı dergileri belirlemektir. Araştırmanın sonraki bölümünde yapay zekâ kavramı tartışılmaktadır. Takip eden bölümlerde anahtar terimlerin seçim süreci, çalışma için literatür veri kaynağı ve analizde kullanılan VOSViewer aracının kısa bir açıklaması sunulmaktadır. Sonraki bölümde ise araştırma bulguları tartışılmakta, çalışmanın sınırlılığı ifade edilmekte ve gelecekteki araştırma alanları için öneriler sunulmaktadır.

Kavramsal Çerçeve

Yapay zekâ, mekanik hareketleri, bilişsel düşünceyi ve duygusal tepkileri içeren görevleri yerine getirme yeteneğini içine alan insan zekasını taklit etmeyi amaçlayan dijital ve hesaplamalı teknolojilerin yaratılması olarak ifade edilmektedir. Huang ve Rust (2018) hizmet araştırması alanında YZ'yı insan zekasının özelliklerini sergileyen makineler olarak tanımlamaktadır. Russell ve Norvig (2010) bilgisayar bilimi alanında YZ'yı problem çözme ve insanın bilişsel yeteneklerini taklit etme kapasitesi olarak tanımlamaktadır. Tüketici araştırmaları perspektifinden ise Longoni ve diğerleri (2019) YZ'nın, insan beynine benzer şekilde algısal, bilişsel veya konuşmalı görevleri gerçekleştirmek için algoritmaları veya istatistiksel modelleri kullanan bir cihazı kapsadığını ifade etmektedir. YZ'nın yetenekleri insan hareketlerini taklit eden robotikten, işitme fonksiyonlarına paralel ses tanıma, görsel algıyı taklit eden bilgisayar görüşü, sözlü iletişime benzer doğal dil işleme ve insan mantığını taklit eden analitik süreçlere kadar uzanmaktadır.



Şekil 1. Pazarlamada Yapay Zekâ Konulu Yıllara Göre Makale Sayısı.

YZ veri üzerinden zamanla otomatik olarak öğrenme yeteneği sayesinde diğer teknolojik gelişmelerden ayrılmakta ve kendiliğinden öğrenme yeteneklerini mümkün kılmaktadır (Huang ve Rust, 2018). Erken üretim veya bilgi teknolojilerinin aksine YZ, sürekli öğrenmeyle ve sonuçları programlama veya denetim gerektirmeden değiştirmeye bilgi işlemeye öteye geçmektedir. Bu özellik YZ'nin insan zekasıyla olan etkileşiminin iki yönlü, otonom ve esnek olması nedeniyle iş birliğinin önemini ortaya koymaktadır.

Son yıllarda pazarlama alanındaki YZ araştırmaları çeşitli çalışmalarda vurgulanmakta ve araştırmacıların ilgisini çekmektedir (Martin vd., 2020; Poushneh, 2021; Sohn vd., 2020). Ameen ve diğerleri (2022) işletme ve işgücü perspektiflerinden YZ'deki yaratıcılığın önemini incelemeye odaklanırken, YZ, tüketici davranışı ve psikoloji arasındaki ilişkiyi araştırmak için sistematik bir inceleme gerçekleştirmişlerdir (Mariani vd., 2022). Müşterinin pazarlama alanında YZ'yi benimsemesini analiz etmek için detaylı olarak ele alınan akıl yürütme teorisi (Wang vd., 2020) davranışların niyetler tarafından yönlendirildiğini, bu niyetlerin ise kişisel tutumlar ve toplumsal normlar tarafından etkilendiğini iddia etmektedir (Nisson ve Earl, 2020). Bu teori bireylerin motivasyonel yönlerinin YZ'yi benimseme konusundaki istekliliğini belirlemede önemli olduğuna işaret etmektedir. Ancak tutum ve normların davranışsal niyetlerin tek belirleyicisi olduğu düşüncesi çeşitli faktörlerin göz ardı edilmesinden dolayı yetersiz görülmektedir. Bu nedenle niyet-davranış dinamiğinin veya yenilikçi teknolojilerin benimsenmesinde incelikleri yakalamak için başka bir teorik çerçevenin eklenmesi veya dahil edilmesi gerektiği ifade edilmektedir (Montano ve Kasprzyk, 2015). Venkatesh ve diğerleri (2003) önerdiği teknoloji kabul ve teknoloji kullanımının birleştirilmiş teorisi sekiz prensibi sentezleyerek, bireyin teknolojiyi benimseme niyetini belirleyen dört ögeyi belirlemektedir: Performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki ve kolaylaştırıcı koşullar (Gao vd., 2008). Venkatesh ve diğerleri (2003) bu çerçeveyi hazcı motivasyon, fiyat değeri ve alışkanlık dahil ederek teknoloji kullanım niyetleri konusunda tahmin gücünü arttırmıştır. Bu modelin, tutumu bir faktör olarak kapsamadığı anlaşılmaktadır. Ancak Dhir ve diğerleri (2018) çalışmasında belirtildiği gibi teknoloji benimseme ve kullanımı üzerindeki önemli etkisine işaret edilmektedir (Hussein, 2017).

YZ, görsel algılama, konuşma tanıma, karar verme ve dil çevirisi gibi insan zekasına gereksinim duyan görevleri yerine getirebilen bilgisayar sistemlerini ifade etmektedir. YZ'nin pazarlamada kullanılmasına IBM'in Watson hizmet paketinin laptop protez hastalarının ameliyatlarını içeren çevrimiçi incelemelerde duyguları ve duygu analizini çıkarmak için kullanılması örnek olarak verilebilir (Pitt vd., 2018).

Alan yazında bibliyometrik analiz yöntemiyle YZ ve pazarlama alanındaki araştırmaları inceleyen çalışmalar bulunmaktadır. 1984 ile 2022 yılları arasındaki Scopus veri tabanında, "artificial intelligence*", "marketing*" ifadeleriyle yapılan araştırmada iş zekâsı ve bilgi yönetiminin ön plana çıktığı belirtilmektedir (Ekinci ve Bilginer-Ozsaatci, 2023). YZ uygulamaları dijital pazarlama stratejilerini optimize etmek için nasıl kullanılabilir sorusuna cevap aranan başka bir çalışmada uygulanan kapsamlı bir bibliyometrik analizi yoluyla ana eğilimler, zorluklar ve gelecek yönelimler belirlenerek alana katkıda bulunmaktadır (Ziakis ve Vlachopoulou, 2023). Bibliyometrik analiz aracılığıyla son 30 yılda yapay zekânın müşteri etkileşimi ve reklam etkileşimi üzerindeki etkilerini araştıran diğer bir çalışmada bugüne kadar yapılan araştırmaların geniş bir perspektifini sunulmakta ve olası araştırma boşlukları belirtilmektedir. Araştırma yapay zekânın müşteri ve reklam etkileşimine etkisi üzerine yapılan araştırmalarda bir boşluğu doldurarak pazarlama alanına katkı sağlamaktadır (Suraña-Sánchez ve Aramendia-Muneta, 2024). Diğer bir çalışmada ise dijital pazarlama alanındaki yayınların son on yılda büyük ölçüde arttığı ve başlıca işletme yönetimi ve bilgisayar bilimi çalışmaları ön plana çıktığı ifade edilmektedir. Büyük veri, veri madenciliği ve YZ vb. birkaç yeni tema oluştuğu belirtilmektedir (Hussain ve Ayob, 2023). Performans analizi ve bilim haritalama yöntemlerini kullanarak pazarlamada yapay

zekânın detaylı bir bibliyometrik analizinin sunulduğu başka bir çalışmada bilim haritalama yoluyla alandaki önemli konuların şu şekilde belirtildiği görülmektedir: Veri analitiği için yapay zeka; karar verme için yapay zeka; dijital davranış için yapay zeka; tüketici hizmeti için yapay zeka; tahmin analizi için yapay zeka; tasarım düşünme için yapay zeka; yapay zeka aracılığıyla değer yaratma; pazarlama otomasyonu için yapay zeka ve yapay zekânın negatif yönlerini yönetme (Anayat ve Rasool, 2024).

Yöntem

BU araştırma Web of Science (WOS) veri tabanı üzerinden gerçekleştirilmiştir. WOS veri tabanı araştırmacının araştırma terimlerini veya belirli bir dergiyi kullanarak kapsamlı bir arama yapmasına olanak tanıyan çevrimiçi tabanlı bir alıntı dizini hizmetidir. Akademik veya bilimsel bir disiplinin uzmanlaşmış alt alanlarını derinlemesine incelemeyi kolaylaştırmaktadır. Araştırmacı arama süresi için yılları ve yıllar içindeki dönemi seçme seçeneğine sahiptir. Bu çalışma 2004 ile 2023 yılları arasında kapsamaktadır. WOS'daki indeksleme süreci derginin etki faktörü vb. değişkenlere dayalı olarak değerlendirilmesi ve seçilmesini içermekte ve makalelerin hakem değerlendirmesine tabi olup olmadığına bakılmaktadır. En yaygın kullanılan alıntı veri tabanlarından biri olan Web of Science araştırmacılara bilim, teknoloji ve sosyal bilimler alanlarında taranan dergilerden alıntı yapma ve araştırma analizi yapma imkânı sunmaktadır.

Araştırmacı terimleri dahil ve hariç tutmayı ve dergi tanımlamayı içine alan arama sorgusunu belirleyerek seçmektedir. Anahtar terim veya dergi veri tabanından "Yapay Zekâ" veya "AI" terimleriyle arama gerçekleştirildiğinde veri tabanının bu konuya yakın anahtar kelime önerilerinden "machine learning" ve "deep learning" anahtar kelimeleri konumuzla yakın ilişkisine binaen aramaya dahil edilmiştir. Ayrıca "market*" anahtar kelimesi pazarlamanın çeşitli varyasyonlarını bulmak için kullanılmıştır. Araştırmadaki sorgu komutu aşağıda gösterilmektedir:

TS=("artif* intellig*" OR AI OR "machine learn*" OR "deep learn*") AND TS=(market*)

Araştırma WOS veri tabanında 2004 ile 2023 yılları arasında (son yirmi yıl) SSCI, SCI-Expanded ve ESCI dizinlerine kayıtlı dergilerde yayımlanan erken erişim makaleleri haricindeki dergi makaleleri ile sınırlandırılarak 7338 makaleye erişim sağlanmıştır. Bu seçim kriterleri çift kör hakem incelemesinden geçen pazarlamada yapay zekâ konusunda yüksek kaliteli materyallerin toplanmasını kolaylaştırmıştır. Pazarlamada yapay zekâ çerçevesinde yapılan araştırma, bilgisayar bilimi bilgi sistemleri, bilgisayar bilimi yapay zekâ, ekonomi, işletme, yönetim vb. disiplinleri kapsarken optik, mekanik, sosyoloji, coğrafya vb. alanlar kapsam haricinde tutulmuştur (Bhardwaj vd., 2020). Son olarak, etki faktörü ve atıf sayıları yüksek olan dergileri ve meso ve mikro düzeyde yapılan atıf çalışmalarına göre daraltılma sonucunda 774 İngilizce dilinde yayımlanmış makaleye erişim sağlanmıştır (Eyre-Walker ve Stoletzki, 2013).

Pazarlama konuları içindeki yapay zekâ temalı ilk makale 1991'de yayımlanmıştır (Currin ve Schneider, 1991). Ancak 2018'de söz konusu konu ile yayımlanmış makale sayısı 249'a yükselmesi ve takip eden yıllarda dramatik bir artış sergilemesi (Tablo 1), bu konuya olan akademik ilginin dikkate değer bir artışına işaret etmektedir. WOS tarafından üretilen bibliyografik verileri analiz etmek için VOSViewer 1.6 programı kullanılmıştır. VOSViewer alıntı verileri veya eş görülme verilerine dayalı olarak tam detaylı bibliyometrik haritalar oluşturmak ve bu haritaları görselleştirmek için ücretsiz bir yazılım aracıdır. Bu yazılım iş birlikleri, alıntılar, anahtar kelimeler, bibliyografik bağlantılar vb. gibi farklı anlamlara sahip grafik haritalarını oluşturmaktadır. Bu haritalarda makale, yazar, kurum veya ülke arasındaki güçlü bağlantılar gösterilmektedir. Fiziksel mesafe düğümler arasındaki yakın ilişkileri temsil ederken, farklı renkler, ağları temsil eden her küme için ayrı ayrı kullanılmaktadır. Kolay anlaşılır bu haritalar araştırmacıların içerik analizi gerektirmeksizin bibliyometrik analiz sonuçlarını kavramasına yardımcı olduğu ifade edilmektedir (Wong ve Romano, 2018). Araştırma bağlamında 1) ortak yazarlık analizi; yazarlar, kurumlar ve ülkeler arasında yazarlık üzerinde iş birliği yapma ve iş birliğinin boyutunu araştırma; 2) eş görülme analizi; en sık kullanılan anahtar kelimeler ve terimler arasındaki bağlantıları inceleyerek paylaşılan araştırma odaklarını anlama; 3) alıntı analizi; makaleler, yazarlar, dergiler, kurumlar ve ülkeler arasında alınan alıntı sayısını hesaplayarak bağlantıların gücünü gözleme ve 4) eş alıntı analizi; belirli bir makalenin, yazarların, kurumların veya ülkelerin diğer makaleler tarafından ne sıklıkta alıntı yapıldığını ölçerek belirli bir makalenin alıntı sıklığını ölçme gerçekleştirilecektir (Van Eck ve Waltman, 2019).

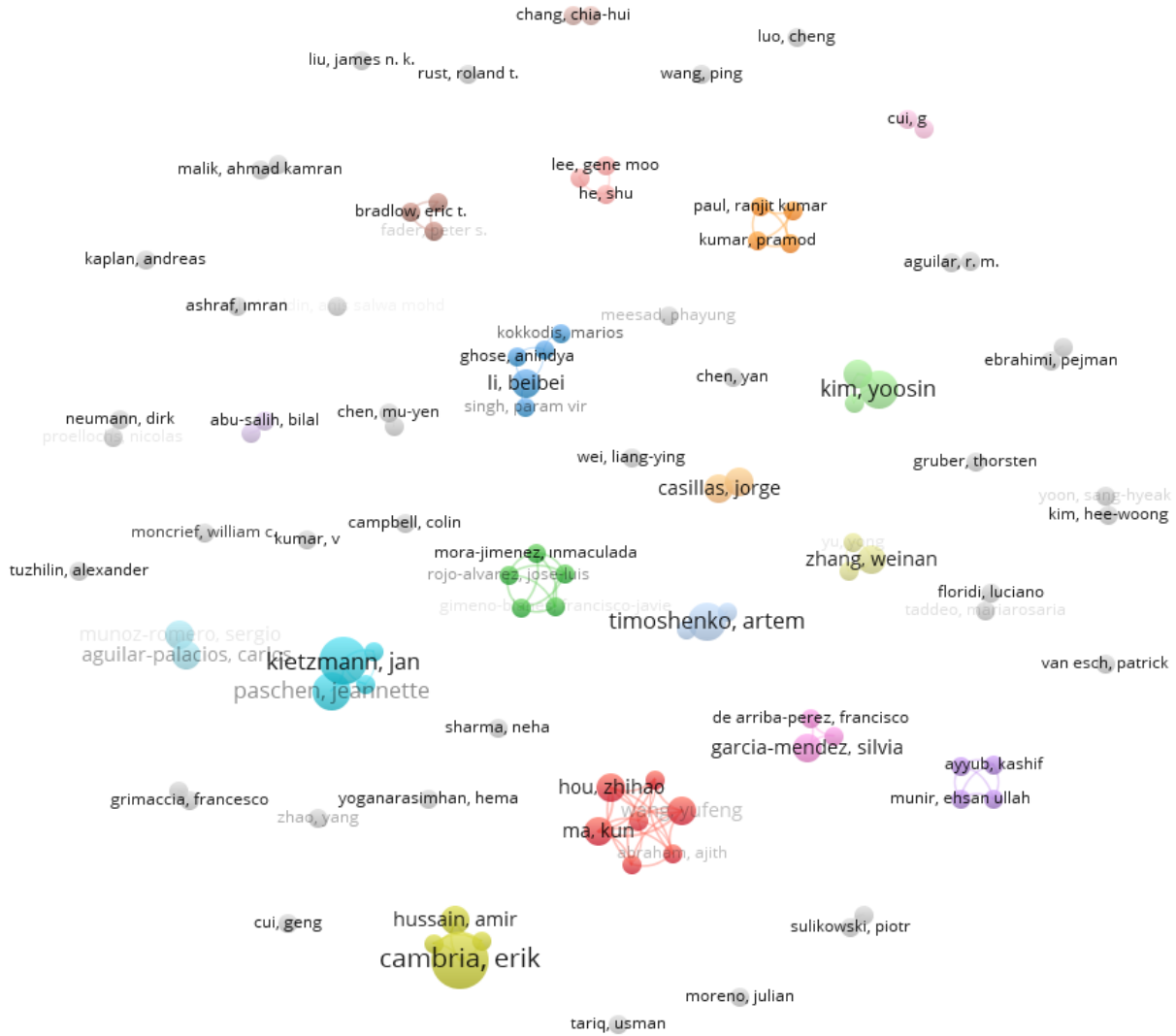
Bulgular

Ortak Yazarlık Analizi

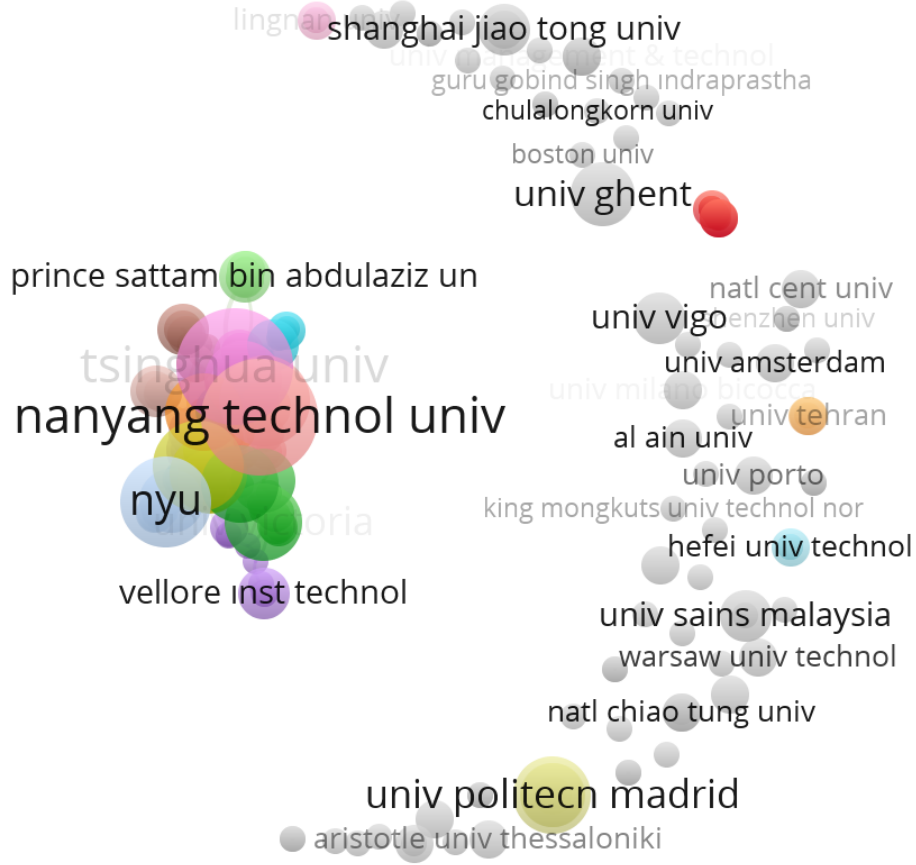
Web of Science veri tabanında 2545 yazarın YZ ile ilgili makalesi yayımlandığı görülmektedir. Daha bilgilendirici bir harita oluşturmak için iki veya daha fazla makale yayımlayan ve on veya daha fazla alıntılanma sayısına sahip yazarlar dikkate alınarak yapılan haritalamada, söz konusu kriterleri karşılayan 101 yazarın olduğu anlaşılmaktadır. Alandaki en verimli üç yazarın sırasıyla, Erik Cambria (6 makale), Jan Kietzmann (5 makale) ve Yoosin Kim (4 makale) olduğu ifade edilmektedir (Şekil 2). VOSViewer tarafından oluşturulan dağılmış ağ olarak sergilenen haritada 49 kümeleme olduğu anlaşılmaktadır. En büyük kümede yedi yazar bulunmakta olup bu yazarların hiçbiri bu alanda en verimli yazarlar arasında olmadığı görülmektedir. Araştırma bulguları Zhihao Hou, Kun Ma ve Yufeng etrafında odaklanmış bir yazar ağı içinde bir ilişkinin varlığını ortaya koymaktadır. Ayrıca dağılmış kümeleme, bu alanda çalışmak isteyen yeni araştırmacılara çeşitli araştırma grupları ile bağlantı kurabilme veya çalışmalarını mevcut yazar ağından bağımsız olarak yürütme fırsatına sahip olduğu sonucunu vermektedir.

Pazarlama dergilerinde yayınlanan YZ ile ilgili araştırmalara katkıda bulunan 1170 kuruma ait yazar bulunmaktadır. İki veya daha fazla yayını olan ve en az on alıntılanmaya sahip olan kurumlar araştırmaya dahil edildiğinde, bu kriterleri karşılayan 204 üniversite bulunduğu görülmektedir. Üretkenlik açısından önde gelen kurumlar arasında dokuzar yayımla Tsinghua ve Nanyang Technol Üniversiteleri, yediser yayımla Maryland, King Abdulaziz ve Nyu Üniversiteleri bulunmaktadır. 12 üniversitenin yer aldığı en büyük kümede en fazla yayına sahip beş kurumun temsil edilmediği anlaşılmaktadır (Şekil 3).

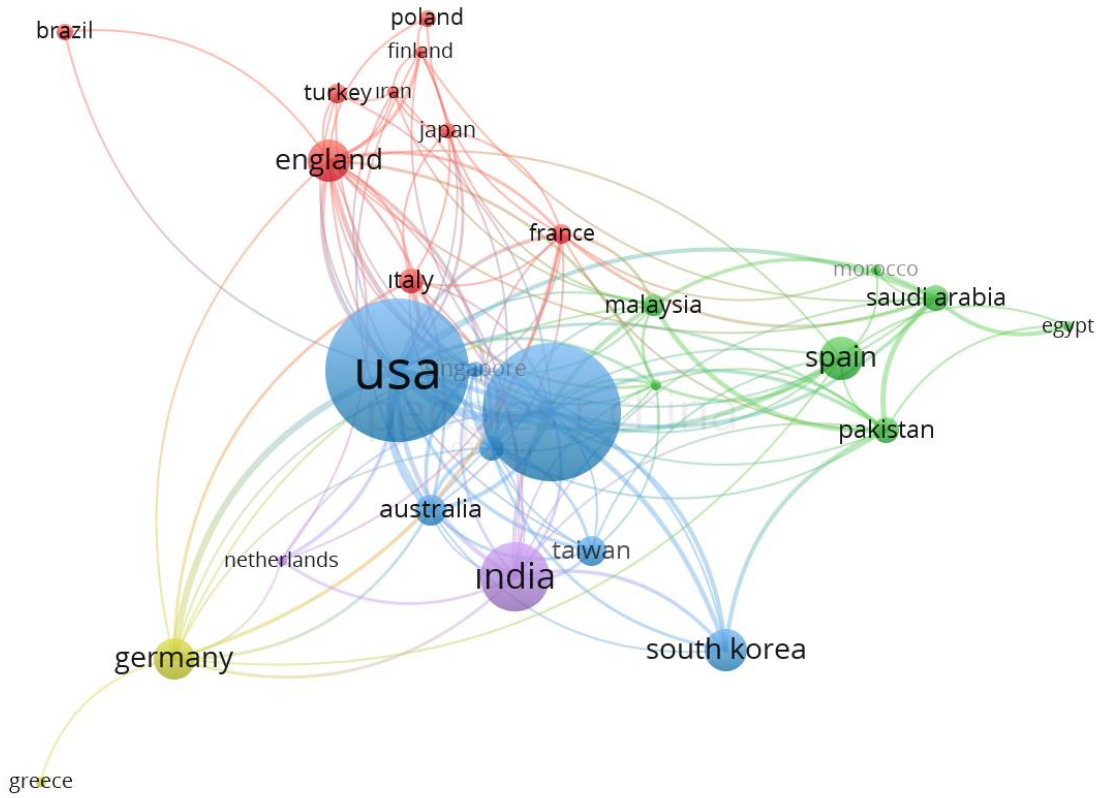
Yapılan analizde uluslararası iş birliklerle ilgili pazarlama dergilerinde YZ ile ilgili araştırma yayınlayan ülkeler değerlendirilmiştir. 81 ülkeden gelen katkılar, en az on yayını açan ve en az on kez alıntılanan 27 ülke bulunmaktadır. En çok yayını yapan ABD (146 makale) ve Çin (141 makale) olduğu anlaşılmaktadır. Bu doğrultuda bu ülkelerin güçlü uluslararası iş birliklerini pazarlama alanında yapay zekâ konularında vurgulamakta başı çekmekte oldukları anlaşılmaktadır. En fazla yayını yayımlayan Amerikalı araştırmacılar, listedeki diğer ülkelerin araştırmacılarıyla iş birliği yaptığı görülmektedir (Şekil 4). En fazla alıntılanmaya sahip ülkelere bakıldığında ise Amerika benzer şekilde birinciliğini korurken ardından İngiltere'nin yer aldığı görülmektedir.



Şekil 2. Yazarlara Göre Ortak Yazarlık Haritası.



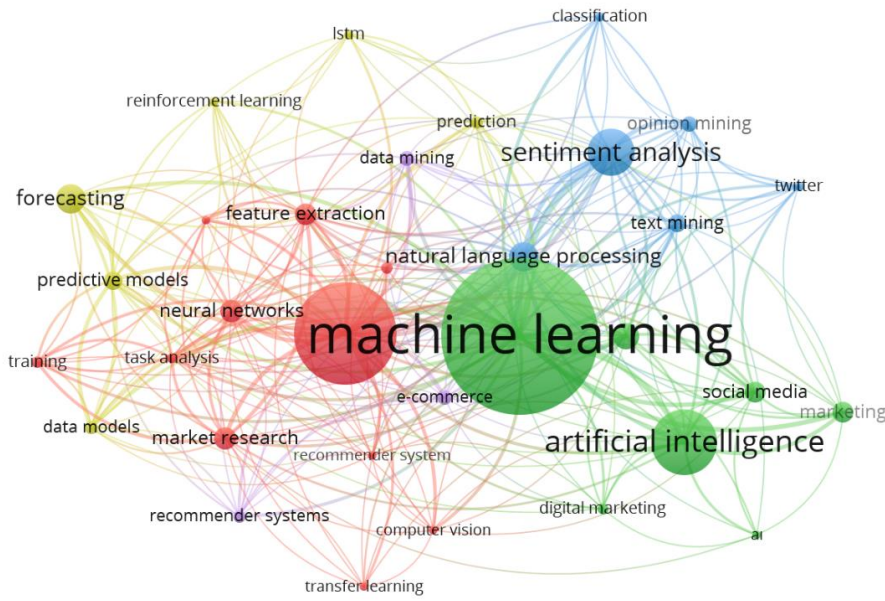
Şekil 3. Kurumlara Göre Ortak Yazarlık Haritası.



Şekil 4. Ülkelere Göre Ortak Yazarlık Haritası.

Eş Görülme Analizi

VOSViewer makaleler içinde en sık kullanılan anahtar kelimeleri belirleyerek temel konularla ilgili terimlerin keşfini sağlamaya yardımcı olmaktadır. Algoritma, belirli işlevsel kelimeleri, makaleleri ve edatları atlamaktadır. Her biri en az on kez bahsi geçen 33 anahtar kelime arasında güçlü bağlantılar kurulduğu anlaşılmaktadır. En çok geçen anahtar kelimeler; makine öğrenimi (202 kez), derin öğrenme (132 kez), yapay zekâ (85 kez), duygu analizi (8 kez), doğal dil süreci (38 kez), tahmin etme (38 kez), büyük veri (34 kez), sinir ağları (29 kez) olduğu görülmektedir. Bu gözlem anahtar kelimeler arasında daha güçlü ilişkileri elde etmek için renklerle farklılaştırılan kümelerin incelenmesine olanak sağlamaktadır (Şekil 5). Örneğin, en sık geçen on anahtar kelime içinde yer alan derin öğrenme ve sinir ağları anahtar kelimelerinin aynı kümede yer alması doğrultusunda bu iki anahtar kelimelerin sıkça birlikte kullanıldığı sonucunu vermektedir. Benzer şekilde, makine öğrenimi, yapay zekâ, AI, büyük veri ve dijital pazarlama anahtar kelimeleri kendi içerisinde bir küme oluşturmaktadır. Arama terimleri arasında yapay zekâ ve makine öğrenmesinin hemen her anahtar kelime ile ilişkili olduğu anlaşılmaktadır. Bu analizde ortaya konulan anahtar kelime birlikteliği modeli, bilgisayar bilimi içinde yapay zekâ odaklı araştırmalarda yaygın olan tema ve anahtar kelimelerle uyumlu olduğu anlaşılmaktadır. Sonuç olarak, oluşturulan alanların dışında önemli ölçüde yeni araştırmaların bu alanı derinden etkilemesi söz konusu görünmemektedir. Yapay zekâ (YZ) ve makine öğrenimi arasındaki güçlü bağlantı gelecekteki araştırmaların bilgisayar biliminde yapay zekâ araştırmalarında önceden geliştirilen kavramları kullanmaya devam edeceğini göstermektedir.



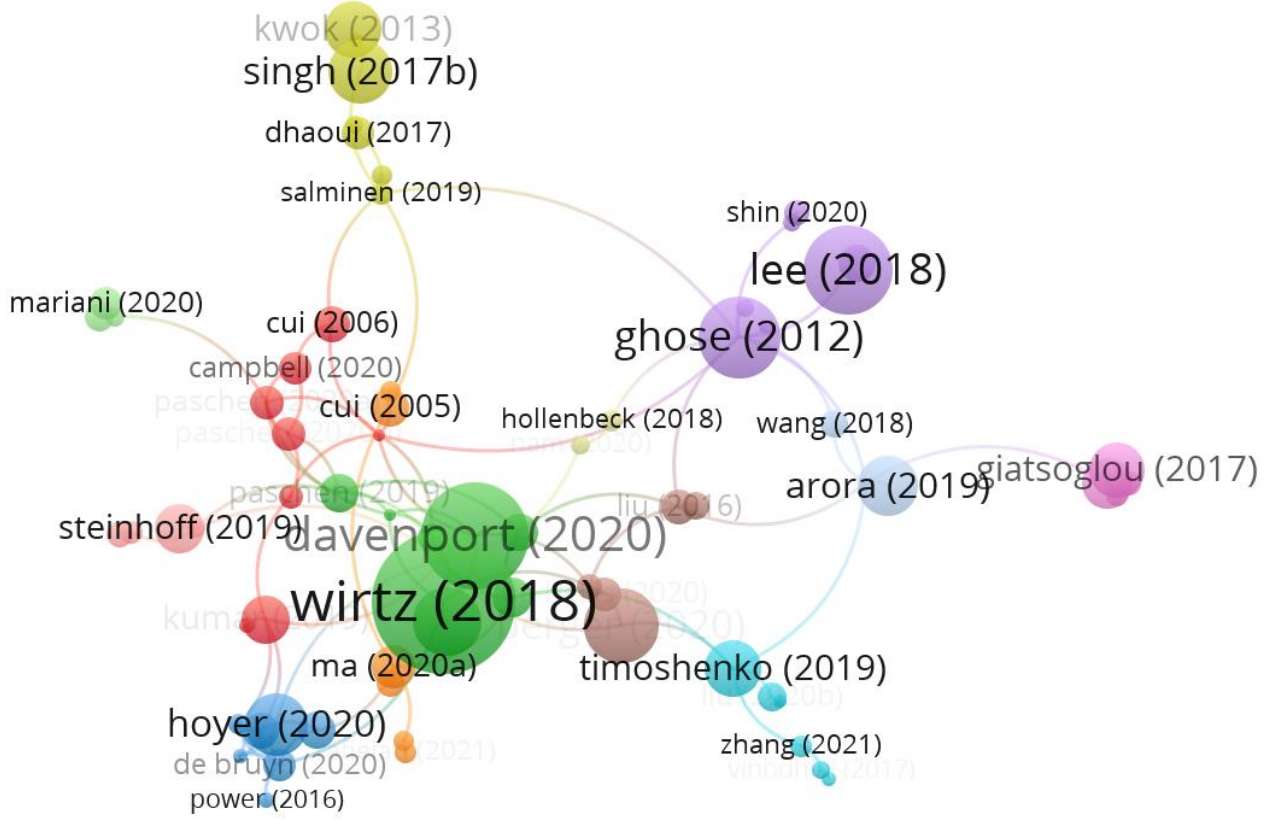
Şekil 5. Anahtar Kelimelere Göre Eş Görülme Haritası

Alıntı Analizi

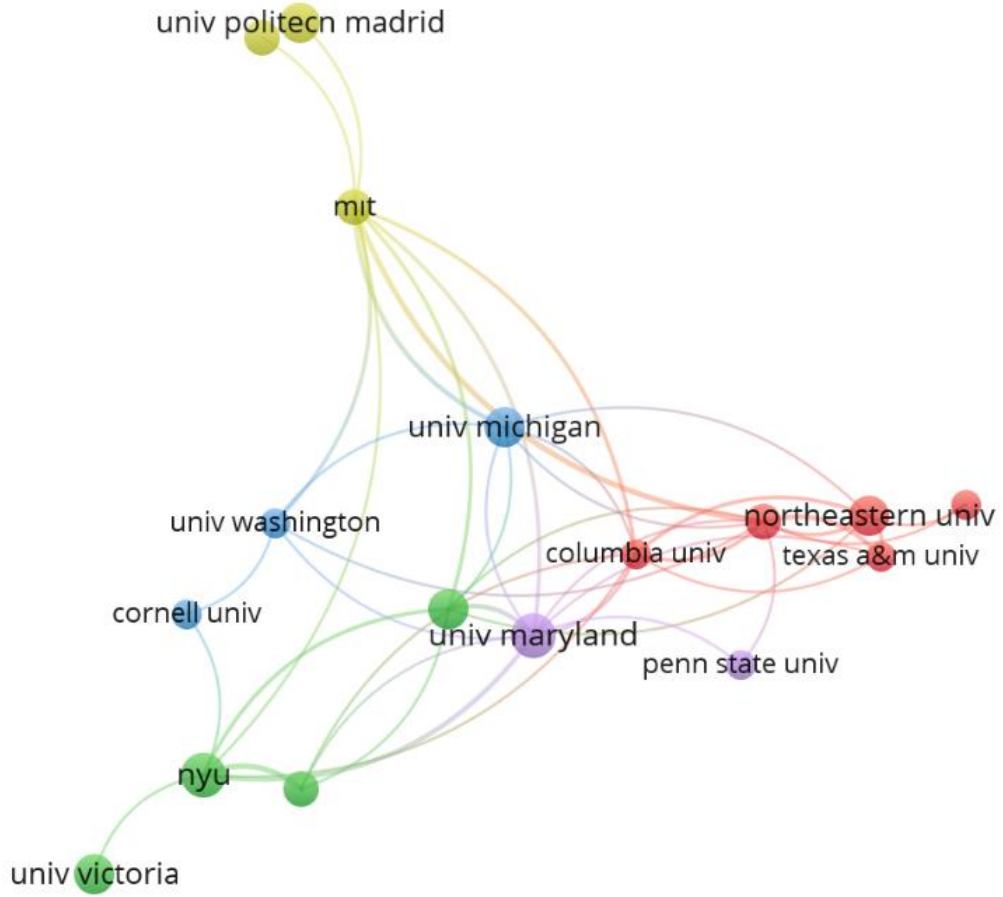
VOSviewer'da atıf analiz aracı birbirini alıntılanan iki objenin (makale, yazar, dergi, kurum veya ülke) sıklığını haritalamak üzere tasarlanmış ve bu analiz ile bağlantı güçleri ölçülmektedir. En etkili çalışmalara odaklanmak için en az 20 alıntılanmaya sahip makaleler seçildiğinde 774 makale sayısının 185 makaleye daraldığı görülmektedir. Atıf sayılarına göre en etkili yazarların sırasıyla Wirtz (2018) 796 atıf, Sapankevych (2009) 609 atıf, Davenport (2020) 522 atıf, Lee (2018) 398 atıf, Ghose (2012) 346 atıf ve Berger (2020) 301 atıf olarak belirtilmiştir. Makaleler yayımlanma yıllarına göre ele alındığında, Wirtz, Davenport, Lee ve Berger'in makalelerinin yeni yayımlanmış olmasına rağmen yüksek alıntılanmaları bu makalelerin alan yazındaki önemine işaret etmektedir. Toplam bağlantı gücüne bakıldığında ise Ghose (2012), Kopalle (2022), De Bruyn (2020) ve Feng'in (2021) en güçlü makaleler olduğu ve bunlar arasında yeni yayımlanmasına rağmen yüksek bağlantı gücüyle Kopalle De Bruyn ve Feng'in çalışmaları dikkati çekmektedir (Şekil 6).

Sonraki analizde kurumsal bağlantılar incelenmiştir. Bir üniversitenin nitelikli olması için en az dört yayın yapmış ve en az 50 atıf almış olması şartı ile 24 üniversiteye ulaşılmıştır. Toplam beş kümelemenin olduğu haritada en geniş ağı beş üniversite ile oluşturulduğu anlaşılmaktadır. Merkezi bir üniversitenin olmadığı yaklaşık olarak haritadaki üniversiteler arasında eşit dağılım olduğu görülmektedir. En çok yayına sahip üniversiteler sırasıyla Nanyang Technol ve Tsinghua üniversiteleri (9 yayın), Maryland Üniversitesi (7 yayın) olmasına rağmen, en çok alıntılanmaya sahip üniversitelerin Penn (862 alıntılanma), Maryland (679 alıntılanma) ve Carnegie Mellon Üniversitesi (622 alıntılanma) olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda Maryland üniversitesinin hem yayın bakımından hem de alıntılanma sayısı bakımından en üst sıralarda olduğu söylenebilir (Şekil 7).

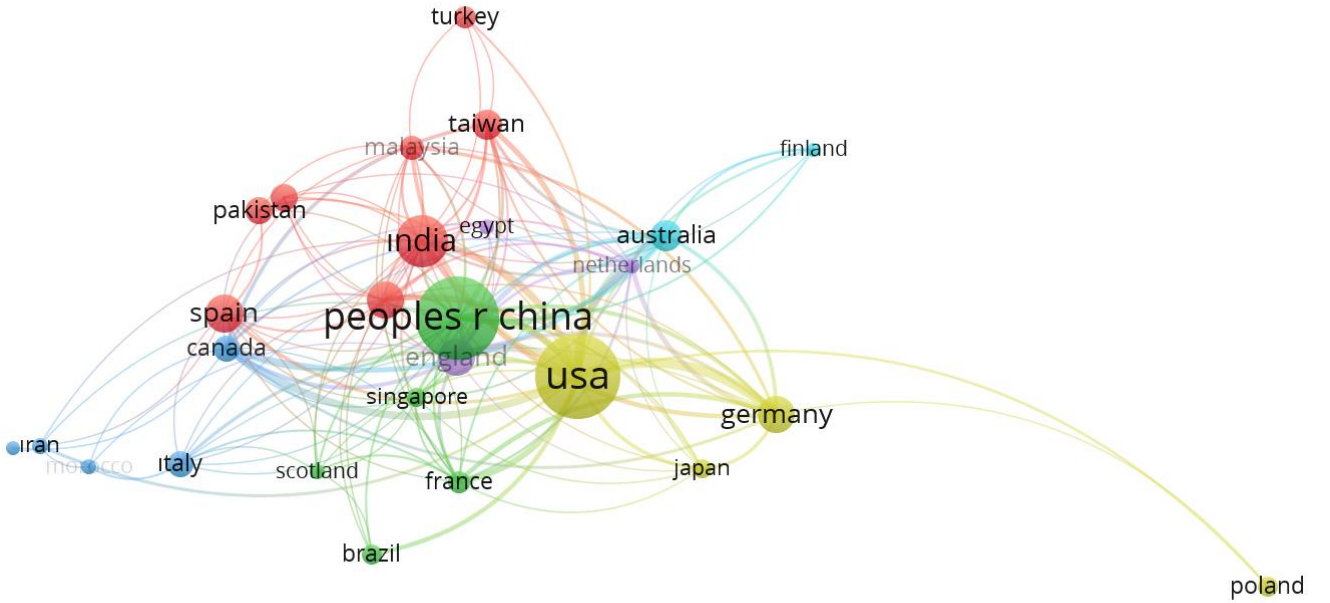
Uluslararası iş birliği için benzer kriterleri (on yayın ve en az elli atıf) uygulayarak 27 ülkeye daraltılmıştır. Toplam altı kümelemenin olduğu haritada en büyük ağın Hindistan, Malezya, Pakistan, Suudi Arabistan, Güney Kore, İspanya, Tayvan ve Türkiye'nin oluşturduğu görülmektedir. En yüksek ağı sahip ülkeler Amerika ve Çin'in kendi aralarındaki bağlantının zayıf olduğu anlaşılmaktadır. Analiz bulguları, başlıca makalelerin, yazarların, dergilerin, kuruluşların ve ülkelerin kümelerinin var olduğunu göstermekle birlikte, daha geniş ağların oldukça dağıldığı ortaya koymaktadır. Bu doğrultuda pazarlama alanında yapay zekâ araştırmasının hala evrimleşmekte olduğunu ifade edilebilir. Yeni veya ek araştırmalar için bol fırsatlar bulunmakta ve yeni yazarların çalışmalarını yayınlamak için mevcut yazar veya dergi ağlarına sıkışmadıklarını görülmektedir.



Şekil 6. Makaleye Göre Alıntı Haritası.



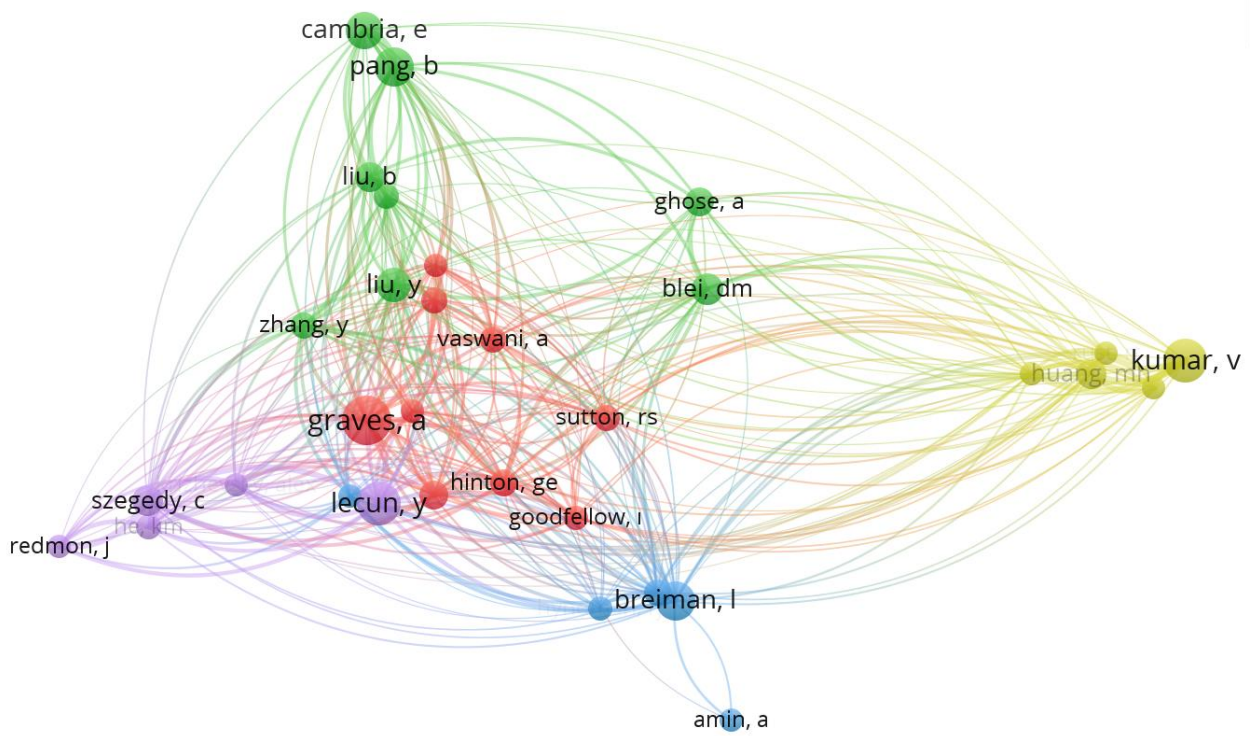
Şekil 7. Kuruma Göre Alıntı Haritası.



Şekil 8. Ülkeye Göre Alıntı Haritası.

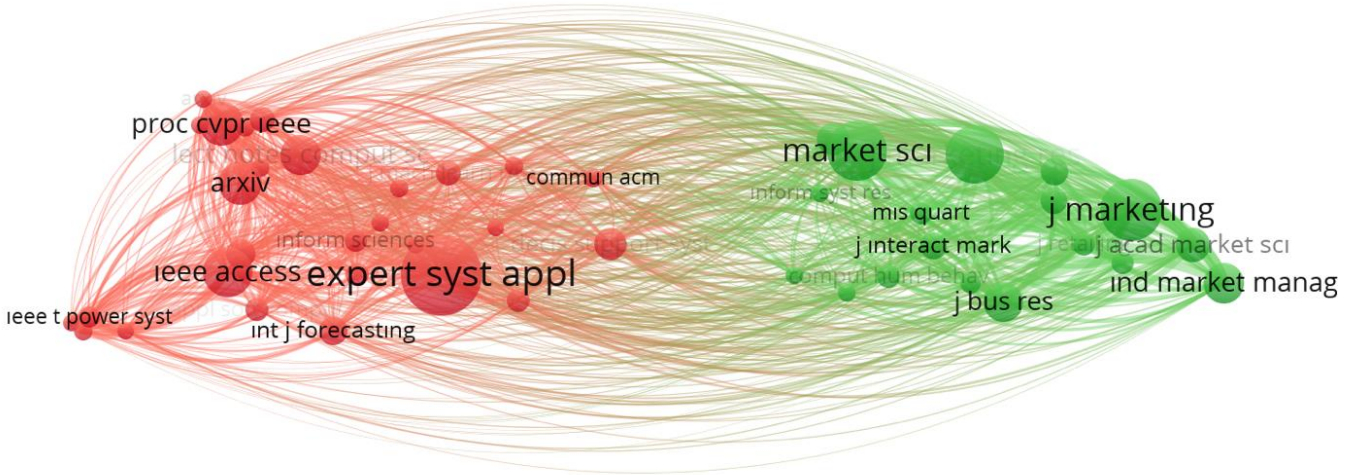
Eş Alıntı Analizi

Eş-atıf analizi, makale, yazar ve dergiler arasındaki ilişkiyi, birlikte ne sıklıkta alıntıldıklarını takip ederek değerlendirmektedir. Bu analizle VOSviewer aracılığıyla veri kümesindeki her bir makalenin atıf listesi başlangıçta seçilen veri tabanı haricindeki çalışmalara genişlemesi mümkün olabilmektedir. Bu yöntem YZ ile ilgili pazarlama konuları ile diğer alanlar arasındaki bağlantıları keşfetmeye olanak tanımaktadır. VOSviewer tarafından belirlenen 22293 referansın toplamından en az 30 alıntılanmış olma kriterini karşılayan 32 yazar belirlenmiştir. Araştırma bulguları, birinci kümelemenin Graves, ikinci kümelemenin Pang, Cambria ve Ghose, üçüncü kümelemenin Breiman, dördüncü kümelemenin Kumar ve Huang, beşinci kümelemenin ise Lecun etrafında yoğunlaştığı anlaşılmaktadır. Toplam bağlantı gücü yönünden en güçlü yazarların Lecun, Graves ve Bengio olduğu belirtilmektedir. Bu doğrultuda Graves, Lecun, Kumar ve Bengio'nun çalışmaları öne çıktığı görülmektedir (Şekil 9).



Şekil 9. Yazarlara Göre Eş Alıntı Haritası.

Veri kümesinde alıntılanan 2625 derginin eş-atıf analizi, en az 100 kez alıntılanmış olma gereksinimini karşılayan 47 dergiyi ortaya çıkardığı görülmektedir. Pazarlama Dergisi (541 alıntılanma) ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi (500 alıntı) alıntılanma sayıları yönünden ilk sıralarda yer alması, harita görselinde belirgin düğümlerle desteklenmiştir (Şekil 10). Bu dergiyi Tüketici Araştırmaları Dergisi (167 alıntı) ve Yönetim Bilimleri Dergisi (106 alıntı) YZ ile ilgili pazarlama araştırmalarına önemli katkı sağladığı anlaşılmaktadır. Haritada ayrıca pazarlama alanının dışındaki Bilgi Sistemleri Yönetimi Dergisi, İnsan Davranışında Bilgisayarlar ve Uygulamalar ve Uzman Sistemler vb. önemli dergilerin geniş çapta alıntıldığını göstermektedir. Araştırma bulguları yapay zekâ araştırmalarının pazarlama alanında disiplinler arası niteliğe vurgu yaptığını ortaya koymaktadır.



Şekil 10. Kaynaklara Göre Eş Alıntı Haritası.

Sonuç

Bu çalışma bibliyometrik inceleme yöntemi aracılığıyla pazarlama alanında yapay zekâ araştırmasının haritalamasını değerlendirmektedir. Bibliyografik haritalama için bir araç olan VOSviewer programını yardımıyla Web of Science veri tabanında yer alan yapay zekâ odaklı makalelerle ilişkilendirilen yazarlık, alıntılar, yayın sıklığı ve kurumların coğrafi kökenleri gibi yönleri incelenmektedir. VOSviewer diğer içerik analizi yöntemleriyle daha uzun süre gerektirebilecek olan bulguların ortaya çıkarılmasına yardımcı olmaktadır. Pazarlama alanındaki yapay zekâ araştırmaları oldukça dağınık görünmektedir. Ortak yazar kümeleri oluşmaya başlamış olsa da belirgin bir grubun akademik tartışmayı henüz baskılamadığı anlaşılmaktadır. Alıntı ağları ve makaleler, yazar veya kurumlar arasında güçlü bağlantıların eksikliği göz önüne alındığında dikkat çekici araştırmalar için önemli bir fırsat bulunduğu anlaşılmaktadır. Bu durum bilgisayar bilimi alanında 1954'ten beri merkezi konumda olan teknik kavramlara giderek daha fazla bağımlılığı olduğu ifade edilmesi sonucunun, yapay zekâ pazarlama araştırmalarındaki odaklanan tema ve anahtar kelimelerle ters bir durum oluşturduğu belirtilmektedir.

Yaygın olarak hakemli pazarlama dergilerinde yayımlanan yapay zekâ makalelerinin sıklığında belirgin bir artış olduğu görülmektedir. Bilhassa bu alanda 2018'den sonra yoğun bir ilginin ve teveccühün olduğu belirtilmektedir. Örnekleme alınan dergiler arasında Pazarlama Bilimi, en etkili yapay zekâ ile ilgili araştırmalara ev sahipliği yapmasıyla öne çıkmaktadır. Web of Science veri tabanında pazarlama dergilerindeki yapay zekâ araştırmalarında en etkili yazarlar arasında Lecun, Graves ve Bengio bulunmaktadır. Yapay zekâ pazarlama literatürüne önde gelen katkıların genelde Amerika, İngiltere ve Avustralya'daki araştırmacılarından geldiği anlaşılmaktadır. Bu durum bu ülkelerin alandaki araştırmaların ilerletilmesinde ve etkisinde önemli bir rol oynadıklarını ortaya koymaktadır. Özellikle Amerika Birleşik Devletleri'ndeki Wharton Okulu, Michigan Üniversitesi ve Columbia Üniversitesi, pazarlama disiplini içinde yapay zekâ araştırma çabalarını öncülük etmekte olduğu belirtilmektedir. Mevcut araştırmanın odak noktası makine öğrenimi, yapay zekâ, büyük veri ve derin öğrenme anahtar kelimeleri etrafında şekillenmektedir. Gelecekteki çalışmalarda ise bilgi sistemlerindeki yeni araştırmalar, yapay zekanın pazarlama işe alımındaki uygulamaları vb. yapay zekâ destekli teknolojilere derinlemesine yoğunlaşması beklenmektedir.

Pazarlamada yapay zekâ araştırmaları incelenirken doğrudan veya dolaylı olarak yapay zekâ konularını ele alan bütün makaleler değerlendirmeye alınmıştır. Pazarlama Araştırmaları Dergisi en çok alıntılanan dergi olarak öne çıkmaktadır. Diğer önemli pazarlama dergileri arasında Pazarlama Bilimi, Pazarlama Dergisi ve Tüketici Araştırmaları Dergisi bulunmaktadır. Pazarlama dışındaki dergiler arasında ise Yönetim Bilimleri, MIS Quarterly ve İnsan Davranışında Bilgisayarlar vb. dergiler pazarlama alanındaki yapay zekâ araştırmalarının şekillenmesinde önemli bir rol oynamıştır.

Bilgisayar bilimi ve yönetim bilgi sistemleri alanlarından gelen bilim insanları geleneksel olarak pazarlama dışındaki araştırmaların çoğunu yönlendirmiş olsa da son çalışmalar (Van Esch vd., 2019; Van Esch ve Mentel, 2018) yapay zekanın insan kaynakları ve işe alım alanındaki uygulamaları için umut verici bir kapsamın olduğunu ortaya koymaktadır. Sonuç olarak, yapay zekâ konusunda uzmanlaşmış pazarlama araştırmacılarının özellikle bilgisayar bilimi ve yönetim bilgi sistemleri alanlarından gelen bilgileri dikkatlice ele alarak anlayış ve katkılarını zenginleştirmek için bu alanlarla etkileşime girmesi ve içgörülerini dahil etmesi önemli görülmektedir.

Bu çalışmada incelenen makaleleri kaynak olarak almak için Web of Science'a bağımlı olunması nedeniyle bazı kısıtlar söz konusudur. Web of Science kapsamlı ve titizlikle düzenlenmiş bir koleksiyon sunmasına rağmen, her pazarlama dergisini kapsamadığı için bu veri tabanında dizine eklenmemiş olan YZ araştırmalarının haric tutulması, pazarlamada yapay zekanın uygulamalarına ilişkin içgörülerimizin kapsamlılığını etkileyebilir. Ayrıca YZ'nin pazarlamadaki uygulamalarına ilişkin ilgili çalışmaların strateji ve yönetim bilgi sistemleri gibi ilgili yönetim alanlarında yayımlanan dergiler aracılığıyla dağıtılması muhtemeldir. VOSviewer'in kapsamlı veri tabanlarını ve büyük sayıda makaleyi etkili bir şekilde işleme kabiliyeti göz önüne

alındığında, gelecekte yapay zekanın pazarlamadaki rolüne ilişkin araştırmalar zenginleştirilebilir. Web of Science veri tabanındaki daha geniş bir yelpazeyi içeren çalışma alanını yeniden değerlendirmek, özellikle bu dergilerin daha fazla yapay zekâ ile ilgili araştırmaya yer vermeye başlamasıyla mümkün olabilir. Bu çalışma yapay zekâ araştırmalarının pazarlamadaki dinamik ilerleyişini vurgulayarak devam eden araştırma ve teorik ilerlemenin yollarını belirlemekte ve bu gelişen alanda yapılacak bilimsel çabalar için zemin hazırlamaktadır.

Elde edilen bulgular, pazarlama alanında yapay zekâ araştırmalarının son yıllarda artan bir ilgi gördüğünü ve bu araştırmaların oldukça dağınık bir yapıda olduğunu göstermektedir. Yapay zekâ konusunda çalışan yazarlar, alıntılar ve yayın sıklığı gibi çeşitli boyutlar incelenmiş ve bu analizler, pazarlama alanında yapay zekâ araştırmalarının kapsamını ve doğasını anlamamıza yardımcı olmuştur. Ancak, henüz belirgin bir akademik grup veya yönün baskın olmadığı, dolayısıyla bu alanda yeni ve etkili bağlantılar ve araştırmalar için geniş bir alan olduğu vurgulanmaktadır.

Bu çalışma, yapay zekâ ve pazarlama araştırmalarının mevcut durumunu kapsamlı bir şekilde incelerken, bu alandaki boşlukları ve potansiyel araştırma yollarını da belirlemektedir. Literatüre katkısı, yapay zekâ kullanımının pazarlama alanındaki mevcut ve potansiyel uygulamalarına dair kapsamlı bir harita sunarak, araştırmacılara ve uygulayıcılara yönelik bir yol gösterici olmasıdır. Bu çalışma aynı zamanda, farklı coğrafyalardan ve disiplinlerden gelen katkıları belirleyerek, pazarlama alanında yapay zekanın evrimine dair küresel bir perspektif sağlar.

Bu araştırma pazarlama akademisine, yapay zekâ araştırmalarının dağınık yapısını ve henüz baskın bir akademik grubun oluşmadığını vurgulayarak, bu alanda yeni ve özgün çalışmalar yapmak için geniş fırsatlar sunulduğunu işaret etmektedir. Ayrıca farklı disiplinlerden bilgi ve metodolojilerin entegrasyonunun önemine dikkat çekerek, daha interdisipliner ve yenilikçi yaklaşımların teşvik edilmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Bu çalışma, pazarlama ve yapay zekâ araştırmalarının hem akademik hem de uygulamalı pazarlama sorunlarını çözmek için nasıl bir araya getirilebileceğine dair stratejik bir yol haritası sunmaktadır.

Kaynakça

- Ameen, N., Sharma, G. D., Tarba, S., Rao, A. ve Chopra, R. (2022). Toward advancing theory on creativity in marketing and artificial intelligence. *Psychology & Marketing*, 39(9), 1802–1825. <https://doi.org/10.1002/mar.21699>
- Anayat, S. ve Rasool, G. (2024). Artificial intelligence marketing (AIM): connecting-the-dots using bibliometrics. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 32(1), 114-135.
- Bhardwaj, A. K., Garg, A., Ram, S., Gajpal, Y. ve Zheng, C. (2020). Research Trends in Green Product for Environment: A Bibliometric Perspective. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(22), 8469. <https://doi.org/10.3390/ijerph17228469>
- Cukier, K. (2019). *Ready for robots: how to think about the future of AI*. Foreign Aff.
- Currim, I. S. ve Schneider, L. G. (1991). A Taxonomy of Consumer Purchase Strategies in a Promotion Intensive Environment. *Marketing Science*, 10(2), 91–110. <https://doi.org/10.1287/mksc.10.2.91>
- Davenport, T., Guha, A., Grewal, D. ve Bressgott, T. (2020). How artificial intelligence will change the future of marketing. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 48(1), 24–42. <https://doi.org/10.1007/s11747-019-00696-0>
- Dhir, A., Kaur, P. ve Rajala, R. (2018). Why do young people tag photos on social networking sites? Explaining user intentions. *International Journal of Information Management*, 38(1), 117–127. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.07.004>
- Ekinci, G. ve Bilginer-Ozsaatci, F. G. (2023). Bibliometric analysis of publications in artificial intelligence and marketing.
- Eyre-Walker, A. ve Stoletzki, N. (2013). The Assessment of Science: The Relative Merits of Post-Publication Review, the Impact Factor, and the Number of Citations. *PLoS Biology*, 11(10), e1001675. <https://doi.org/10.1371/journal.pbio.1001675>
- Gao, S., Krogstie, J. ve Gransæther, P. A. (2008). Mobile Services Acceptance Model. *2008 International Conference on Convergence and Hybrid Information Technology*, 446–453. <https://doi.org/10.1109/ICHIT.2008.252>
- Gaviria-Marin, M., Merigó, J. M. ve Baier-Fuentes, H. (2019). Knowledge management: A global examination based on bibliometric analysis. *Technological Forecasting and Social Change*, 140, 194–220. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2018.07.006>
- Huang, M.-H. ve Rust, R. T. (2018). Artificial Intelligence in Service. *Journal of Service Research*, 21(2), 155–172. <https://doi.org/10.1177/1094670517752459>
- Hussein, Z. (2017). Leading to Intention: The Role of Attitude in Relation to Technology Acceptance Model in E-Learning. *Procedia Computer Science*, 105, 159–164. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.01.196>
- Hussain, W. M. H. W. ve Ayob, A. H. (2023). Trends in Digital Marketing Research: A Bibliometric Analysis. *International Journal of Marketing, Communication and New Media*, 11(20).

- Longoni, C., Bonezzi, A. ve Morewedge, C. K. (2019). Resistance to Medical Artificial Intelligence. *Journal of Consumer Research*, 46(4), 629–650. <https://doi.org/10.1093/jcr/ucz013>
- Mariani, M. M., Perez-Vega, R. ve Wirtz, J. (2022). AI in marketing, consumer research and psychology: A systematic literature review and research agenda. *Psychology & Marketing*, 39(4), 755–776. <https://doi.org/10.1002/mar.21619>
- Martin, B. A. S., Jin, H. S., Wang, D., Nguyen, H., Zhan, K. ve Wang, Y. X. (2020). The influence of consumer anthropomorphism on attitudes towards artificial intelligence trip advisors. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 44, 108–111. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2020.06.004>
- Montano, D. E. ve Kasprzyk, D. (2015). Theory of reasoned action, theory of planned behavior, and the integrated behavioral model. *Health Behavior: Theory, Research and Practice*, 70(4), 231.
- Nisson, C. ve Earl, A. (2020). The Theories of Reasoned Action and Planned Behavior. In *The Wiley Encyclopedia of Health Psychology* (pp. 755–761). Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781119057840.ch129>
- Pitt, C., Mulvey, M. ve Kietzmann, J. (2018). Quantitative insights from online qualitative data: An example from the health care sector. *Psychology & Marketing*, 35(12), 1010–1017. <https://doi.org/10.1002/mar.21152>
- Poushneh, A. (2021). Humanizing voice assistant: The impact of voice assistant personality on consumers' attitudes and behaviors. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 58, 102283. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102283>
- Rai, A. (2020). Explainable AI: from black box to glass box. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 48(1), 137–141. <https://doi.org/10.1007/s11747-019-00710-5>
- Roberts, J. (2016). Thinking Machines: The Search for Artificial Intelligence Distillations. *Chemical Heritage Foundation*, 17, 2017.
- Russell, S. J. ve Norvig, P. (2010). *Artificial intelligence a modern approach*.
- Sohn, K., Sung, C. E., Koo, G. ve Kwon, O. (2020). Artificial intelligence in the fashion industry: consumer responses to generative adversarial network (GAN) technology. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 49(1), 61–80. <https://doi.org/10.1108/IJRDM-03-2020-0091>
- Suraña-Sánchez, C. ve Aramendia-Muneta, M. E. (2024). Impact of artificial intelligence on customer engagement and advertising engagement: A review and future research agenda. *International Journal of Consumer Studies*, 48(2), e13027.
- Technopedia. (2020). *Artificial Intelligence definitions, retrieved on January 28th 2020 from*.
- Van Eck, N. J. ve Waltman, L. (2019). Manual for VOSviewer version 1.6. 10. *CWTS Meaningful Metrics*.
- Venkatesh, Morris, Davis ve Davis. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Wang, M. H., Wang, W. C., Lin, C. H. ve Chen, Y. T. (2020). Implementation of AI e-commerce model for medical beauty industry: A case study in Penghu. *Journal of Accounting, Finance & Management Strategy*, 15(1).
- Wong, D. ve Romano, L. (2018). *VOSviewer*. 7131, 219–220.
- Ziakis, C. ve Vlachopoulou, M. (2023). Artificial intelligence in digital marketing: Insights from a comprehensive review. *Information*, 14(12), 664.