



**İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ**

**SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ**

*\* Eski adıyla İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ Dergisi  
(ISSN: 1309-1352 e-ISSN: 2149-0074)*

**EKİM 2024**

**ISSN: 2757-7252**

**e-ISSN: 2757-7244**

**CİLT: 16 - SAYI: 4**

*İAUD Cilt 16 Sayı 4 DOI:10.17932/IAU.IAUSBD.2021.021/2024.164*

**İletişim**

<https://iaud.aydin.edu.tr/tr/2024-ekim-cilt-16-sayi-4/>

**Editör**

Doç. Dr. Deniz AKBULUT

**Editör Yardımcısı**

Arş. Gör. Burcu KAVAS

<http://iaud.aydin.edu.tr>

## DERGİNİN TARİHÇESİ

İAÜD, Ocak 2009 – Aralık 2020 yılları arasında “İstanbul Aydın Üniversitesi Dergisi” adıyla süreli akademik hakemli bir dergi olarak yayın yapmıştır. Belirtilen tarih aralığında derginin ISSN 1309-1352 | e-ISSN 2149-0074 olarak kullanılmıştır. TRDizin başvuru sürecinde derginin alanının net olarak belirgin olmamasından dolayı İstanbul Aydın Üniversitesi 12.06.2020 tarih 2020/5 toplantı ve 45379966-050.01.04 numarasıyla alınan Yayın Komisyon Kararı doğrultusunda isminin “İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi” olarak Ocak 2021 sayısı ile birlikte değiştirilmesine karar verilmiştir. Yeni isim bağlamında yeni ISSN: 2757-7252 ve yeni e-ISSN: 2757-7244 alınarak Sosyal Bilim alanıyla ilgili çalışmalar değerlendirilerek yayın süreci kaldığı yerden devam etmektedir.

# İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ (İAÜD)

ISSN: 2757-7252 e-ISSN: 2757-7244

## **Odak ve Kapsam**

İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, bilimin rehberliğinde dünyaya açılmak, içinde bulunduğu topluma ulaşabilmek, onların değişen ve gelişen taleplerine öncülük etmek için araştırmacıların özün bilimsel makalelerini uluslararası yayıncılık ilkeleri doğrultusunda yayımlamak amacını güder. İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, İstanbul Aydın Üniversitesi'nin yayın organıdır. İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi sadece sosyal bilimler temel alanından makaleleri kabul etmektedir. Sosyal Bilim alanındaki özgün Türkçe ve İngilizce bilimsel makalelerin yayımlandığı bir süreli yayındır. İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi hakemli bir dergidir ve 2009 yılından beri yayımlanmaktadır.

Sosyal bilimleri temel alan İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisinde (İAÜD); gazetecilik ve medya çalışmaları, görsel iletişim tasarımı, halkla ilişkiler, sinema, siyaset bilimi, iletişim çalışmaları, sosyal psikoloji, sosyoloji, dilbilimi, iletişim sosyolojisi, iletişim sistemleri, iletişim psikolojisi, iletişim tarihi, kişilerarası iletişim, kitle iletişimi, kültürlerarası iletişim, siyasal iletişim, uluslararası iletişim ve yeni iletişim teknolojileri, uygulamalı iletişim ve buna yakın sosyal bilimlerdeki ilgili alanlarında bilimsel çalışmalar kapsamında eserler kabul edilmekte ve yayımlanmaktadır.

İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, yılda dört defa basılı ve elektronik olarak yayınlanan hakemli ve bilimsel bir dergidir. Orijinal teorik ve/veya deneysel çalışma, çeşitli bilimsel araştırma yöntemlerinin uygulandığı makaleler kabul edilir. İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi editör kurulu, ulusal ve uluslararası uzmanların değerlendirmesiyle makalelerin kabul edilmesi veya edilmemesinde yetkilidir.

## **İndeks ve Özet Bilgisi**

Erih Plus

Road Index

SOBİAD

Türk Eğitim İndeksi

## **Yayıncı**

İstanbul Aydın Üniversitesi, Türkiye

## **Makale Türleri**

**Derleme:** Belli bir konuda yakın zamana kadar yapılmış bilimsel çalışmaların kapsamlı derlemesi.

**Araştırma Makalesi:** Özgün araştırmaları ve sonuçlarını sunan bilimsel formatta yazılmış makale.

**Teorik ve Kuramsal Makaleler:** İlgili bilim dalına katkı yapacak teorik düzlemde hazırlanmış makale.

## **Değerlendirme Süreci**

İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisine gönderilen makaleler, iki hakem tarafından değerlendirilir. Hakemlerden birinin olumsuz, diğerinin olumlu görüş bildirmesi durumunda Yayın Kurulu hakem raporlarını inceleyerek makalenin işlem sürecini üçüncü bir hakeme gönderme yönünde ya da yazarına iade etme şeklinde belirler. Makalenin yayımlanabilmesi için en az iki hakemin olumlu görüş bildirmesi gerekir. Makaleler Turnitin ve/veya iThenticate intihal yazılımları ile kontrol edilmektedir. Hakemlerin raporları tamamlandıktan sonra yazılar, Yayın Kurulu'nun onaylaması durumunda yayıma hazır hale gelir ve kabul sırası dikkate alınarak uygun görülen sayıda yayımlanır.

## **Yayın Sıklığı**

İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi Ocak, Nisan, Temmuz, Ekim olmak üzere yılda 4 kez yayımlanır. Dergiye belli bir sayı için makale kabul edilmemektedir. Yazarlar istediği zaman makalesini gönderebilir. Değerlendirme süreci tamamlanan makaleler geliş tarihi dikkate alınarak yayımlanır.

## **Açık Erişim Politikası**

Açık erişimin bilginin evrensel kullanımını artırarak, insanlık için yararlı sonuçlar doğuracağı düşüncesinden hareketle, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi Açık Erişim politikasını benimsemiştir. Dergi, yazarlardan devraldığı ve yayımladığı içerikle ilgili telif haklarından, bilimsel içeriğe evrensel Açık Erişimin (Open Access) desteklenmesi ve geliştirilmesine katkıda bulunmak amacıyla, bilinen standartlarda kaynak olarak gösterilmesi koşuluyla, ticari kullanım amacı ve içerik değişikliği dışında kalan tüm kullanım (bağlantı verme, kopyalama, baskı alma, herhangi bir fiziksel ortamda çoğaltma ve dağıtma vb.) haklarını bedelsiz kullanıma sunmaktadır. İçeriğin ticari amaçlı kullanımı için yayınevinden yazılı izin alınması gereklidir. Ayrıca İAÜD, Creative Commons tarafından CC-BY-NC-ND 4.0 lisanslanmıştır.

## **Yayın Ücreti**

Dergi için herhangi bir ücret talep edilmemektedir. Ayrıca kabul edilen bütün makaleler ücretsiz yayımlanmaktadır.

## **Araştırma ve Yayın Etiği İlkeleri**

İAÜD'ye gönderilen bilimsel yazılarda, Yükseköğretim Kurumları Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği ile ilişkili yönergeler, ICMJE (International Committee of Medical Journal Editors) önerileri ve COPE (Committee on Publication Ethics)'un Editör ve Yazarlar için Uluslararası Standartları dikkate alınmalıdır. İntihal, verilerde sahtecilik ya da yanıltmacılık, yayın tekrarı, bölerek yayınlama ve araştırmaya katkısı olmayan kişilerin yazarlar arasında yer alması etik kurallar dahilinde kabul edilemez uygulamalardır. Bu ve benzeri uygulamalarla ilişkili herhangi etik bir usulsüzlük durumunda gerekli yasal işlemler yapılacaktır.

a) İntihal: Başkalarının özgün fikirlerini, metotlarını, verilerini veya eserlerini bilimsel kurallara uygun biçimde atfı yapmadan kısmen veya tamamen kendi eseri gibi göstermek, intihal kapsamında ele alınmaktadır. İntihalden kaçınmak için yazarlar bilimsel kurallara uygun bir şekilde atfı yapmalı ve araştırmaları içerisinde yer alan tüm bilimsel yazılara ait kaynak gösterimine dikkat etmelidirler.

b) Veride Sahtecilik: Bilimsel araştırmalarda gerçekte var olmayan ya da değişikliğe uğratılmış verileri kullanmak, veride sahtecilik kapsamında ele alınmaktadır. Yazarlar verilerini etik kurallar dahilinde toplayarak, süreç içerisinde geçerlik ve güvenilirliği etkileyecek bir değişikliğe maruz bırakmadan analiz etmelidirler.

c) Çarpıtma: Araştırmadan elde edilen kayıtları ya da verileri değiştirmek, araştırmada kullanılmayan cihaz veya materyalleri kullanılmış gibi göstermek, destek alınan kişi ve kuruluşların çıkarları doğrultusunda araştırma sonuçlarını değiştirmek ya da şekillendirmek, çarpıtma kapsamında ele alınmaktadır. Yazarlar araştırma süreci ile ilişkili verdikleri bilgilerde dürüst, objektif ve şeffaf olmalıdırlar. Etik kuralları ihlal etmekten kaçınmalıdırlar.

d) Yayın Tekrarı: Aynı yayını, yapılmış olan önceki yayınlara atfı yapmaksızın ayrı yayınlar olarak sunmak, yayın tekrarı kapsamında ele alınmaktadır. Değerlendirilmek üzere gönderilen yayınların daha önce başka bir yerde yayımlanması ya da değerlendirme sürecinde olması ile ilişkili sorumluluk tamamen yazarlara aittir. Yazarlar tekrardan kaçınmalı, özgün ve orijinal araştırmalarını göndermeye özen göstermelidirler.

e) Bölerek Yayınlama: Bir araştırmanın sonuçlarını, araştırmanın bütünlüğünü bozacak şekilde ve uygun olmayan biçimde parçalara ayırıp birden fazla sayıda yayımlayarak bu yayınları ayrı yayınlar olarak sunmak, bölerek yayınlama kapsamında ele alınmaktadır. Yazarlar araştırma bütünlüğünü göz önünde bulundurmalı ve sonuçları etkileyecek bölmelerden kaçınmalıdırlar.

f) Yazarlık: Araştırmaya katkısı olmayan kişileri yazarlar arasına dâhil etmek ya da katkısı olan kişileri dâhil etmemek, haksız yazarlık kapsamında ele alınmaktadır. Araştırmanın planlanması, tasarımı, verilerin toplanması, analiz edilmesi, değerlendirilmesi, araştırmanın yayına hazırlanması ve son halinin ortaya koyulması aşamalarına tüm yazarlar yeterli düzeyde katkı sağlamış olmalıdırlar.

## **Etik Kurul İzni**

Aşağıda yer alan araştırmalar için ‘‘Etik Kurul İzni’’ gerekmektedir. Makale yazarının kadrosunda yer aldığı kurumdan onaylı ‘‘Etik Kurul İzni’’ alınmalıdır. Etik Kurul izni gerektiren araştırmalar aşağıdaki gibidir:

- Anket, mülakat, odak grup çalışması, gözlem, deney, görüşme teknikleri kullanılarak katılımcılardan veri toplanmasını gerektiren nitel ya da nicel yaklaşımlarla yürütölen her türlü araştırmalar,
- İnsan ve hayvanların (materyal/veriler dahil) deneysel ya da diğer bilimsel amaçlarla kullanılması,
- İnsanlar üzerinde yapılan klinik araştırmalar,
- Hayvanlar üzerinde yapılan araştırmalar,
- Kişisel verilerin korunması kanunu gereğince retrospektif çalışmalar,

## **Ayrıca;**

- Olgu sunumlarında ‘‘Aydınlatılmış onam formu’’nun alındığının belirtilmesi,
- Başkalarına ait ölçek, anket, fotoğrafların kullanımı için sahiplerinden izin alınması ve belirtilmesi,
- Kullanılan fikir ve sanat eserleri için telif hakları düzenlemelerine uyulduğunun belirtilmesidir.

Bu makalelerde kesinlikle ‘‘Etik Kurul İzni’’ makale içinde belirtilmelidir. Makalelerde Araştırma ve Yayın Etiğine uyulduğuna dair ifadeye yer verilmelidir.

## **İntihal Politikası**

Gönderilen tüm makaleler intihal kontrol taramasından geçmek zorundadır ve iThenticate ve/veya Turnitin (Advanced Plagiarism Detection Software) aracılığıyla kontrol edilmektedir. Bu rapora bağlı olarak intihal oranı en az %20’yi geçmeyecek düzeyde olan makaleler yayımlanabilir. Bunun üzerinde intihal oranı olan makaleler kesinlikle yayımlanamamaktadır. %20’nin altında intihal oranı çıkan makalelerde hakem görüşlerine bağlı olarak güncelleme talep edilebilmektedir.

## **Telif Hakkı**

Telif hakkı; bilimsel olarak hazırlanmış makalelerin ayrıntılı bir şekilde korunmasını amaçlar. Yazarın haklarını korumak ve yeniden basma ya da yayınlanan araştırmanın diğer kullanım izinlerini düzenlemek için İAÜD, yazarların makalelerini yayımlanmaya hazır olduğunda tüm haklarını imzalamaları gereken bir telif hakkı formuna sahiptir.

İAÜD, yazarların telif hakkını kısıtlama olmaksızın kullanmalarına izin vermez. Teknik içeriğe ve tescilli materyalin korunmasına ilişkin sorumluluk yalnızca yazara ve kurumlara aittir ve İAÜD veya Yayın Kurulunun sorumluluğunda değildir. Başlıca yazar, makalenin diğer tüm yazarlar tarafından görülmesini sağlamaktan sorumludur. Gönderilmeden önce makalede telif hakkıyla korunan

materyallerin kullanımı için gerekli tüm telif hakkı izinlerini almak yazarın sorumluluğundadır.

### **Yazar olarak haklarını nelerdir?**

- Yetki olarak haklarınızı belirlemek için gönderdiğiniz veya yayınladığınız derginin politikasını kontrol etmeniz önemlidir. İAÜD'nin standart politikaları aşağıdaki yeniden kullanım haklarına izin verir:
- İAÜD; makalelerin yazarlar tarafından telif hakkı kısıtlaması olmaksızın kullanılmasına izin vermez.
- Yayımlanan makaleyi, kendi eğitim ihtiyaçlarınız için veya araştırma kaynağınıza, bu arzın ticari amaçlarla kullanılmaması koşuluyla bireysel olarak sağlamak için kullanabilirsiniz.
- Yayımlanan makaleyi İAÜD'nin izni olmadan bir web sitesinde yayımlayamazsınız.

### **Makale Çağrısı**

İAÜD, farklı alanlardan gelen akademisyen ve profesyonelleri “sosyal bilimlerle ilgili bu konulardaki farklı görüşlerini tartışmak üzere bir araya getirmeyi amaçlamaktadır.

- İAÜD'ün Ana Konuları
- Gazetecilik ve medya çalışmaları
- Görsel iletişim tasarımı
- Halkla ilişkiler
- Sinema
- Siyaset bilimi
- İletişim çalışmaları
- Sosyal psikoloji
- Sosyoloji
- Dilbilimi
- İletişim sosyolojisi
- İletişim sistemleri
- İletişim psikolojisi
- İletişim tarihi
- Kişilerarası iletişim
- Kitle iletişimi
- Kültürlerarası iletişim
- Siyasal iletişim
- Uluslararası iletişim
- Yeni iletişim teknolojileri
- Uygulamalı iletişim

- İletişim bilimleri
- Dijital kültür
- İletişim çalışmaları
- Reklamcılık
- Uzaktan eğitim
- Radyo, televizyon ve sinema

### **Yayın Dili**

Türkçe ve İngilizce

### **Makale Gönderimi**

Makaleler sadece Dergipark üzerinden kabul edilmektedir.

### **İletişim**

İstanbul Aydın Üniversitesi  
İstanbul – Turkey  
e-mail: [iaud@aydin.edu.tr](mailto:iaud@aydin.edu.tr)  
Tel: +90212 4441428



**İAÜ Adına İmtiyaz Sahibi:**

Prof. Dr. Mustafa AYDIN  
(İstanbul Aydın Üniversitesi)  
(Mütevelli Heyet Başkanı)

**Yazı İşleri Müdürü**

Prof. Dr. Levent ÜNER

**Editör**

Doç. Dr. Deniz AKBULUT

**Editör Yardımcısı**

Arş. Gör. Burcu KAVAS

**Teknik Hazırlık**

Akademik Çalışmalar  
Koordinasyon Ofisi

**İdari Koordinatör**

Dr. Öğr. Üyesi Burak  
SÖNMEZER

**Türkçe Redaksiyon**

Arş. Gör. Burcu KAVAS

**İngilizce Redaksiyon**

Behcet Özgür ÇALIŞKAN

**Grafik Tasarım**

Başak GÜNDÜZ

**Yazışma Adresi**

Florya Yerleşkesi, Beşyol Mah.  
İnönü Cad. No:38  
Küçükçekmece, İstanbul  
Tel: 444 1 428  
Faks: 0 212 425 57 59  
Web: <https://iaud.aydin.edu.tr/tr/editorler-kurulu/>

**Baskı**

Levent Baskı Merkezi

**Sertifika No:** 35983

Emniyetevler Mahallesi Yeniçeri Sokak  
No:6/A

4.Levent / İstanbul, Türkiye

**Tel:** 0212 270 80 70

**E-mail:** [info@leventbaskimerkezi.com](mailto:info@leventbaskimerkezi.com)

**Yayın Kurulu**

Prof. Dr. Hasan SAYGIN (İstanbul Aydın Üniversitesi)  
Prof. Dr. Cem Sefa SÜTÇÜ (Marmara Üniversitesi)  
Prof.Dr. Erhan AKYAZI (Marmara Üniversitesi)  
Prof. Dr. Selahattin YILDIZ (İstanbul Aydın Üniversitesi)  
Prof. Dr. Okan ORMANLI (Kültür Üniversitesi)

**Alan Editörleri**

Prof. Dr. Arif Can GÜNGÖR (Güzel Sanatlar)  
Dr. Öğr. Üyesi Buket KARADAĞ (Eğitim Bilimleri)  
Dr. Öğr. Üyesi Jale COŞKUN (Dil Bilimleri)  
Dr. Öğr. Üyesi Fatma Nur ŞENGÜL (Toplum Bilimleri)

**Bilimsel Hakem Kurulu**

Abdurrahman BENLİ (Sakarya Üniversitesi)  
Ahmet AYDIN (Nişantaşı Üniversitesi)  
Aslı YAPAR GÖNENÇ (İstanbul Üniversitesi)  
Ayfer GENÇ YILMAZ (İstanbul Ticaret Üniversitesi)  
Aytuğ ARSLAN (İzmir Katip Çelebi Üniversitesi)  
Bengi BEZİRGAN TANIŞ (Nişantaşı Üniversitesi)  
Bekir Tahir TAHİROĞLU (Çukurova Üniversitesi)  
Beyhan YASLIDAĞ (İstanbul Aydın Üniversitesi)  
Bilal ÜSTÜN (Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi)  
Birgül ÜSTÜNBAŞ ERDOĞAN (İstanbul Aydın Üniversitesi)  
Buket AKDEMİR DİLEK (Hasan Kalyoncu Üniversitesi)  
Burhan KILIÇ (İstanbul Aydın Üniversitesi)

Büşra ERGİN (Selçuk Üniversitesi)  
Canan ARSLAN (Doğuş Üniversitesi)  
Caner ÜNAL (Antalya Bilim Üniversitesi)  
Cantürk ÖZ (Nişantaşı Üniversitesi)  
Dilek ÜNÜGÜR ÇALIŞKAN (Anadolu Üniversitesi)  
Dursun YILMAZ (Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi)  
Emine Eser GEGEZ (Bilgi Üniversitesi)  
Eray AKTEPE (Kastamonu Üniversitesi)  
Erhan GÜLCAN (Mersin Üniversitesi)  
Esra BOZKANAT (Kırklareli Üniversitesi)  
Fatma AYKANAT (Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi)  
Fatma Esra ÖZTÜRK (İstanbul Aydın Üniversitesi)  
Fatma Nazlı KÖKSAL (Yeditepe Üniversitesi)  
Ferdî BAHADIR (Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi)  
Feridun NİZAM (Fırat Üniversitesi)  
Feyza UÇAR ÇABUK (Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi)  
Gonca YILDIRIM (İstanbul Aydın Üniversitesi)  
Gökhan EVECEN (Akdeniz Üniversitesi)  
Göksel BASMACI (Arel Üniversitesi)  
Gözde SUNAL (İstanbul Ticaret Üniversitesi)  
Gözdegül BAŞER (Antalya Bilim Üniversitesi)  
Gülseli Aygöl ALAN (Maltepe Üniversitesi)  
Gülsün BOZKURT (Nişantaşı Üniversitesi)  
Gülşah AYDIN (Yeditepe Üniversitesi)  
Hacer Duygu YEŞİLKAYALI (İstanbul Aydın Üniversitesi)  
Hakan BAKAR (İğdır Üniversitesi)  
Halil YILMAZ (Abant İzzet Baysal Üniversitesi)  
Hatice ÖZ PEKTAŞ (İstinye Üniversitesi)  
Hilal ÖZTAY ÇAĞAN (Kastamonu Üniversitesi)  
Jale COŞKUN (İstanbul Aydın Üniversitesi)  
Mehmet Ali BAHAR (Erciyes Üniversitesi)  
Mehmet Cem OĞULTÜRK (İstanbul Aydın Üniversitesi)  
Mehmet Halit AKIN (Erciyes Üniversitesi)  
Melek İPEK (İstanbul Aydın Üniversitesi)  
Mert Can ATAR (İstanbul Aydın Üniversitesi)  
Metin Enes DÖNMEZ (İstanbul Aydın Üniversitesi)  
Muhammed Fatih CANBAZ (Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi)  
Murat POLAT (Muş Alparslan Üniversitesi)  
Murat KIRKAĞAÇ (Kütahya Dumlupınar Üniversitesi)  
Nihal PAŞALI TAŞOĞLU (Kocaeli Üniversitesi)  
Nurullah SELÇUK (Adıyaman Üniversitesi)  
Nur Emine KOÇ (İstanbul Aydın Üniversitesi)  
Okan ORMANLI (İstanbul Kültür Üniversitesi)  
Osman KARACAN (Kastamonu Üniversitesi)  
Özge ÖZKÖK ŞİŞMAN (İstanbul Kültür Üniversitesi)

Sarp BAĞCAN (İstanbul Gelişim Üniversitesi)  
Sefa ÇELİKSAP (İstanbul Aydın Üniversitesi)  
Selahattin AYDIN (İstanbul Kent Üniversitesi)  
Selin KİRAZ DEMİR (Amasya Üniversitesi)  
Selin YILMAZ (İstanbul Aydın Üniversitesi)  
Semra DEMİRDİŞ (Çankırı Karatekin Üniversitesi)  
Serdar Kuzey YILDIZ (İstanbul Aydın Üniversitesi)  
Sergender SEZER (Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi)  
Sertaç KAYA (İstanbul Aydın Üniversitesi)  
Seyfi KILIÇ (Süleyman Demirel Üniversitesi)  
Sezer KABASAKAL (Antalya Bilim Üniversitesi)  
Sıtkı SÖNMEZER (İstanbul Ticaret Üniversitesi)  
Şerif UZUNASLAN (Fırat Üniversitesi)  
Şerife GÖÇER (Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi)  
Tuba BATU (Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi)  
Umut BEDİR (İstanbul Aydın Üniversitesi)  
Veli BOZTEPE (İstanbul Aydın Üniversitesi)  
Vildan IŞIK (Düzce Üniversitesi)  
Volkan TEMİZKAN (Karabük Üniversitesi)  
Yeşim GÜÇDEMİR (İstanbul Üniversitesi)  
Yıldız Derya BİRİNCİOĞLU (Üsküdar Üniversitesi)



# İSTANBUL AYDIN UNIVERSITY JOURNAL OF SOCIAL SCIENCES (İAUD)

ISSN: 2757-7252 e-ISSN: 2757-7244

## **History of İAUD**

İAUD, published as a peer-reviewed periodical academic journal under the name of “Journal of Istanbul Aydın University” between January 2009 - December 2020. ISSN 1309-1352 | e-ISSN 2149-0074 are used between the specified dates. Because the field of the journal was not clearly apparent in the TRDizin application process, in accordance with 12.06.2020 date, 2020/5 meeting and 45379966-050.01.04 numbered decision of Istanbul Aydın University Publishing Commission, it is decided upon that its name will be changed to “Istanbul Aydın University Journal of Social Sciences” as from the January 2021 issue. Within the context of the new name, by receiving new ISSN: 2757-7252 and new e-ISSN: 2757-7244 the journal will resume its publication process by evaluating studies in the Social Sciences field.

## **Focus and Scope**

Istanbul Aydın University Journal of Social Sciences aims to open up to the world under the guidance of science, reach the society it is in, and to publish scientific articles of the essence in accordance with international publishing principles in order to lead their changing and developing demands. Istanbul Aydın University Journal of Social Sciences is an Istanbul Aydın University publication. Istanbul Aydın University Journal of Social Sciences accepts articles in the field of social sciences. Istanbul Aydın University Journal of Social Sciences is a peer-reviewed periodical publication and has been published since 2009.

Istanbul Aydın University Journal of Social Sciences (İAUD) is based on social sciences and scientific researches in journalism and media studies, visual communication design, public relations, cinema, political science, communication studies, social psychology, sociology, linguistics, communication sociology, communication systems, communication psychology, history of communication, interpersonal communication, mass communication, intercultural communication, political communication works are accepted and published within the scope of scientific studies in the fields of international communication and new communication technologies, applied communication and related social sciences are accepted and published.

Istanbul Aydın University Journal of Social Sciences is a refereed and scientific journal published four times a year in print and electronically. Original theoretical and / or experimental work, articles in which various scientific research methods are applied are accepted. The editorial board of Istanbul Aydın University Journal of Social Sciences is authorized to accept or not to accept articles upon the evaluation of national and international experts.

## **INDEX**

Erih Plus  
Road Index  
SOBIAD  
Index of Turkish Education

### **Publisher**

Istanbul Aydın University, TURKEY

### **Article Types**

Review: Comprehensive review of scientific studies on a particular subject, up to recently.

Research Article: An article written in a scientific format presenting original re-search and results.

Theoretical and Theoretical Articles: An article prepared on a theoretical level that will contribute to the related discipline.

### **Peer Review Process**

The editorial board peruses the submitted material with regard to both form and content before sending it on to referees. They may also consider the views of the advisory board. After the deliberation of the editorial board, submitted material is sent to two referees. In order for any material to be published, at least two of the referees must approve it. The revision and improvement demanded by the referees must be implemented in order for an article to be published. Authors are informed within three months about the decision regarding the publication of their material. All the papers are controlled academically with the TURNITIN or/ and iThenticate program.

### **Publishing Period**

Istanbul Aydın University Journal of Social Sciences is published 4 times a year, January, April, July and October. Articles are not accepted for a certain number of journals. Authors can submit their article at any time. The articles whose evaluation process is completed are published taking into consideration the arrival date.

### **Open Access Policy**

IAUD adopted a policy of providing open access. This is an open access journal which means that all content is freely available without charge to the user or his/her institution. Users are allowed to read, download, copy, distribute, print, search, or link to the full texts of the articles in this journal without asking prior permission from the publisher or the author. This is in accordance with the BOAI definition of open access. In addition to this, IAUD is licensed by Creative Commons with CC-BY-NC-ND 4.0.

### **Publication Charge**

No publication charge or article processing charge is required. All accepted manuscripts will be published free of cost.

### **Principles of Research and Publication Ethics**

In scientific papers sent to IAUD, the guidelines related to the Scientific Research and Publication Ethics of Higher Education Institutions, the recommendations of the International Committee of Medical Journal Editors and the International Standards for the Authors and Authors of the Committee should be taken into attention. Plagiarism, forgery in the data, misleading, repetition of publications, divisional publication and individuals who do not contribute to the research are among the authors are unacceptable practices within the ethical rules. Legal actions will be taken in case of any ethical irregularity related to this and similar practices.

a)Plagiarism: Placing the original ideas, methods, data, or works of others, partly or completely, without making reference to the scientific rules, is dealt with in the context of plagiarism. In order to avoid plagiarism, the authors should refer to the scientific rules in a manner that is appropriate and should pay attention to the references of all scientific papers in their research.

b)Forgery of Data: The use of data that does not exist or is modified in scientific research is data in the scope of forgery. Authors should analyze their data in accordance with ethical rules and without exposing them to a change in validity and reliability during the process.

c)Detortion: Changing the records or data obtained from the study, showing the devices or materials that are not used in the research as used, changing or shaping the research results according to the interests of the people and organizations that are supported are considered within the scope of distortion. The authors should be honest, objective and transparent in the information they provide in relation to the research process. They should avoid violating the rules of ethics.

d)Repetition: Presenting the same publication as separate publications without referring to the previous publications is considered within the scope of repeti-

tion of publications. The responsibility for the publication of the publications submitted for evaluation in another place or in the evaluation process belongs to the authors. The authors should refrain from repeating the original and original research and they should pay attention to submit their original and original research.

e) Divisional Publication: The results of a research are discussed in the scope of dissemination and disseminating the results of the research in a way that disrupts the integrity of the research and disseminating it in more than one way, and publishing these publications as separate publications. The authors should consider the integrity of the research and avoid the divisions that will affect the results.

f) Authorship: The inclusion of people who do not contribute to the research or not to include the people who have contributed is considered within the scope of unfair writing. All authors should have contributed sufficiently to the planning, design, data collection, analysis, evaluation, preparation of the research and finalization of the research.

### **Ethics Committee Approval**

“Ethics Committee Approval” is required for the following researches. An approved “Ethics Committee Approval” must be obtained from the institution where the author of the article is located. The researches requiring the Ethics Committee’s approval are as follows:

- Any researches carried out with qualitative or quantitative approaches that require data collection from participants using survey, interview, focus group work, observation, experiment, interview techniques,
- Use of humans and animals (including material / data) for experimental or other scientific purposes,
- Clinical researches on humans,
- Researches on animals,
- Retrospective studies in accordance with the law of protection of personal data,

Also;

- Stating that the “informed consent form” was taken in the case reports,
- Obtaining and specifying the permission of the owners for the use of scale, questionnaire and photos belonging to others,
- Stating that copyright regulations are obeyed for the ideas and works of art used.

“Ethics Committee Permission” should be stated in these articles. The articles should include the statement that Research and Publication Ethics are complied with.



## **Plagiarism Policy**

Gönderilen tüm makaleler intihal kontrol taramasından geçmek zorundadır ve iThenticate ve/veya Turnitin (Advanced Plagiarism Detection Software) aracılığıyla kontrol edilmektedir. Bu rapora bağlı olarak **intihal oranı en az %20 'yi** geçmeyecek düzeyde olan makaleler yayımlanabilir. Bunun üzerinde intihal oranı olan makaleler kesinlikle yayımlanmamaktadır. %20'nin altında intihal oranı çıkan makalelerde hakem görüşlerine bağlı olarak güncelleme talep edilebilmektedir.

## **Copyright**

Copyright aims to protect the specific way the article has been written to describe a scientific research in detail. It is claimed that this is necessary in order to protect author's rights, and to regulate permissions for reprints or other use of the published research. İAÜD have a copyright form which is required authors to sign over all of the rights when their article is ready for publication. All site content, except where otherwise noted, is licensed under a Creative Common Attribution Licence. (CC-BY-NC 4.0)

The author gives his rights to the journal by signing the copyright transfer form. The submitted papers are assumed to contain no proprietary material unprotected by patent or patent application; responsibility for technical content and for protection of proprietary material rests solely with the author(s) and their organizations and is not the responsibility of the İAÜD or its Editorial Staff. The main (first/corresponding) author is responsible for ensuring that the article has been seen and approved by all the other authors. It is the responsibility of the author to obtain all necessary copyright release permissions for the use of any copyrighted materials in the manuscript prior to the submission.

What are my rights as author?

It is important to check the policy for the journal to which you are submitting or publishing to establish your rights as Author. İAUD's standard policies allow the following re-use rights

The journal allows the author(s) to use the articles without copyright restrictions.

You may use the published article for your own teaching needs or to supply on an individual basis to research colleagues, provided that such supply is not for commercial purposes.

You may not post the published article on a website without permission from İAUD.

## **Call For Papers**

İAÜD will bring together academics and professionals coming from different fields to discuss their differing points of views on these questions related to "social sciences".

### **Main Topics of İAÜD**

- Journalism and media studies
- Visual communication design
- Public relations
- Cinema
- Political Science
- Communication studies
- Social psychology
- Sociology
- Linguistics studies
- Communication sociology
- Communication systems
- Communication psychology
- Communication history
- Interpersonal communication
- Interpersonal communication
- Interpersonal communication
- Intercultural communication
- Political communication
- New communication technologies
- Applied communication
- Communication sciences
- Digital culture
- Communication studies
- Advertising
- Distance Learning
- Radio, television and cinema

### **Publication Language of İAÜD**

Turkish and English

### **Article Submission**

Articles are accepted only through Dergipark.

## **Contact**

İstanbul Aydın University

İstanbul – Turkey

e-mail: [iaud@aydin.edu.tr](mailto:iaud@aydin.edu.tr)

Tel: +90212 4441428 – 43705

### **Başkan'dan**

Üniversite olmak sadece eğitim öğretim faaliyetlerini sürdürmek anlamına gelmez. Üniversite, bu faaliyetlerin yanında sosyal ve akademik faaliyetleri de sağlıklı ve kaliteli yürütülmesinden sorumludur. Üniversitemizde görevyapan her öğretim elemanının ürettiği en küçük çıktıyı değerlendirmesi ve paylaşması temel amaçlarımızdandır. Bu amaçtan hareketle yürütülen yayın faaliyetleri ise akademik anlamda en öncelikli çabamızdır. Deneyimlerin genç kuşaklara aktarılması için temel mecra olarak gördüğümüz akademik dergi yayıncılığında, İstanbul Aydın Üniversitesi'nin de katkısının olması amacıyla, bünyemizdeki tüm bilim, teknoloji ve sanat disiplinlerinde akademik dergi yayınlama kararı alınmıştır.

Üniversitemiz tarafından yayınlanan İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi temelde teknoloji, iletişim ve sosyal bilimler arasında ilişkiler kurulması ve bu alanlar üzerine bilimsel çalışmaların yayınlanması görevini üstlenmektedir. İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi Sosyal Bilimler, İletişim Çalışmaları, Yeni Medya, Halkla İlişkiler, Reklamcılık alanında yapılmış olan gerek uygulamalı gerekse bilimsel araştırma merkezli makaleleri yayımlamaktadır. İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi umuyorum ki hem Türk hem de uluslararası araştırmacıların bilimsel eserler üretmesi ve bilimsel alanda ülkemizin yazın gelişimine katkıda bulunacaktır. Derginin editörü, hakemleri ve yazarlarına katkıları için teşekkürlerimi sunuyorum.

**Prof. Dr. Mustafa AYDIN**  
**Mütevelli Heyet Başkanı**

### **Rektör'den**

İstanbul Aydın Üniversitesi içindeki tüm fakültelerimiz önemlidir ve gereklidir. Ama üniversitemizin teknoloji, iletişim ve sosyal bilimler alanında çalışmaların yapılması adına pek çok öğrenciyi yetiştiren İletişim Fakültemiz yeni medya, halkla ilişkiler, reklam gibi alanlarda araştırma yapılması adına önemli yazınla üretmektedir. Kurumların ulusal ve uluslararası ölçekte tanıtılması için yayınların yararı kuşkusuz tartışılmazdır. Akademik dergi yayıncılığında varlığımı ortaya koyan "İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi", alanında önemli ve ciddi bir adımdır. İletişim Fakültesi Dekanı Prof. Dr. Deniz YENGİN'e şahsında, derginin yayına hazırlanmasında emeği geçen herkesi kutluyor, başarılı bir yayın hayatı diliyorum.

**Prof. Dr. İbrahim Hakkı AYDIN**  
**İAÜ Rektörü**

## Editörün Mesajı

Sevgili IAUD Okuyucuları,

2009'dan bu yana yılda dört kez düzenli olarak yayımlanan İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi'nin Ekim sayısıyla karşınızdayız. Bu sayımızda okuyucuya on iki yazar tarafından hazırlanan bir derleme ve altı araştırma makalesi sunuyoruz. Derleme çalışmada Yazar Ali Artam Ayyıldız, sosyal çalışmayı ünlü sosyolog/bilim insanı Jürgen Habermas'ın perspektifinden ele almaktadır. İlk araştırma makalesinde Yazar Akın Tunç Adorno'nun otoriteryen kişilik çalışmaları ekseninde Boyalı Kuş (Nabarvené ptáče, The Painted Bird, 2019) ve Tehlikeli Oyun (Die Welle, The Wave, 2008) filmleri analiz etmektedir. İkinci makalenin yazarları Fatma Tezel Şahin, Zeynep Nur Aydın Kılıç ve Ayşegül Akıncı Coşgun okul öncesi eğitim programlarında baba katılımına ilişkin araştırmalarını öğretmenlerin perspektifinden incelemektedir. Üçüncü makalede yazarlar Hayriye Şentürk, Ebru Geçici ve Selçuk Alp, kümeleme yöntemleri ile müşteri segmentasyonu arasındaki ilişkiyi irdelemektedir. Dördüncü makalede yazar Hilmi Sözen, dezavantajlı gruplarla ilgili yaptığı çalışmasıyla Konya Büyükşehir Belediyesi'nin engelli bireylere yönelik stratejilerinin gerçekleşme düzeyini ortaya koymaktadır. Bu sayımızda son iki makalede turizm çalışmalarına odaklandık. Yazar Mehmet Halit Akın, çalışmasında işletmelere yönlendirilen turist şikayetlerini Kayseri ili özelinde yaptığı araştırmayla ele almakta; diğer çalışmada ise yazarlar Simge Şalvarcı ve Hatice Sarı Gök Mevlana Müzesi'ne yönelik algıyı inanç turizmi kapsamında araştırma konusu haline getirmektedir.

Sosyal bilimlerde disiplinler arası çalışmalara odaklanan dergimiz bu sayısında da sosyoloji, sinema, eğitim, işletme, turizm gibi farklı alanları kapsamakta ve akademiye yenilikçi perspektifler sunmayı amaçlamaktadır. Bu noktada dergimize katkı yapan yazarlarımıza, bilimsel niteliğimizi ve bakış açımızı genişleten değerli hakemlerimize ve siz kıymetli okurlarımıza teşekkür ederiz. Akademik literatüre katkı sağlaması dileğiyle...

**Editör**

Doç. Dr. Deniz AKBULUT

İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ

CİLT: 16 - SAYI: 4 - Ekim 2024



## İçindekiler

### Content

#### DERLEME (REVIEW)

- JÜRGEN HABERMAS'IN TEORİK PERSPEKTİFİNDEN SOSYAL ÇALIŞMAYI DEĞERLENDİRMEK**  
*EVALUATING SOCIAL WORK FROM THE THEORETICAL PERSPECTIVE OF JÜRGEN HABERMAS*  
Ali Artam AYYILDIZ.....487

#### ARAŞTIRMA MAKALESİ (RESEARCH ARTICLES)

- ADORNO'NUN OTORİTARYEN KİŞİLİK ÇALIŞMALARI BAĞLAMINDA BOYALI KUŞ VE TEHLİKELİ OYUN FİMLERİNİN ÇÖZÜMLENMESİ**  
*ANALYSIS OF THE PAINTED BIRD AND THE WAVE FILMS IN THE CONTEXT OF ADORNO'S AUTHORITARIAN PERSONALITY STUDIES*  
Akın TUNÇ.....509

- FATHER INVOLVEMENT IN PRE-SCHOOL EDUCATION PROGRAMS BASED ON TEACHERS' POINTS OF VIEW**  
*ÖĞRETMENLERİN BAKIŞ AÇISINA DAYALI OKUL ÖNCESİ EĞİTİM PROGRAMLARINDA BABA KATILIMI*  
Fatma TEZEL ŞAHİN, Zeynep Nur AYDIN KILIÇ,  
Ayşegül AKINCI COŞGUN.....529

- CUSTOMER SEGMENTATION WITH CLUSTERING METHODS IN THE RETAIL INDUSTRY**  
*PERAKENDE SEKTÖRÜNDE KÜMELEME YÖNTEMLERİ İLE MÜŞTERİ SEGMENTASYONU*  
Hayriye ŞENTÜRK, Ebru GEÇİCİ, Selçuk ALP.....551

**KONYA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ'NİN 2020-2024 STRATEJİK  
PLANI KAPSAMINDA ENGELLİLERE YÖNELİK STRATEJİK  
HEDEFLERİN GERÇEKLEŞME DÜZEYİNİN ANALİZİ**

*ANALYSIS OF THE LEVEL OF REALIZATION OF STRATEGIC GOALS FOR  
THE DISABLED WITHIN THE SCOPE OF THE 2020-2024 STRATEGIC  
PLAN OF KONYA METROPOLITAN MUNICIPALITY*

**Hilmi SÖZEN.....575**

**EXAMINATION OF TOURIST COMPLAINTS TOWARD  
ACCOMMODATION BUSINESSES: THE CASE OF KAYSERİ  
KONAKLAMA İŞLETMELERİNE YÖNELİK TURİST ŞİKÂyetLERİNİN  
İNCELENMESİ: KAYSERİ ÖRNEĞİ**

**Mehmet Halit AKIN.....607**

**EXAMINATION OF PERCEPTIONS TOWARDS MEVLANA MUSEUM  
WITHIN THE SCOPE OF FAITH TOURISM WITH METAPHOR  
ANALYSIS**

*İNANÇ TURİZMİ KAPSAMINDA MEVLANA MÜZESİ'NE YÖNELİK  
ALGILARIN METAFOR ANALİZİ İLE İNCELENMESİ*

**Simge ŞALVARCI, Hatice SARI GÖK.....627**

İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ

CİLT: 16 - SAYI: 4 - Ekim 2024



**DOI Numaraları**

10.17932/IAU.IAUSBD.2021.021/2024.164

**JÜRGEN HABERMAS'IN TEORİK PERSPEKTİFİNDEN SOSYAL ÇALIŞMAYI DEĞERLENDİRMEK**

*EVALUATING SOCIAL WORK FROM THE THEORETICAL PERSPECTIVE OF JÜRGEN HABERMAS*

**Ali Artam AYYILDIZ**

10.17932/IAU.IAUSBD.2021.021/iausbd\_v16i4001

**ADORNO'NUN OTORİTARYEN KİŞİLİK ÇALIŞMALARI BAĞLAMINDA BOYALI KUŞ VE TEHLİKELİ OYUN FİMLERİNİN ÇÖZÜMLENMESİ**

*ANALYSIS OF THE PAINTED BIRD AND THE WAVE FILMS IN THE CONTEXT OF ADORNO'S AUTHORITARIAN PERSONALITY STUDIES*

**Akın TUNÇ**

10.17932/IAU.IAUSBD.2021.021/iausbd\_v16i4002

**FATHER INVOLVEMENT IN PRE-SCHOOL EDUCATION PROGRAMS BASED ON TEACHERS' POINTS OF VIEW**

*ÖĞRETMENLERİN BAKIŞ AÇISINA DAYALI OKUL ÖNCESİ EĞİTİM PROGRAMLARINDA BABA KATILIMI*

**Fatma TEZEL ŞAHİN, Zeynep Nur AYDIN KILIÇ, Ayşegül AKINCI COŞGUN**

10.17932/IAU.IAUSBD.2021.021/iausbd\_v16i4003

**CUSTOMER SEGMENTATION WITH CLUSTERING METHODS IN THE RETAIL INDUSTRY**

*PERAKENDE SEKTÖRÜNDE KÜMELEME YÖNTEMLERİ İLE MÜŞTERİ SEGMENTASYONU*

**Hayriye ŞENTÜRK, Ebru GEÇİCİ, Selçuk ALP**

10.17932/IAU.IAUSBD.2021.021/iausbd\_v16i4004



**KONYA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ'NİN 2020-2024 STRATEJİK  
PLANI KAPSAMINDA ENGELLİLERE YÖNELİK STRATEJİK  
HEDEFLERİN GERÇEKLEŞME DÜZEYİNİN ANALİZİ**

*ANALYSIS OF THE LEVEL OF REALIZATION OF STRATEGIC GOALS FOR  
THE DISABLED WITHIN THE SCOPE OF THE 2020-2024 STRATEGIC  
PLAN OF KONYA METROPOLITAN MUNICIPALITY*

**Hilmi SÖZEN**

10.17932/IAU.IAUSBD.2021.021/iausbd\_v16i4005

**EXAMINATION OF TOURIST COMPLAINTS TOWARD  
ACCOMMODATION BUSINESSES: THE CASE OF KAYSERİ  
KONAKLAMA İŞLETMELERİNE YÖNELİK TURİST ŞİKÂyetLERİNİN  
İNCELENMESİ: KAYSERİ ÖRNEĞİ**

**Mehmet Halit AKIN**

10.17932/IAU.IAUSBD.2021.021/iausbd\_v16i4006

**EXAMINATION OF PERCEPTIONS TOWARDS MEVLANA MUSEUM  
WITHIN THE SCOPE OF FAITH TOURISM WITH METAPHOR  
ANALYSIS**

*İNANÇ TURİZMİ KAPSAMINDA MEVLANA MÜZESİ'NE YÖNELİK  
ALGILARIN METAFOR ANALİZİ İLE İNCELENMESİ*

**Simge ŞALVARCI, Hatice SARI GÖK**

10.17932/IAU.IAUSBD.2021.021/iausbd\_v16i4007



# JÜRGEN HABERMAS'IN TEORİK PERSPEKTİFİNDEN SOSYAL ÇALIŞMAYI DEĞERLENDİRMEK

Ali Artam AYYILDIZ  
Hacettepe Üniversitesi, Türkiye  
aliayyildiz@hacettepe.edu.tr  
<https://orcid.org/0000-0002-3854-4906>

Atıf	AYYILDIZ, A.A. (2024). JÜRGEN HABERMAS'IN TEORİK PERSPEKTİFİNDEN SOSYAL ÇALIŞMAYI DEĞERLENDİRMEK. <i>İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi</i> , 16(4), 487-507.
------	--

## ÖZ

Jürgen Habermas, çağımızın en önemli düşünür ve sosyal bilimcilerinden biridir. Habermas'ın kuramları ve sosyal bilimler alanına getirdiği eleştiriler sosyal çalışma alanında da akademik çalışmalarda ve mesleki pratiklerde göz önünde bulundurulmaktadır. Habermas'ın sosyal sorunların çözülebilmesinde dilin kullanımına ve iletişime verdiği önem sosyal çalışma mesleğine de uygulama alanında farklı açılardan yol gösterici olabilecektir. Batı dünyasındaki sosyal çalışma pratiği içerisinde Habermas'ın fikirleri artan oranda bir ilgi görmektedir. Habermas'ın kuramsal çerçevesi referans alınarak sosyal çalışma alanı ele alındığı zaman hem akademik hem de mesleki pratikler açısından birçok açıdan katkı sağlanabilecek bir bakış açısına sahip olunabilecektir. Sosyal çalışmacılar için müracaatçılarla doğru iletişim kurabilmek olmazsa olmaz bir niteliktedir. Habermas'ın iletişimsel eyleminin ana fikri göz önüne alındığında, iletişimin sosyal çalışma aktivitesinin odak noktası olacağı vurgulanmaktadır. Farklı hizmet türlerinde araççılığın çoğaldığı bir dünyada; sosyal çalışmanın eşitlikçi, katılımcı ve demokratik iletişimsel pratiklere dayanmasını istiyorsak Habermas'ın teorisini hizmet sunumunda göz önünde bulundurmak alan için faydalı sonuçlar doğurabilecektir.

**Anahtar kelimeler:** Habermas, Sosyal Çalışma, Eleştirel Teori, İletişimsel Eylem.

## **EVALUATING SOCIAL WORK FROM THE THEORETICAL PERSPECTIVE OF JÜRGEN HABERMAS**

### **ABSTRACT**

Jürgen Habermas is one of the leading thinkers and social scientists of our generation. Habermas's theories and arguments that he brought to social sciences are taken into consideration. The importance that Habermas gives to usage of language and communication in solving the social problems can guide us in the social work profession from different perspectives. Habermas's ideas are increasingly getting attention in western social work practices. If we take Habermas's theoretical framework into consideration we can have a contributing perspective for both academic and professional practices. It is essential for social workers to have an effective communication with clients. If we seriously consider the main ideas of Habermas's communicative action, it is seen that communication is mentioned as the focal point of social work activity. If we want social work to be based on egalitarian, participatory and democratic practices in a world where the instrumentalism is increasing in different social work practices, considering Habermas's theory in service delivery may turn out at advantage.

***Keywords:** Social Work, Habermas, Critical Theory, Communicative Action.*

### **GİRİŞ**

Jürgen Habermas, çağımızın en önemli düşünür ve sosyal bilimcilerinden biridir. Oluşturduğu kuramsal çerçeve sosyal bilimler (Murphy ve Fleming,2010) ve sağlık bilimlerinin (Dufour ve Duhoux, 2024; Geldermann vd. 2024) birçok alanında mesleki ve bilimsel değerlendirilmeler yapılırken bir başvuru kaynağı olarak kullanılmaktadır (Thomsen, Sandbæk ve Agergaard, 2024; Bohman ve Rehg, 2007). Habermas'ın kuramları ve sosyal bilimler alanına getirdiği eleştiriler sosyal çalışma alanında da akademik çalışmalarda ve mesleki pratiklerde göz önünde bulundurulmaktadır. Habermasçı bir bakış açısıyla sosyal çalışma alanı değerlendirildiği zaman hem sosyal çalışmacılar hem de müracaatçıların hizmet sunumundan daha fazla verim sağlayabileceği yöntem ve fikirlerin mevcut olduğu açığa çıkmaktadır. Habermas'ın sosyal sorunların çözülebilmesinde dilin kullanımına ve iletişime verdiği önem sosyal çalışma mesleğine de uygulama alanında farklı açılardan yol gösterici olabilecektir. Özellikle Habermasçı kavramlardan” iletişimsel eylem” ve “ideal konuşma durumunun” müracaatçı ve sosyal çalışmacı arasındaki etkileşimde dikkate alınması meslek pratiğinde ortaya çıkabilecek olumsuzlukların ve yanlış uygulamaların göz önüne konulabilmesi açısından önem taşımaktadır. Literatürde (Hudson, 1997; Bohman, 1999; Hicks, 2016; Irimiea, 2017; Ayyıldız, 2022) teorik temele dayanan mesleki uygulamaların

birçok disiplinde olumlu sonuçların ortaya çıkmasına yol açtığı bildirilmektedir. Bu çalışmada, Habermas'ın teorik perspektifinden sosyal çalışma mesleğinin eğitimi, günlük mesleki pratikleri ve araştırmalarına ilişkin bir değerlendirme yapılmaktadır.

## **JÜRGEN HABERMAS VE ELEŞTİREL TEORİ**

Jürgen Habermas, 18 Haziran 1929 yılında Almanya'nın Düsseldorf şehrinde dünyaya gelmiştir. Okumaya meraklı bir entelektüel olarak siyasal felsefe, psikoloji ve ekonomi gibi birçok alana ilgisi olan Habermas, 1949 yılından itibaren Göttingen, Zürih ve Bonn şehirlerinde felsefe, psikoloji ve Alman edebiyatı üzerine çalışmalarda bulunmuştur. Habermas sosyal bilimler alanında sosyoloji, siyaset bilimi, felsefe ve hukukun yanı sıra medya ve iletişim çalışmalarında da önemli etkiler oluşturmuştur (Murphy ve Fleming, 2010).

Habermas, 1956 yılında akademik bir kariyere adım atmış ve "Frankfurt Okulu" olarak bilinen ve bünyesinde Max Horkheimer, Theodor Adorno ve Herbert Marcuse gibi önemli sosyal teorisyenleri barındıran "Sosyal Araştırma Enstitüsüne" katılmıştır. "Frankfurt Okulu" isimlendirmesi ekole bağlı bilim insanları tarafından değil dışarıdan kendilerine yakıştırılan bir isimlendirmedir (Therborn, 2020). Frankfurt Okulu'na bağlı bilim insanları Hitler'in iktidara gelmesinden sonra Amerika Birleşik Devletleri'ne iltica etmiş, savaş sonrası 1949 yılında ise Almanya'ya geri dönmüşlerdir. Frankfurt Okulu düşünürleri kültür endüstrisi adını verdikleri sinema, radyo ve fotoğraf gibi kitle kültürünü etkileyebilecek aygıtlar üzerinde çalışmalar gerçekleştirmişlerdir (Kellner, 2000). Frankfurt Okulu meydana getirdiği entelektüel kaynaklar aracılığıyla faşizm ve antisemitizm gibi aşırı uç ideolojilerle mücadele edilebilmesinde düşünsel araçlar ortaya koymuştur (Braune, 2019; Duvenhage, 2024).

Frankfurt Okulu'nun sahip olduğu eleştirel teori çerçevesinde her tür kurum ve yönetimdeki hegemonik ilişkiler sorgulanmakta ve eleştirilmektedir (Cluley ve Parker, 2022). Habermas, erken dönemlerinden itibaren çalışmalarında eleştirel bir tutum takınmış ve varoluşçu felsefenin önemli temsilcilerinden Martin Heidegger'i Nazi rejiminin ideolojik zeminine katkı oluşturan düşünceleri nedeniyle şiddetle eleştirmiştir. Frankfurt Okulu düşünürleri pozitivizmi eleştirerek sosyal bilimlerin doğa bilimleriyle aynı düzeyde bir ölçülebilir niteliğe sahip olmadığını (Nickerson, 2022) ileri sürmüşlerdir. Bu bağlamda, sosyal bilimlere ve genel olarak insan davranışlarının anlaşılmasında anlamın yorumlanmasının gerekliliğini savunan hermenetik görüşü savunmuşlardır (Ray, 1979). Habermas Frankfurt Okulu'nun hermenetik geleneğini sürdürmüş ve insan davranışlarının doğadaki kanunlara benzer olaylar olmadıklarını ve yorumlanmaya gereksinim duyulduğunu ifade etmiştir (Outhwaite, 1987). Habermas Frankfurt Okulu'nun eleştirel teorisini Marksist fikirler ve Freudcu psikolojik kavramlar ile birleştirerek sosyal bilimlere farklı bir bakış açısı kazandırmıştır. Habermas'ın pozitivizm ve

geleneksel yöntemlere olan eleştirisi sosyal bilimler alanında daha hermenetik ve post-pozitivist yaklaşımların gelişmesine öncülük etmiştir (Saretzki, 2015).

Franfurt okulu düşüncelerinin, pesimizm ve politik skeptisizme doğru kaydığını düşünerek eleştiren Habermas kendi fikirlerini geliştirmeye başlamıştır. Okuldaki diğer düşünürlerin sosyal değişimin gerçekleşebilmesinde sanat, edebiyat ve müziğe gereğinden fazla önem verdikleri görüşüyle eleştirerek toplumdaki sorunların çözülebilmesinde rasyonellik ve dilin kullanımının daha başat bir rol oynadığını savunmuştur. Habermas'ın kuramı hermenetik kavramlardan etkilenmiş (Leinfellner, 1977; Arıtürk, 2024) ve iletişime verdiği önemle eleştirel teoriye linguistik bir revizyon getirmiştir (Bowring, 1996). Habermas, toplumda belirli konularda ortak bir paydada buluşabilmenin linguistik iletişimle başarıldığını ifade ederken demokratikleşmede iletişimin rolüne büyük önem vermektedir (Terry, 1997). Habermas'a göre bireyselleşme ve sosyalleşme süreçleri linguistik yapılar üzerinden gerçekleşmektedir (Leydesdorff, 2007; Leydesdorff, 2000). Habermas, iletişimin toplumda hem kültürel yeniden üretim aracı olduğunu hem de sosyalleşme ve toplumsal bütünleşmede önemli bir rol oynadığını savunmaktadır (Kellner, 2000; Yıldırım, 2006).

Habermas düşünceleriyle hem eleştiriye yeni bir bakış açısı kazandırmış, hem de eleştirel teoriye yeni felsefi temeller sağlamıştır. Bu düşüncelerle, toplumun demokratikleşmesine katkı sağlayan yeni bir güç olarak iletişimi ve iletişimde kullanılan dilli önemsemiştir. Bu noktada Habermas'ın çıkarımı, dilin kendi yapısının tahakküm ve baskıyı eleştirecek normlar içermesiyle demokratikleşmede bir güç oluşturduğu savıdır. Habermas, toplumsal etkileşimi öne çıkartan ve uzlaşımsal normlarla yönlendirilen iletişimsel eylemi temel aldığı kuramında kamusal alanda “karşılıklık” esasına dayanan iletişim biçimlerinin önemini vurgulamaktadır (Bowring, 1996). Bir başkasının konuşmasını anlama, daha iyi bir kanıtın gücüne boyun eğme ve fikir birliğine varma kapasitesini “iletişimsel eylem” olarak tanımlayan Habermas, iletişimdeki çarpıklıkları eleştirecek normlar üretebilecek rasyonellik üzerinde durmaktadır. Rasyonelliği (akılcılığı) toplumsal tahakküm ve güdüleme süreçlerini değiştiren ve geliştiren anlamında ele almakta ve rasyonel söylemsel süreci ise “ideal konuşma durumu” biçiminde tanımlamaktadır (Kellner, 1993; Terry, 1997; Kellner, 2000; Leydesdorff, 2007).

Habermas, “ideal konuşma durumu” iletişimde bulunan tarafların tamamen katılım gösterdiği ve kanıtlarının akılsal olarak gereçlendirilmesi sonucunda ortaklaşan kararların çıktığı bir durum olarak değerlendirmektedir (Mercan, 2017). Böyle bir iletişim eşit ve özgür durumdaki bireyler arasındaki sınırsız ve baskısız bir iletişim durumunu işaret etmektedir (Alver, 2006). Habermas, akılcılıkla dilin kullanılması aracılığıyla daha iyi bir dünya düzeninin sağlanabileceğine, Marx'ın hayal ettiği biçimde toplumda yabancılaşmanın ve ekonomik eşitsizliklerin engellenebileceğini vurgulamaktadır. Habermas'ın fikirleri uzun ve yoğun çalışmalar sonucunda ortaya çıkmıştır. İletişimde mantığın kullanılmasının

toplumlarda yaşanan adaletsizlik ve baskıları ele alarak çözümleyebileceğini gözler önüne sermektedir. Sosyal bilimlerin farklı alanlarında etkisi görülen Habermas'ın kuramsal çizgisi yaşadığı dönemin acılarından, özellikle ikinci dünya savaşı sonrası dönemin ve dünyadaki ideolojik kutuplaşmalardan etkilenmiştir. Bu bağlamda, Habermas modern toplumun yaşadığı problemlere ışık tutmaya çalışırken iletişime ve iletişimde dilin kullanımına önem vermiştir (Finlayson, 2005).

Habermas, 20.yüzyılın ikinci yarısında ortaya çıkan postmodern düşünce yapısının radikal özelliğine karşı moderniteyi savunmuştur. Bu savunuda Habermas'ın özneler arası etkileşime verdiği önem etkili olmuştur (Morva, 2013; Özdikmenli ve Çelikoğlu, 2011). Habermas'ın düşüncelerinde modernite, kültür endüstrisine göndermeler yapan diğer eleştirel kuram düşünürlerine göre daha çok ekonomik-politik yapı çözümlenmeleriyle ele alınmaktadır (Hohen dahl ve Silberman, 1979). Bu bakış açısıyla Habermas, egemenlik ilişkisinden arınmış bir iletişim düşüncesini ortaya çıkarmaya çalışmış ve iletişimde bulunan aktörlerin uzlaşıda buluşarak, gerçeğin bu şekilde ortaya koyulmasının gerekliliğini savunmaktadır (Gross, 2010),

## **HABERMAS VE DİL**

Habermas düşünce yapısıyla daha önceki Frankfurt Okulu düşünürlerinin salt Marksist alt yapı ve üstyapı ilişkilerini temel alan düşünce yapılarından büyük ölçüde uzaklaşmıştır (Leydesdorff, 2007; Nickerson, 2022; Anlı, 2007). Habermas'a göre tahakküm içeren her türlü ilişki ve eylem insan özgürlüğüne ve toplumsal değişimin gerçekleşmesine önemli bir engel oluşturmaktadır. Habermas, bu bağlamda kamusal alanın özgürleşebilmesi için sağlıklı bir şekilde kurulmuş iletişimsel eylemin gerekliliğine işaret etmektedir (Nickerson, 2022; Akyol, 2019). Habermas'a göre iletişimin ve iletişimde kullanılan dilin egemen olduğu yaşam dünyası bu özelliği dolayısıyla pozitivizm tarafından ortaya çıkarılamayacak pek çok yön ve özellik içermektedir. Habermas'ın teorisi genellenebilirlik ve açıklayıcılıktan daha çok anlamaya ve bütünleşmeye odaklıdır (Houston, 2009; Şen, 2011; Nickerson, 2022).

Habermas, dilin sosyal gerçekliğin inşa edilmesinde en temel araçlardan olduğunu iddia etmekte ve dilin normal bir şekilde kullanılması aracılığıyla üç çeşit geçerlilik iddiasında bulunulabileceğini savunmaktadır. Bunlardan ilki kanıtların okunmasına dayanan geçerlilik iddiasıdır. Bu duruma örnek olarak bir kişinin okuduğu araştırmalara dayanarak bilgi vermesini örnek verebiliriz. İkinci geçerlilik iddiası ise içtenlik duygusunun taşındığını görebilme ile sağlanabilmektedir. Bu duruma örnek olarak birisiyle ilgili olumlu yorumlarda bulunduktan sonra vücut dili ve yüz ifadeleri gibi sözsüz araçlarla da bu söylenenlere uygun davranmanın önemli olduğu söylenebilir. Habermas son geçerlilik önerisi olarak ise ahlaki olarak uygun olunmasının gerekliliğini ileri sürmektedir. Buna örnek olarak ise, farklı cinsel tercihlere karşı ayrımcılık yapılmasının temel hakların ihlali olduğunu

belirtmenin akla dayalı bir etik boyut taşıması yönüyle geçerlilik sağlayacağını savunusudur (Houston, 2009; Nickerson, 2022).

Habermas'ın tezinin ana eksenini, iletişimde olan tarafların birbirlerini anlamaya meyilli oldukları temeline dayanmaktadır. Habermas iletişime ilişkin düşüncelerini sosyal davranışçı George Herbert Mead'ın çalışmalarına dayandırmaktadır. Mead'e göre insanlar kendilerini başkalarının yerine koyabilmede ve başka bir insanın perspektifiyle hayata bakabilmek açısından büyük bir kapasiteye sahiptir. Habermas'a göre ahlaki olgunluk değerlerin sadece kabul edilmesiyle değil aynı zamanda dikkatli bir nesnel incelemenin sonucunda refleksif ve linguistik biçimde benimsenmesiyle oluşmaktadır. Habermas, İki veya daha çok bireyin amaçlar ve eylemler üzerinde karşılıklı bir antlaşmaya vardıkları zaman "iletişimsel eylem" ortaya çıkmasını savunmaktadır. Bu tarz bir "söz eylem"- "speech act" durumu, ise bir çeşit gerçek ve geçerlilik iddiasının ortaya koyan sözün ve eylemin aynı anda gerçekleştiği bir iletişimdir. Akılcı iletişimin egemen olduğu stratejik iletişimin olmadığı ve iletişimin sonunda tarafların ortak paydanın betimlenmesi ve kabulünü anlatan bir durum haline gelmektedir (Kellner, 1993; Cooren, 2000; Kellner, 2000; Houston, 2009; Houston, 2013).

## **HABERMAS VE İLETİŞİMSEL EYLEM**

Habermas dil ve öznelerarası iletişim temelinde Parsons'un "uyum", "bütünleşme" ve "hedefe ulaşma" kavramlarını da içeren, Weber'in araçsal rasyonelliğinin karşısına iletişimsel rasyonelliği çıkartan bir şekilde modern bir toplum kuramı oluşturmuştur. Habermas'ın iletişimsel eylem kuramı toplumun iletişim ve iletişimde kullanılan dili önemsemektedir. İletişimsel eylem, tarafların birbirini anlamaya çalıştığı, katılımcıların kendilerini rahatlıkla ifade edebildikleri, tarafların istedikleri önerilerde bulunabildikleri bir konumun sağlanması aracılığıyla ideal konuşma durumunun "ideal speech situation" sağlanmasına yol açan bir durum olarak tanımlanmaktadır. Habermas'a göre iletişimsel eylem ve ideal konuşma durumunun oluşması toplumdaki olumsuzlukların ve yanlış uygulamaların göz önüne serilmesi açısından önem taşımaktadır. Habermas'a göre iletişimsel eylem durumunun karşıt koşullarını ise stratejik eylem oluşturmaktadır. Stratejik eylem durumunda ise karşılıklı bir antlaşmadan daha çok taraflar kendi çıkarlarına ve amaçlarına ulaşabilmek amacıyla hareket etmektedir. Habermas, stratejik eylem durumunun iş dünyasında ve günlük hayatta sıklıkla karşılaşılan bir durum olduğu bildirirken stratejik eylem durumunda amaca ulaşmak için iletişimsel eylem özelliklerinden uzaklaşmayı ise patoloji olarak tanımlamaktadır (Houston, 2009; Leydesdorff, 2007; Duvenhage, 2024; Leydesdorff, 2000).

Habermas, rasyonel dil iletişimine ilişkin görüşlerini bir sosyal rasyonelleştirme modeliyle ilişkilendirirken bu modelin merkezinde yaşam dünyası ile sistem arasındaki tarihsel farklılaşmaya yer vermektedir. Bu farklılaşma, bir yandan modern toplumun temel yeniden üretim mekanizması olarak iletişimsel anlayıştan, diğer yandan sistem-kuramsal analiz yoluyla erişilebilen normlardan bağımsız



eylem alanlarının geliştirilmesine odaklanmaktadır. İletişimsel akıl ve sistem teorisi arasındaki etkileşim, Habermas'ın sosyal-felsefi modernite teorisinin temel bir bileşenidir. İletişimsel anlayış (yaşam dünyasında), sistem-kuramsal analiz yoluyla erişilebilen normlardan bağımsız eylem alanlarının tarihsel gelişimiyle birlikte, modern toplumun temel bir yeniden üretim mekanizmasını oluşturmaktadır. Habermas'a göre toplumsal yeniden üretim hem yaşam dünyasının iletişimsel altyapısında hem de tarihsel olarak gelişmiş normlardan bağımsız sistemlerde (örneğin para ve bürokrasi) gerçekleşir. Kısacası iletişimsel rasyonalite ile sistem teorisinin etkileşimi, modern bir sosyal teorinin kendisine ilişkin bir çerçeve sunmaktadır (Duvenhage, 2024).

Habermas “İletişimsel Eylem Teorisi” kapsamında sosyal gerçekliğin yeniden üretimin iki temel alanda gerçekleştiğini gözler önüne sermektedir. Bu alanlardan ilki “yaşam dünyası” olarak adlandırılmakta ve yaşam dünyasında iletişimsel eylemin günlük örnekleriyle sıklıkla karşılaşmakta olduğumuz vurgulanırken, yaşam dünyasında günlük beklentiler, görevler ve paylaşımlar dolayısıyla insanlar arasında yaşanan etkileşimin önemine işaret etmektedir. Bu alanda kullandığımız dil aracılığıyla kişiliğimiz ve grup kimliğimizin şekillendiği savunulmaktadır (Houston, 2009; Duvenhage, 2024). Habermas'ın tanımladığı ikinci sosyal yeniden üretim alanı ise sistem olarak adlandırılmaktadır. Sistem alanı yaşam dünyasının aksine devlet tarafından düzenlenip kontrol edilen alan olarak betimlenmektedir. Yaşam dünyası kültürel entegrasyon ve sosyalleşme alanıyken” sistem alanı” maddi yeniden üretime odaklanmaktadır. Sistem alanı, bu durumun sonucu olarak güç, para ve stratejik eylemler tarafından domine edilmektedir (Houston, 2009). İletişimsel eylem kuramında, sistem alanının araçsal aklın, yaşam dünyasının ise iletişimsel aklın egemenliğinde olduğunu savunan Habermas, sistemin yaşam dünyasını kolonize etme eğiliminde olduğunu belirtmektedir. Kapitalizmin gelişmesi ile bu iki alanın birbirinden farklılaşmış ve farklı yönlerde gelişim gösterdiği benimsenmektedir. Habermas, bu iki alanın birbirleriyle ilişkili bir şekilde gelişme gösterdiğini ve eskiden daha homojen bir yapı gösteren yaşam alanının farklı özellikte alt alanlara sahip olmaya başladığını vurgulamaktadır. Bütün bu alt alanlarda geçerliliğin sürdürülmesi iletişimsel eyleme dayalı olarak şekillenmektedir. Bu alt alanların sadece yaşam dünyasına ait geleneklere ve kalıplara bağlı halde kalmadan refleksif bir şekilde gelişme göstermeye başladığını ileri sürmektedir. Sistem ise yaşam dünyasından koştuktan sonra ekonomi, siyasi yönetim ve yargı gibi farklı alt sistemler üretmektedir. Bu aşamayı Habermas toplum için çok kritik bir aşama olarak değerlendirmekte ve bu noktada kolonizasyon kavramını ele almaktadır (Gray ve Lovat, 2008; Houston, 2009; Ortega-Esquembre, 2020).

Habermas, yaşam dünyasından ayrı olarak araçsalcılık, para, bürokrasi ve güç gibi sistem alanına ait kavramların iletişimsel eylemi bir araç olarak kullanarak yaşam dünyasında yer almaya başlamasını” kolonizasyon “ olarak adlandırmıştır (Duvenhage, 2024; Houston,2013). Bunun sonucu olarak sosyal hayat daha fazla

biçimde maddiyat ve bürokrasiyle işlemeye başlamaktadır. Habermas yaşam dünyasının otonomisinin korunmasının önemli olduğunu savunmakta ve bu anlamda kolonizasyona dair mücadelede, sistemin işlevinin sağlanmasında aracı olarak uzman profesyonellere görev düştüğünü ileri sürmüştür. Bu profesyonellerin ihtiyaç halindeki bireylere gerekli hizmetleri sağlamada, iletişimsel eylemin bir gereği olan yüz yüze iletişimin önemi vurgulanmaktadır. Profesyonellerin, yaşam dünyası ile sistem alanlarının daha uyumlu bir şekilde bir arada yer alabilmesinde daha başat bir rol üstlenmelerinin gerekliliği vurgulanmaktadır( Gray ve Lovat, 2008; Houston, 2009; Houston, 2013).

### **HABERMAS'IN SOSYAL ÇALIŞMAYLA İLGİSİ**

Habermas'a göre yaşam dünyasının içerisinde çevreci hareketler ve kadın haklarına dayalı yeni sosyal hareketler önemli bir yere sahiptir. Habermas bu tarz sosyal protestolara önem vermekte ve sosyal hareketlerin yaşam dünyasının içerisinde gelişim göstermesinin iletişimsel eylemin sonucu olarak meydana geldiğini ifade etmektedir. Habermas, bu hareketlerin 19 yy'da devlet mekanizmasına karşı eleştirel bir güç olarak işlev gören kamusal alanı -“public sphere” -yeniden meydana getirdiğine vurgu yapmaktadır. Habermas'ın eleştirel kuramında iletişim başat bir rol oynamakta ve iletişime evrensel ölçekte bir önem verilirken dünya üzerindeki problemlerin çözülebilmesinde en etkin ilaç olduğu betimlenmektedir. Bu bağlamda çevre sorunları, kadın hakları, yoksulluk, insan hakları ihlalleri, ayrımcılık gibi toplumsal sorunların nedenlerinden sonuçlarına uzanan ve de çözüm öneren iletişimsel eylemde profesyonel çalışmacılara ihtiyaç duyulacağı açıktır (Nickerson, 2022).

Habermas'ın kamusal alan kavramı; toplumdaki gündelik yaşamın özel çıkarları ile devletin iktidar alanı arasında yer alan kurumları ve uygulamalarını kapsamaktadır. Bu anlamda Habermas, kamusal alanın ilkeleri, genel çıkarları ve kamu yararını tespit etmek için söylemsel tartışmanın kullanıldığı, genel ilgiyi çeken tüm konuların açık bir şekilde tartışılmasını gerekli görmektedir. Bu nedenle kamusal alanın, ifade özgürlüğü, toplanma özgürlüğü, özgür basın, siyasi tartışma ve karar alma süreçlerine özgürce katılma hakkını içerdiğini savunmakta (Kellner, 2000) ve böylece kamusal alanın ve sivil toplumun demokratikleşmesine ivme kazandıran tartışmaları önemsemektedir. Bu bağlamda, sosyal hizmetin ele alınmasında mesleğin köklerinin hatırlanması anlamlıdır. Chicago'daki Hull House, Jane Adams ve meslektaşlarının toplu konut, sağlık, eğitim, refah, hukuk ve ceza sistemindeki haklar ve reformlar ile kamusal sanatlara ilişkin biçim ve normların geliştirilmesinde kamusal alana yönelik yaptıkları müdahaleleri bu bağlamda örnek gösterilmektedir (Kellner, 2000; Buz ve Ayyıldız, 2019).

İletişimsel eylem, bireyler arasındaki karşılıklı (öznelerarası) anlayış ve anlaşmaya dayanan eylemi ifade eder. Bu tür eylemlerde bireyler ortak bir anlayışa ve ortak bir hedefe ulaşmak için girdikleri diyalogla fikir alışverişinde bulunulan bir açık iletişim içindedirler. İletişimsel eylem, işbirlikçi bir sürece dâhil olmak için dilin

ve mantığın kullanımını içerirken bu tür bir dilsel anlayış ancak tüm katılımcıların ilgili inançları zorlanmadan ele aldığı başka bir deyişle baskı, şiddet ya da aldatma yoluna başvurmadağı durumda başarılı olabilecektir. Dolayısıyla iletişimsel eylem, tüm katılımcılar arasında zorlamaya dayanmayan, rasyonel olarak motive edilen anlaşmayı gerektirmektedir. Bu aynı zamanda karşılıklı anlaşmaya ve demokratik karar almaya dayalı ideal bir toplumsal eylem biçimi olarak farklı bakış açıları ve çıkarların bütünleşmesine de olanak tanımaktadır. Bu bağlamda, iletişimsel eylem, stratejik eyleme indirgenemeyecek özel bir toplumsal eylem türü olduğu ve iletişimsel eylemin olmadığı bir toplumun var olamayacağı, sosyal etkileşimin bozulacağı ve toplumun dağılma tehlikesi ile karşılaşacağı savı hatırlanmalıdır (Houston, 2013; Duvenhage, 2024). Bu savın hatırlanması birçok disiplin alanında olduğu gibi sosyal hizmet alanında da yaşanan günlük pratiklerde sürdürülen iletişimin niteliğine rehberlik edebileceğini düşündürmektedir.

Batı dünyasındaki sosyal çalışma pratiği içerisinde Habermas'ın fikirleri artan oranda bir ilgi görmektedir. Bazı yorumculara göre Habermas'ın çalışmaları görecelilik kavramına yer vermemesi açısından postmodernist yaklaşımlara bir alternatif oluşturmaktadır. Bazı yazarlar ise sosyal çalışma mesleğinin artan bir şekilde bürokratik süreçlere ve geniş örgütsel yapılara dayanmaya başlaması sonucu, mesleğin yapısal engellerle karşılaştığına işaret etmekte ve Habermas'ın söylemlerinin sosyal çalışma alanı için önemine işaret etmektedir. Ayrıca, Habermas'ın etik söylemlerinin de sosyal çalışma mesleği için olmazsa olmaz bir unsur taşıdığına vurgu yapılmaktadır (Houston, 2009; Houston, 2013).

Habermas'ın iletişimsel eylem teorisini, “özgürleştirici” bir eğitim olasılığını öngören ve öğrenci ile eğiten arası etkileşimi müzakereye dayanan bir değerlendirme süreci olarak ele alan bir çalışmada bu yaklaşımın benimsenmesinin sosyal çalışma eğitiminin başarısını artırdığı ortaya konulmuştur (Gosling, 2000). Sosyal çalışma öğrencilerinin aldıkları eğitim sayesinde reflektif düşünebilme niteliği kazanmalarının özellikle ruhsal sorunlara sahip müracaatçılarla çalışırken faydalı olacağı vurgulanmaktadır. Habermas'ın eleştirel bakış açısının mesleki müdahalelerde sosyal çalışmacılara yol göstereceğine ışık tutulmuş. Habermas birey ve başkaları arasında geçen etkileşimlerde ahlaki farkındalığın artırılması gerektiğini ifade etmektedir. Habermas tarafından altı çizilen hermenetik yaklaşımın anlam, dil ve yorumlamaya dayanması toplumdaki farklı ve uçlarda bulunan kesimlerinin sorunlarının anlaşılabilmesinde sosyal çalışmacılara ışık tutabilecektir. Dolayısıyla sosyal hizmet pratiğinde eşitlikçi ve demokratik bir söylemin iletişimde benimsenmesinin önemi belirtilmektedir. Houston (2009) çalışmasında sosyal hizmet pratiğinde analitik yöntemlerden daha çok eleştirel bir bakış açısının geliştirilmesinin gerekliliğine işaret etmektedir. Habermas'ın toplumla ilgili fikirlerinin sosyal çalışma pratiklerinde göz önünde bulundurulmasının gerekliliği vurgulanırken özellikle çocuk koruma alanında

çalışan sosyal çalışmacılar tarafından Habermas'ın eleştirel sistem kuramının benimsenmesinin mevcut sorunların keşfedilebilmesinde elverişli olacağı bildirilmektedir (Garrett, 2009; Houston, 2013).

Houston'ın Habermas'ın fikirlerinin sosyal çalışma pratiğine nasıl yansıdığını şematik biçimde sunduğu çalışmasında; sistem (siyasi, ekonomik, idari ve yasal sistem, toplum ve örgütler), yaşam dünyası ise (insanlar, ilişkiler, iletişim, ağlar) olarak tanımlanmaktadır (Houston, 2013). Bu bağlamda Habermas'ın tanımladığı yaşam dünyası ve sistem alanında, sosyal hizmet uzmanlarının hem mikro hem de makro düzeyde, eleştirel müzakere sürecinde yer almasının değişim yaratacağı bildirilmektedir. Bu değişim, sosyal hizmet pratiğinde, müracaatçıların düşünce ve duygularında değişim yaratarak, toplumsal alanda demokratikleşmenin ve sosyal refahın gelişmesine katkıda bulunabilecektir (Bryson, 2019; Houston, 2013; Houston, 2009; Kellner, 2000). Bu nedenlerle, sosyal çalışmanın bireysel boyutta ele alınmasında güçler perspektifine dayanmadan eşitlik içinde iletişimsel eylemin gerçekleştirilmesinin önemi bilinmektedir.

Sosyal ve doğa bilimlerinde teori kullanımının deneyimlere yanıt oluşturulabilmesinde etkili olduğu bilinmektedir. Bir başka deyişle, teori deneyimin bir kısmını veya tamamını hesaba katmadığında uygulama teorisinin dışındaki etkilere açık olduğundan boşluk yaşanması kaçınılmazdır. Sözelimi ırkçılık konusunda ortaya çıkan problemlerin çözülebilmesinde bu problemin çözümünü sağlayabilecek bilimsel teorilerin pratikte kullanılması yanlış manipülasyonların oluşmasını önleyebilecektir. Teori ve pratik arasında yaşanan boşluk politik, ideolojik, dini, kültürel, geleneksel vb. etkilerin altında kalınarak doldurulabilmektedir (Chriss, 1995). Teori ile mesleki pratikler arasında boşlukların olmasının sosyal çalışma pratiklerinde problemlerin yaşanmasına neden olduğu ileri sürülmektedir. Bu bağlamda ele alındığında Habermas'ın iletişimsel eylem kuramının göz önünde bulundurulmasının karşılıklı iletişim ve rasyonel bir zemin bağlamında meslekte karşılaşılan problemlerin çözümüne katkı vereceği düşünülmektedir (Longhofer ve Floersch, 2012). Houston'ın Früchtel'e referansla belirttiği üzere sosyal çalışma, örgütler düzeyinde değerlendirildiği zaman yasalar ve kurallara uygunluğun altı çizilmektedir. Örgütsel düzeyde sürdürülen çalışmaların bürokratik aklın hedeflerine uygun olma yerine müracaatçıların ihtiyaçlarına duyarlı olması önemsenmekte ve önerilmektedir. Sosyal çalışma bağlamında toplumsal aktiviteler değerlendirildiğinde ise sosyal adalet, insan hakları ve baskı karşıtı çalışmaların öne çıktığı ifade edilmektedir. Bu bağlamda ele alınan, sosyal çalışma alanının yapısı gereği siyasi bir aktivite alanı olduğu ve farklı siyasal düşüncelerin birbirleriyle çatışma içinde olduğu bir mücadele alanı olduğu bildirilmektedir. Bu nedenlerle, Habermas'ın düşünce sistemiyle, sosyal çalışmanın neoliberal doktrinlerine bağlı dayatmalar yerine müracaatçıların yaşam dünyalarının öne çıkarılmasının daha önem taşıdığı ve sosyal çalışma pratiklerinde etik iletişimin gerekliliğinin elzem olduğu vurgulanmaktadır (Houston, 2009; Cooper, 2010).

Sosyal çalışma pratiklerinde olmazsa olmaz unsurun iletişim olduğu bilinmektedir. Sosyal çalışma pratiklerinde müracaatçıların özellikleri ne olursa olsun taraflar arasında karşılıklı iletişim mutlaka sözel niteliktedir. Sosyal çalışmacılar için iletişim kurma becerisinin olmazsa olmaz bir unsur olduğu bilinciyle müracaatçılarla kurulan iletişim açık ve net olmalıdır. Sosyal çalışmacıların iletişimsel eyleme uygun ve reflektif bir şekilde faaliyette bulunmalarının önemli olduğu kadar stratejik eyleme yönelik eğilimlere meyilli olup olmadıkları yönünde farkındalığa sahip olmalarının da gerekliliği ifade edilmektedir. Habermas'a göre iletişimde bulunan aktörlerin uzlaşma sağlamalarıyla hakikat ortaya çıkmakta ve karşılıklı müzakereler yoluyla bilgi inşa edilmektedir. Bu nedenlerle, iletişimsel eylem yoluyla gerçekliğin inşası için sosyal çalışmacıların müracaatçılarla eşitlikçi, katılımcı ve demokratik bir yapıda iletişim sürdürmelerinin önemli olduğu dile getirilmektedir (Bryson, 2019). Sosyal hizmet alanında yüz yüze etkili bir iletişim sayesinde bireylerin güçlendirilmesi mümkün olabilecek ve araçsal rasyonaliteyle daha etkili bir şekilde mücadele edilebilmesinin zemini oluşabilecektir (Houton, 2009).

Gray ve Lovat'ın çalışmalarında Habermas'ın eleştirel ve iletişimsel teorilerinin sosyal çalışma pratiklerinde kullanışlı olabilecek bir mistik yaklaşımın benimsenebilmesi için elverişli olduğu ifade edilmiştir. Mistisizmin kavram olarak görülmemesi ve ampirik olmayan bir gerçeklik olduğu ve bu gerçekliğin somut ve gözlemlenebilir olgular kadar önemli olduğu belirtilmektedir. Yazarlar bu mistik yaklaşım ile sosyal çalışma aktivitelerinde maneviyat ve spiritüelliğin daha fazla bir oranda kullanılmaya başladığını ileri sürmektedirler. Diğer hizmet mesleklerinde olduğu gibi sadece pragmatik ve araçsal kavramların kullanılmayıp aynı zamanda daha değişik anlam ve amaçlarında göz önünde tutulmasında Habermas'ın düşüncelerinin önemli olduğu dile getirilmiştir (Gray ve Lovat, 2008).

Habermas'ın iletişimsel eylem teorisinden yararlanılarak sosyal çalışma pratiklerinde uygulanan güçlendirme, sosyal ağlar geliştirilmesi ve aile terapisi aktivitelerinde kullanılmasının önemsendiği bildirilirken müracaatçıların sürece aktif bir şekilde katılımlarının sağlanmasının önemine işaret edilmektedir (Houston, 2009; Blaug, 1995). Kihlström ve Israel, sosyal çalışma alanındaki iletişimsel ve stratejik eylem durumlarına değinerek sosyal çalışma aktivitelerinde hangi yaklaşımın benimsenmesinin tarafların amaçlara ulaşmasında etkili olduğunu sorgulayan çalışmalarında iletişimsel eylem teorisine uyumlu sonuçlar ortaya konulmuştur (Kihlström ve Israel, 2002).

Habermas, "iletişimsel eylemi" konuşma ve eylem yeteneğine sahip kişiler arası ilişkide sözlü ya da sözsüz yolla en az iki özne arasında gerçekleşen etkileşim olarak tanımlamaktadır. Dil, iki özne arası gerçekleşen müzakerelerde birbirlerinin eylem planlarını yorumladıkları bir ortamdır. İdeal olarak, bu müzakerelerin katılımcılar arasında fikir birliğini tanımlaması beklenmektedir.

Dil aracılığıyla bu anlayışa ulaşma süreci, katılımcılar arasında eleştirilebilir geçerlilik iddialarına göre ölçülen rasyonel bir anlaşma anlamını taşımaktadır. Bu anlaşma “anlamayı” hedeflerken, toplumsal yapıda ifadenin normatif doğruluğu, öznel açıdan doğruluğunu ve ön kabullerden arınarak nesnel dünya açısından geçerliliğini ele almayı ifade etmektedir (Chriss,1995).

Sosyal müdahalenin bir iletişimsel eylem biçimi olduğunu belirten Frunza ve Sandu'nun yaptığı çalışmada ise sosyal hizmetlerin sosyal eylem içinden kaynak aldığı vurgulanmaktadır. Sosyal çalışma alanında iletişimsel eylemin karakteri, sosyal çalışmacı ve müracaatçı arasındaki ilişkide oluşmakta ve sosyal değişim üzerine odaklanmaktadır. Sosyal çalışma aktivitelerinde iletişimsel eylemin kullanımına örnek olarak, aile içindeki hizmet alan bireylerin hem aile içi hem de toplum içindeki ilişkilerinin tanımlanmasını sağlayan eko haritaya ihtiyaç duyulması gösterilmektedir. İletişimsel eylem ayrıca sosyal aktörler arasındaki kapsamlı etkileşime odaklanarak toplum düzeyinde bir iyileşmenin hedeflendiğini de ifade etmektedir (Frunzã ve Sandu, 2016).

Teknik akla dayalı bir sosyal çalışma pratiğinin sosyal inşacı yaklaşıma dayalı bir gerçeklik yarattığı belirtilerek bu yaklaşımın kullanılmaması gerektiği bazı akademisyenlerce savunulmaktadır. Teknik akla dayalı bir mesleki pratiğin müracaatçıların yaşam dünyasına zarar verdiği ifade edilmektedir. Mesleki bilginin olgulardan ziyade anlamla oluşacağı ve bu durumun gerçekleşmesinin ise mesleki etkileşimle sağlanacağına altı çizilmektedir. Ampirik bilimler kullanılarak elde edilen bilgilerden tek bir anlam çıkartılabilirken, heuristik bir yaklaşımla faaliyet gösteren sosyal çalışmacının karşılaştığı koşullar değerlendirildiğinde müracaatçıların yaşam dünyalarının daha net bir şekilde ele alınabileceği ifade edilmektedir (Pozzuto, Dezendorf, ve Arnd-Caddigan, 2006).

Matthies, neoliberal yönetişimin hüküm sürdüğü bir dönemde sosyal çalışmanın içinde bulunduğu durum ve koşulları ele aldığı çalışmada Habermas'ın teorilerine dayanarak sosyal çalışmanın sahip olduğu işlevsellik ile müracaatçıların yaşam dünyası arasında iletişimi değerlendirmiştir. Çalışma sonucunda, müracaatçı ile iletişimin yoğun bir şekilde sağlanmasının gerekliliği savunulmuştur. Yazar, bu sayede günümüzde sosyal çalışma mesleğinin hizmet sunumunda hâkim olan işletmecilik yaklaşımının etkisiyle maruz kalınan ötekileştirme durumunun azaltılabileceğini bildirmiştir (Matthies, 2013).

Günümüzde Batı Avrupa ve Amerika Birleşik Devletleri'nde sosyal çalışma pratiklerinin kanıta dayalı (evidence based) uygulamaya dayanması yönünde önemli bir eğilim benimsenmektedir. Bu yaklaşıma göre sosyal çalışma modelleri ve yöntemleri ampirik olarak kanıtlanmış bilgilere dayanmalıdır (Moren ve Blom, 2003). Bu bağlamda sosyal hizmet eğitimi, uygulamaları ve araştırmalarının sosyal teorilerin geliştirilmesine katkı verecek yapıda olabilmesi gereklidir. Habermas'ın iletişimsel eylem kuramına dayalı sosyal hizmet pratiğinin



temel eğitimde ele alınarak uygulamaların geliştirilmesine kadar yapılacak araştırmalardan elde edilecek kanıtlara dayalı olması, kuşkusuz kuramın geliştirilmesine de önyak olacaktır. Gray, günümüzde sosyal çalışmanın farklı teoriler ışığında değerlendirilebileceğini ifade etmektedir. Sosyal çalışmada ilerlemek ve sosyal çalışmanın kendine has anlamını ortaya koyabilmek için katı bir ampirik yaklaşımın benimsenmemesi gerektiğini vurgulamaktadır. Yazar ayrıca sosyal çalışma teorilerinin oluşturulmasında izlenen teorik yaklaşımlarda değişikliğe ihtiyaç olduğunu da vurgulamaktadır. Gray, eleştirel ve reflektif bir yaklaşıma sahip olmanın sosyal çalışmacıların mesleki pratiklerinde ahlaki bir duyarlılık geliştirmelerinde önemli bir etken olduğunu belirtmektedir. Müracaatçılara ahlaki değerler ışığında müdahalede bulunmanın onların sahip oldukları sorunlara saygı duyulduğunu göstermesi açısından önemine işaret ederken bu tarz bir ahlaki yaklaşıma ve farkındalığa sahip olmaya bütün sosyal çalışmacıların ihtiyacı olduğunu bildirmiştir (Gray, 1995).

Watts, belirli bir sosyal çalışma prensibinin ortaya çıktığını ve sosyal çalışmacıların mesleki meşruiyetlerini sistemin rasyonelleştirmesinden aldığını belirtirken sistemin sosyal çalışma pratiklerinin dışında bir alan olduğunu belirterek sosyal çalışma aktivitelerinin müracaatçıların yaşam dünyasıyla ilişkili olduğunu altını çizmektedir. Müracaatçı merkezli bir sosyal çalışmada dışsal kontrole ve yönetim sisteminin rasyonelleştirmesine dayalı faaliyetlerin sosyal çalışmanın diyalogu ve dönüşümü önemseyen ve yaşam dünyasına ait unsurları tehdit eder bir nitelik taşıdığını bildirmiştir (Walls, 1994).

Gray ve Webb'in sosyal çalışmanın sanatsal yönünü masaya yatırdıkları çalışmalarında mesleğin erken dönemlerinden itibaren katı bir ampirizmden çok yaratıcılık, anlamlandırma, kendini ifade etmek ve sezgisellik gibi kavramlar üzerine odaklandığını ifade edilmiştir. Çalışmada sosyal çalışmanın sahip olduğu bu estetik boyut içerisindeki sorunların giderilmesine yönelik değer temelli sanatsal bir yaklaşımın yer aldığı bildirilmiştir (Gray ve Webb, 2008). Healy'nin Gray ve Webb'in çalışmasını değerlendiren makalesinde, sosyal çalışma mesleğinin bilimsel mi yoksa sanatsal bir meslek mi olduğunun tartışılması tarihinin mesleğin tarihsel köklerine kadar uzanan yıllara dayandığı belirtilmiştir. Healy, sosyal çalışma mesleğinin bilimsel yönünün son dönemlerde daha fazla ön plana çıktığını savunurken, sosyal çalışmanın bilimsel ve sanatsal taraflarının bir sentezinin oluşturulmasının gerekliliğini vurgulamıştır (Healy, 2008).

Christian Spatschek'in sosyal hizmet alanındaki mekânsal yaklaşımları değerlendirdiği çalışmasında özellikle Almanya'daki sosyal çalışma geleneğinde sosyal alanların (Sozialraume) 90'lı yılların başından itibaren önemli bir kavramsal referans haline geldiğini bilgimize sunmaktadır. Sosyal çalışma alanındaki bazı araştırmacıların, sosyal alanları toplum kalkınması boyutundan değerlendirdikleri ve kurulan iş birliği ile yurttaş katılımının sosyal hizmetlerin

sunumunu kolaylaştırıcı etki gösterdiği bildirilmiştir. Bu nedenlerle, Spatscheck sosyal çalışmacıların hizmet sunumunda müracaatçıların yaşam dünyalarına uygun müdahale planları hazırlamalarının önemine işaret etmiştir (Spatscheck, 2012).

Grunwald ve Thiersch'in, yaptıkları çalışmada 1970'li yıllardan itibaren Almanya'da oluşturulan sosyal çalışma teorilerinde, müracaatçıların yaşam dünyalarına odaklı yaklaşımların hâkim olduğu gösterilmiştir. Yazarlar böyle bir yaklaşımın eleştirel özellikler taşıdığını ve sosyal çalışma pratiklerinde öznel bir yorumlamanın gerekli olabileceğine vurgu yapmışlardır. Bu tarz bir yaklaşımın köklerinin hermenetik gelenekten alındığı ve etkileşimci bir yaklaşıma dayandığı belirtilirken yaşam dünyasına odaklı bir sosyal çalışma pratiğinde önleyici, katılımcı, yerel özelliklere saygılı ve günlük yaşama uygun pratiklerin gerçekleştirildiği bildirilmiştir. Grunwald ve Thiersch yeni güncel uygulamalarda yaşam dünyası odaklı yaklaşımların, sosyal adaleti hedefleyen yöntemlerin uygulanmasını tehlikeye soktuğunu ve sosyal problemleri depolitize eden bir yaklaşım sergilediklerini yönünde görüşlerini bildirmiştir (Grunwald ve Thiersch, 2009).

Rademaker ve Holland'ın araştırması sonucunda ise, sosyal çalışma pratiklerinde öznel değerlendirmeler yapılması ve yaşam dünyası odaklı uygulamalar aracılığıyla müracaatçılara sunulan hizmetlerde olumlu sonuçlar elde edilmesinin sağlandığı gösterilmiştir (Rademaker ve Holland, 2021). Bryson'nun çalışmasında da Habermasçı bir bakış açısının sosyal çalışma disiplinine neoliberal bir yönetimselliğin uygulandığı günümüzde gözle görülür faydalar sağlayacağı bildirilmiştir. Habermas'ın modernite ve postmodernite arasında bir geçiş konumunda araçsal rasyonaliteyi, pozitivizmi, bürokrasiyi, ideolojiyi ve tahakküm ilişkilerini eleştirirken, Foucault, Lacan ve Derrida gibi dilin ve anlamın nasıl oluşturulduğu konusunu önemseyen vurgulanmıştır. Bryson sosyal çalışmanın müracaatçıların yaşam dünyalarını geliştirici ve koruyucu bir rol oynaması gerektiğini söylemiş ve müracaatçıların hizmetlerden yararlanırken etkisiz bir konumda olmalarının engellenmesi gerektiğini ifade etmiştir. Bu durumun sağlanabilmesi için de müracaatçıların sosyal çalışmacıların müdahale süreçlerine, sosyal ve politik eylemlerine dâhil edilmelerinin önemli olduğu görüşünü belirtmiş (Bryson, 2019).

Rossiter, eleştirel bir sosyal çalışma anlayışının pozitivizme ve insanların genellenebilirliği düşüncesine karşı durarak ana akım sosyal çalışma pratiğini ve teorisini sorgulayan bir çalışma yapmıştır. Bu çalışma sonucunda, sosyal çalışma pratiği ve teorisinin sosyal adalet kavramına dayanmasının önemli olduğu savunulmuştur. Ayrıca, yapısalcı pratikler eleştirilirken sosyal çalışma pratiklerinin epistemik ve iletişimsel bir sorumluluk taşımasının gerekliliği vurgulanmıştır (Rossiter, 1997). Christine Morley, eleştirel teoriye dayanan sosyal çalışma pratiklerinin ruh sağlığı alanında faaliyet gösteren çalışmacılara uygun



bir çerçeve oluşturduğunu bildirmiştir. Yazar, literatür incelemesi sonucunda ruh sağlığı alanındaki sosyal çalışma faaliyetlerinde eleştirel bir bakış açısı taşımayan medikal modelin yaygın olduğunu ve ruh sağlığı alanındaki sosyal çalışma pratiklerinde eleştirel bir model uygulanmasının alan için olumlu fırsatlar ortaya çıkaracağı görüşünü paylaşmıştır (Morley, 2003). Marley ve Macfarlane,'in çalışmasında da sosyal çalışma eğitiminde eleştirel teoriye dayalı yaklaşımların yer almasının müracaatçılar hakkında daha holistik bir yaklaşımın yakalanmasını destekleyeceğine ışık tutulmuştur (Morley ve MacFarlane, 2010).

Rode'ye göre sosyal çalışmanın mesleki ve uygulama alanlarının tanımlaması yapılırken Habermas'ın yaşam dünyası ve sistem kavramlarının kılavuz olarak kullanılması gereklilik göstermektedir. Rode sosyal çalışma pratiklerinin yaşam dünyası ve sistem arasındaki sınırdaki geçtiğini söylemekte ve sadece yerel faktörlerden değil, küresel ölçekteki gelişmelerden de etkilendiğini ifade etmektedir. Sosyal problemler değiştikçe ve geliştikçe sosyal çalışmanın mevcut tanımlarının da değişeceğini bildirmiştir. Rode'nin tanımlamasına göre yaşam dünyası ve sistem arasında bir konumda bulunan sosyal çalışma disiplini ne tek başına sistemin kontrol etme, hiyerarşi ve güç unsurlarına ne de yaşam dünyasının yardımlaşma, arkadaşlık ve dayanışma gibi sorun çözme yöntemlerine bağlıdır. Rode, sosyal çalışmanın statik bir disiplin olmadığını ve olamayacağını söylerken iletişimsel eylemin müzakereci bir yapıya sahip olduğuna dikkat çekmektedir (Rode, 2017). Sosyal hizmetin temel çalışma alanlarından olan, insan hakları ihlali ve kimliklerin tanınmaması gibi modern dünyanın önemli iki ahlaki sorunun çözümü eşitlikçi iletişimi, etik müzakereci zorunlu kılmaktadır (Houston, 2009). Bu bağlamda ele alındığında sosyal hizmet uzmanı, Habermas'ın sistem ve yaşam dünyası biçiminde tanımladığı toplumsal alanlarda temel yetkinliğe ve yeterliliğe sahip olması gereken bir profesyoneldir. Sosyal hizmet eğitimi sürecinde mevcut toplumsal sorunların eleştirilmesiyle ele alınacak tarafların, kurumların ve bunların aralarında olması gereken iletişimin niteliğinde Habermas'ın kuramı yol gösterici olabilecektir (Cooper, 2010).

## SONUÇ

Almanya'da 1929 yılında doğan Habermas'ın İkinci Dünya Savaşı ve Yahudi soykırımından etkilendiği bilinmektedir. Bu süreçte modern toplumun krizinin ontolojik veya metafiziksel bir perspektifle ele alınmasına karşı durarak sosyal-bilimsel bir bakışla incelenmesi gerektiğini savunmuştur. Toplumun dilsel bir teorisini oluşturmak için çeşitli disiplinlerden yararlanarak ve diğer düşünürlerle diyalog halinde toplumsal gelişmeleri ele alan Habermas, kamusal akıl ve iletişimsel eylem, söylem etiği ve müzakereci demokrasi kavramları ile toplumsal teorisini geliştirmiştir (Duvenhage, 2024). Batı dünyasının en etkili filozoflarından biri olarak tanımlanan Habermas'ın çalışmalarından sosyal bilimler kapsamında birçok disiplin yararlanmıştır.

Habermas'ın toplumsal teorisi, Frankfurt Okuluna bağlı eleştirel teori bağlamında sosyal sorunların çözülebilmesinde iletişimi öne çıkardığı bir yapıya sahiptir. Eleştirel teori bağlamında özel hayatın da politik olduğunu kabul etmekte ve gündelik hayatın her alanında dönüşümün gerçekleştirilebileceği ifade edilmektedir (Balkız, 2004). Eleştirel teorinin sosyal çalışmanın farklı düzeylerine yeni bir yaklaşım getirdiğini ve güçlendirme yaklaşımının köklerini eleştirel teoriden aldığı ileri sürülmekte ve eleştirel yaklaşımın yaşadığımız dünyayı değişik açılardan görebilmemizde bizlere yeni bir çerçeve sunduğu vurgulanmaktadır. Eleştirel teorinin sosyal çalışmanın farklı düzeylerine yeni bir yaklaşım getirdiği ifade edilirken, sosyal çalışma alanında kullanılan güçlendirme yaklaşımının köklerinin de eleştirel teoriye dayandığı bildirilmektedir (Fook, 2003; Çoban ve Buz, 2008).

Habermas'ın sosyal sorunların çözülebilmesinde eleştirel teorinin yapısına iletişimi önemseyerek yaptığı kuramsal vurgu, iletişime ve konuşmaya dayalı bir disiplin olan sosyal çalışma alanı için önemli bir rehber niteliğindedir. Sosyal çalışma alanı Habermas'ın kuramı bağlamında sistem ve yaşam dünyası alanlarında - mikro düzeyden makro düzeye kadar- süregelen tüm iletişimlere rehberlik edebilecektir. Sosyal çalışmanın, sistem tarafından dayatılan nesnelliğe karşı sosyal çalışmacıların, müracaatçıların yaşam dünyasına odaklanarak daha öznel değerlendirmeler yaparak mesleki faaliyetlerini yürütmeleri aracılığıyla müracaatçıların iyilik halinin yükseltileceği dile getirilmektedir. İletişim sosyal çalışma pratiği açısından çok önemli bir yere sahiptir. Çoğu sosyal çalışmacı için müracaatçılarla doğrudan ve doğru bir iletişim kurulabilmesi olmazsa olmaz bir niteliktedir. Habermas'ın iletişimsel eylem kuramının ana fikri doğrultusunda ele alınacak bir iletişim yapısının sosyal çalışma aktivitelerinin odak noktası olduğu ve olacağı açıktır. Sosyal çalışmacılar müracaatçılarla yürüttükleri pratiklerde stratejik eylem içine girme eğilimlerini sorgulamalı ve bu yönde bir farkındalık geliştirilmelidir. Farklı hizmet türlerinde araççılığın çoğaldığı bir dünyada; sosyal çalışmanın eşitlikçi, katılımcı ve demokratik iletişimsel pratiklere dayanması ve bu bağlamda etkin bir hizmet sunulması önemlidir. Bu nedenlerle, Habermas'ın iletişimsel eylem kuramının sosyal hizmetin sunumunda rehber edinilmesi sosyal hizmet alanı için faydalı sonuçlar doğurabilecektir. Habermas'ın kuramsal çerçevesinin referans alındığı bir sosyal çalışma alanında; temel eğitim programlarından günlük mesleki pratiklere ve alan araştırmalarına uzanan geniş bir yelpazede farklı pencereler açılabilir.

## KAYNAKÇA

- Akkol, M. L. (2019). Jürgen Habermas'ın iletişimsel eylem kuramı ve kamusal alan kavramının analizi. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (37), 171-180.
- Alver, F. (2006). Medya yetkinliğinin kuramsal temelleri. *Kocaeli Üniversitesi İletişim Fakültesi Araştırma Dergisi*, (7), 10-27.
- Anlı, Ö. F. (2007). Frankfurt Okulu'nun kültür ve sanat yaklaşımına giriş. *Sosyoloji Notları*. Ekim-Kasım-Aralık sayısı, 8-14.
- Arıttürk, M. H. (2024). Eleştirel bir hermeneutik teoriye doğru: Habermas-Gadamer tartışmasının yeniden değerlendirilmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 11(1), 74-87.
- Ayyıldız, A. A. (2022). Pierre Bourdieu'nun sosyolojisi ışığında sosyal çalışmayı anlamak. *İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(3), 261-284.
- Balkız, B. (2004). Frankfurt Okulu ve eleştirel teori: Sosyolojik pozitivizmin eleştirisi. *Sosyoloji Dergisi*, (12).
- Blaug, R. (1995). Distortion of the face to face: communicative reason and social work practice. *The British Journal of Social Work*, 25(4), 423-439.
- Bohman, J. (1999). Theories, practices, and pluralism: A pragmatic interpretation of critical social science. *Philosophy of the social sciences*, 29(4), 459-480
- Bowring, F. (1996). A Lifeworld without a Subject: Habermas and the Pathologies of Modernity. *Telos*, (106), 77-104.
- Braune, J. (2019). Who's Afraid of the Frankfurt School?"Cultural Marxism" as an Antisemitic Conspiracy Theory. *Journal of Social Justice*, 9(1), 1-25.
- Bryson, S. A. (2019). Can the lifeworld save us from neoliberal governmentality: Social work, critical theory, and Habermas. *J. Soc. & Soc. Welfare*, (46), 63-90.
- Buz,S ve Ayyıldız, A. A. (2019). Sosyal hizmette toplum merkezleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 30(1), 187-212.
- Chriss, J. J. (1995). Habermas, Goffman, and communicative action: Implications for professional practice. *American Sociological Review*, 545-565. [https://engagedscholarship.csuohio.edu/clsoc\\_crim\\_facpub/95](https://engagedscholarship.csuohio.edu/clsoc_crim_facpub/95)
- Cluley, R., ve Parker, M. (2022). Critical theory in use: Organizing the Frankfurt School. *Human Relations*, 76(11) 1689–1713.
- Cooper, B. (2010). Educating social workers for lifeworld and system. In *Habermas, critical theory and education* . Routledge. 177-192.
- Cooren, F. (2000). Toward another ideal speech situation: A critique of Habermas' reinterpretation of speech act theory. *Quarterly Journal of Speech*, 86(3), 295-317.

Çoban, A. İ., ve Buz, S. (2008). Eleştirel Teori: gelişimi, kabulleri ve sosyal hizmette kullanımı. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 19(1), 71-88.

Dufour, E., & Duhoux, A. (2024). How can strategies based on performance measurement and feedback support changes in nursing practice? A theoretical reflection drawing on Habermas' social perspective. *Nursing Inquiry*, 1-11, e12628. <https://doi.org/10.1111/nin.12628>

Duvenhage, P. N. (2024). Reflections on Habermas's discourse ethics. *Verbum et Ecclesia*, 45(1), 3009.1-9.

Finlayson, J. G. (2000). Modernity and morality in Habermas's discourse ethics. *Inquiry*, 43(3), 319-340.

Fook, J. (2003). Critical social work: The current issues. *Qualitative Social Work*, 2(2), 123-130.

Frunzã, A., ve Sandu, A. (2016). Updating ethics expertise: Supervision of ethics as a communicative action. *Journal of Social Work Values & Ethics*, 3(1), 73-84.

Geldermann, A., Thomaschewski, R., Bertram, C., Woopen, C., & Jünger, S. (2024). Pervasiveness of health information in everyday life in Germany: insights from a photo-elicitation diary study on implicit health knowledge using the documentary method. *Journal of Public Health*, 1-18. <https://doi.org/10.1007/s10389-024-02209-y>

Gosling, D. (2000). Using Habermas to Evaluate Two Approaches to Negotiated Assessment. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 25(3), 293-304. <https://doi.org/10.1080/02602930050135158>

Gray, M. (1995). The ethical implications of current theoretical developments in social work. *The British Journal of Social Work*, 25(1), 55-70.

Gray, M. ve Lovat, T. (2008). Practical mysticism, Habermas, and social work praxis. *Journal of Social Work*, 8(2), 149-162.

Gray, M. ve Webb, S. A. (2008). Social work as art revisited. *International Journal of Social Welfare*, 17(2), 182-193.

Gross, A. G. (2010). Systematically distorted communication: An impediment to social and political change. *Informal Logic*, 30(4).335-360.

Grunwald, K. ve Thiersch, H. (2009). The concept of the 'lifeworld orientation' for social work and social care. *Journal of Social Work Practice*, 23(2), 131-146.

Healy, K. (2008). Critical commentary on 'Social work as art revisited'. *International Journal of Social Welfare*, 17(2), 194-195.

Hicks, S. (2016). Theory and social work: A conceptual review of the literature. *International Journal of Social Welfare*, 25(4), 399-414.

Hohendahl, P. U. ve Silberman, M. (1979). Critical theory, public sphere and

culture. Jürgen Habermas and his critics. *New German Critique*, 89-118.

Houston, S. (2009). Communication, recognition and social work: Aligning the ethical theories of Habermas and Honneth. *British Journal of Social Work*, 39(7), 1274-1290.

Houston, S. (2013) 'Jurgen Habermas', in Gray, M. and Webb, S. (eds), *Social Work Theories and Methods*, London, Sage.13-22.

Hudson, J. D. (1997). A model of professional knowledge for social work practice. *Australian social work*, 50(3), 35-44.

Irimiea, S. B. (2017). Professional discourse as social practice. *European Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(4), 108-119.

Kellner, D. (1993). Critical theory today: Revisiting the classics. *Theory, Culture & Society*, 10(2), 43-60.

Kellner, D. (2000). Habermas, the public sphere, and democracy: A critical intervention. *Perspectives on Habermas*, 1(1), 259-288. Erişim Adresi: [https://faculty.umb.edu/gary\\_zabel/Courses/Phil%20108-08/Habermas\\_Public\\_Sphere\\_Democracy.pdf](https://faculty.umb.edu/gary_zabel/Courses/Phil%20108-08/Habermas_Public_Sphere_Democracy.pdf)

Kihlström, A. ve Israel, J. (2002). Communicative or strategic action— an examination of fundamental issues in the theory of communicative action. *International Journal of Social Welfare*, 11(3), 210-218.

Leinfellner, E. (1977). A Linguistic View Of Habermas' Theory of Communicative Competence. *Transactions of the Nebraska Academy of Sciences and Affiliated Societies*, 4, 181-184.

Leydesdorff, L. (2000). Luhmann, Habermas and the theory of communication. *Systems Research and Behavioral Science: The Official Journal of the International Federation for Systems Research*, 17(3), 273-288.

Leydesdorff, L. (2007). Scientific communication and cognitive codification: Social systems theory and the sociology of scientific knowledge. *European journal of social theory*, 10(3), 375-388.

Longhofer, J., & Floersch, J. (2012). The coming crisis in social work: Some thoughts on social work and science. *Research on Social Work Practice*, 22(5), 499-519.

Matthies, A. L. (2013). The Otherness of social work under neoliberal governance. *Nordic Social Work Research*, 3(2), 149-158.

Mercan, B. A. (2017). Habermas' in İletişimsel Eylem Teorisinde Lorenzer Etkisi: Dil, Sembol ve Sahnesel Anlama. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 72(3), 765-789.

Moren, S ve Blom, B. (2003). Explaining human change: on generative

- mechanisms in social work practice. *Journal of Critical Realism*, 2(1), 37-60.
- Morley, C. (2003). Towards critical social work practice in mental health: A review. *Journal of Progressive Human Services*, 14(1), 61-84.
- Morley, C. ve MacFarlane, S. (2010). Repositioning social work in mental health: Challenges and opportunities for critical practice. *Critical Social Work*, 11(2), 46-59.
- Morva, O. (2013). Eleştirel Teori ve Pragmatik Sosyal Teori: İletişim Düşüncesi Üzerinden Kurulan Ortaklık. *Kültür ve İletişim*, 16(32), 9-43.
- Murphy, M.ve Fleming, T. (Eds.). (2010). *Habermas, critical theory and education*. Routledge.
- Nickerson, C. (2022). Positivism in sociology: definition, theory & examples. *Simply Psychology*. <https://www.simplypsychology.org/positivism-in-sociology-definition-theory-examples.html>
- Ortega-Esquembre, C. (2020). Social pathologies and ideologies in light of Jürgen Habermas: a new interpretation of the thesis of colonisation. *Humanities and Social Sciences Communications*, 7(1), 1-9.
- Outhwaite, W. (1987). *New philosophies of social science: Realism, hermeneutics and critical theory*. Bloomsbury Publishing.
- Özdikmenli Çelikoğlu, İ. (2011). Habermas'ın Modernite Savunusu: Eleştirel Bir Okuma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11 (3), 239-258.
- Pozzuto, R., Dezendorf, P. ve Arnd-Caddigan, M. (2006). Social work and the colonizatoin of the life world. *Critical Social Work*, 7(2). <https://ojs.uwindsor.ca/index.php/csw/article/download/5731/4677?inline=1>
- Rademaker, A. L., ve Holland, L. R. (2021). Subjective experience of health, personal health resources and beliefs: supporting a lifeworld approach to social work in youth health. *European Journal of Social Work*, 24(2), 344-357.
- Ray, L. J. (1979). Critical theory and positivism: Popper and the Frankfurt School. *Philosophy of the Social Sciences*, 9(2), 149-173.
- Rode, N. (2017). Defining social work is a never-ending story. *European Journal of Social Work*, 20(1), 64-75.
- Rossiter, A. B. (1997). A perspective on critical social work. *Journal of Progressive Human Services*, 7(2), 23-41.
- Saretzki, T. (2015). Habermas, critical theory and public policy. *Handbook of Critical Policy Studies*. Cheltenham: Edward Elgar, 67-91.
- Spatscheck, C. (2012). Socio-spatial approaches to social work. *Social Work & Society*, 10(1).

Şen, H.(2011). Jürgen Habermas'ın yöntem anlayışı. *Sosyoloji Dergisi*, (25), 39-52.

Terry, P. R. (1997). Habermas and education: Knowledge, communication, discourse. *Curriculum Studies*, 5(3), 269-279.

Therborn, G. (2020). The Frankfurt School. In *Foundations of the Frankfurt School of Social Research*. Routledge. 343-373.

Thomsen, S., Sandbaek, A., & Agergaard, S. (2024). Doing physical activity or not: an ethnographic study of the reasoning of healthcare workers and people with type 2 diabetes. *Social Theory & Health*, 1-18. <https://doi.org/10.1057/s41285-024-00210-9>

Walls, G. (1994). Actors, legitimation and cultures of social work. *Scandinavian Journal of Social Welfare*, 3(4), 218-225.

Yıldırım, Y. (2006). Jürgen Habermas'ın iletişimsel eylem kuramı. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, VIII(2),249-268.





# ADORNO'NUN OTORİTARYEN KİŞİLİK ÇALIŞMALARI BAĞLAMINDA BOYALI KUŞ VE TEHLİKELİ OYUN FİMLERİNİN ÇÖZÜMLENMESİ

Akın TUNÇ  
Anadolu Üniversitesi, Türkiye  
akintunc26@gmail.com  
<https://orcid.org/0000-0002-4444-6042>

<i>Atıf</i>	TUNÇ, A. (2024). ADORNO'NUN OTORİTARYEN KİŞİLİK ÇALIŞMALARI BAĞLAMINDA BOYALI KUŞ VE TEHLİKELİ OYUN FİMLERİNİN ÇÖZÜMLENMESİ. <i>İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi</i> , 16(4), 509-528.
-------------	---

## ÖZ

Savaşların ve kitlesel ölümlerin çağı olan XX. yüzyılda, faşizmin kökeninde yatan otoritaryen kişilikleri ortaya çıkaran koşulların ne olduğuna dair bazı araştırmalar yapılmıştır. Bunlardan birisi, Otoritaryen Kişilik adıyla bilinen 1950 yılında yapılan geniş çaplı araştırmadır. Frankfurt Okulu kuramcılarından Theodor W. Adorno da bu çalışmaya katkı sağlayan düşünürler arasındadır. Adorno'nun araştırmaya olan katkısı, "Otoritaryen Kişilik Üstüne: Niteliksel İdeoloji İncelemeleri" adıyla yayımlanmış ve eleştirel çalışmalarda kullanılmıştır. Adorno bu çalışmada antisemitizmin ve faşizmin nedenleri arasında gördüğü otoritaryen kişiliğin ne olduğunu, bu kişiliğin oluşmasında hangi koşulların etkili olduğunu araştırmıştır. Bu makale de Adorno'nun çalışmasından yola çıkarak sinemadaki otoritaryen kişilik temsillerini problem hâline getirmektedir. Çalışmada film eleştirisi türleri olan sosyolojik eleştiri, psikanalitik eleştiri ve ideolojik eleştirinin tartışma alanında olan otoritaryen kişilik unsurları filmlerde aranarak çözümlenmiştir. Çalışmada örneklem olarak belirlenen Boyalı Kuş (Nabarvené ptáče, The Painted Bird, 2019) ve Tehlikeli Oyun (Die Welle, The Wave, 2008) adlı filmler bu kuramsal tartışmalar doğrultusunda çözümlenmiştir. Her iki filmde de otoritaryen kişilik özelliklerinin tamamının temsil edildiği sonucuna ulaşılmıştır. Farklı ülkelerde geçen, farklı toplumsal yapılar da yaşanan olayları anlatan iki farklı filmde aynı sonucun görülmesi, otoritaryen kişilik özelliklerinin uygun ortam bulunduğu anda ortaya çıkıp tehlikeye dönüşebileceğini göstermektedir. Toplumların sosyolojik durumlarını içeriğine taşıyan sinema filmleri de bu durumu başarıyla yansıtmaktadır. Örneklem olarak belirlenen iki filmde temsil edilen olay, durum ve karakterler de bu bulguları doğrulamaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Adorno, Otoritaryen Kişilik, Faşizm, Boyalı Kuş, Tehlikeli Oyun.

Geliş tarihi: 19.06.2024 / Kabul Tarihi: 06.08.2024, DOI: 10.17932/IAU.IAUSBD.2021.021/iausbd\_v16i4002  
Araştırma Makalesi-Bu makale iThenticate programıyla kontrol edilmiştir.  
Copyright © İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi

## **ANALYSIS OF THE PAINTED BIRD AND THE WAVE FILMS IN THE CONTEXT OF ADORNO'S AUTHORITARIAN PERSONALITY STUDIES**

### **ABSTRACT**

Some research was conducted on the conditions that gave rise to the authoritarian personalities at the root of fascism in the 20th century that is the age of wars and mass deaths. One of these is the large-scale research conducted in 1950, known as Authoritarian Personality. Theodor W. Adorno, one of the theorists of the Frankfurt School, is among the thinkers who contributed to this study. Adorno's contribution to the research was published as "The Authoritarian Personality" and was used in critical studies. In this study, Adorno researched what the authoritarian personality is, which he sees among the causes of antisemitism and fascism, and what conditions are effective in the formation of this personality. This article, based on Adorno's work, problematizes authoritarian personality representations in cinema. Authoritarian personality elements were searched and analyzed in the films using sociological criticism, psychoanalytic criticism and ideological criticism in the study. The films named Painted Bird (Nabarvené ptáče, 2019) and The Wave (Die Welle, 2008), which were determined as samples in the study, were analyzed in line with these theoretical discussions. It was concluded that all authoritarian personality traits are represented in both films. The fact that the same result is observed in two different films, set in different countries and depicting events in different social structures, shows that authoritarian personality traits can emerge and turn into a danger when they find a suitable environment. Cinema films that contain the sociological situations of societies also successfully reflect this situation. The events, situations and characters represented in the two films selected as samples also confirm these findings.

**Keywords:** *Adorno, Authoritarian Personality, Fascism, The Painted Bird, The Wave.*

## GİRİŞ

Frankfurt Okulu üyesi Theodor W. Adorno, 1950 yılında “Otoritaryen Kişilik” adıyla yayımlanan geniş çaplı bir akademik araştırmaya katılmıştır. Adorno’nun çalışmaya olan katkısı, otoritaryen kişilik özelliklerini toplumsal yapıyla birlikte ele almayı amaç edinen bir probleme dayanır. Max Horkheimer, bu büyük çalışmanın amacını, “otoritaryen insan tipi” olarak tanımlanan “antropolojik türün” açığa çıkarılması olarak açıklamaktadır. Adorno’nun da araştırmacı olarak yer aldığı “Otoritaryen Kişilik” adlı bu çalışma, bireyin faşizm etkisine girmesine neden olan problemleri psikanalitik ve sosyolojik bulgulara zemin hazırlayan araştırma sorularıyla ortaya koymaktadır.

Araştırmacıların ayrımcılığı, ön yargıyı, nefreti ve ırkçılığı doğuran nedenleri araştırmak için yola çıktığı temel sorular şunlardır: “Potansiyel faşist birey mevcutsa, o kesin olarak nasıl biridir? Antidemokratik düşüncüyü oluşturan şey nedir? Böyle birinin içindeki düzenleyici güçler nelerdir? Bu birey mevcutsa, gelişme tarzı ve bu gelişmeyi belirleyen etkenler nelerdir?” (Şahiner, 2011, s. 9-10).

Adorno’nun “Otoritaryen Kişilik” çalışmasına olan katkısı dört bölümden oluşmaktadır. Bu bölümler, “Otoritaryen Kişilik Üstüne: Niteliksel İdeoloji İncelemeleri” adıyla yayımlanmıştır. Adorno psikanaliz çalışmalarından, Erich Fromm’dan ve Max Horkheimer’den yaptığı alıntılarla, çalışmanın diğer aşamalarıyla kendi bölümleri arasındaki bağları güçlü tutmuştur. İkinci Dünya Savaşı’nın ve Holokost’un hemen ardından yayımlanan bu büyük çalışma, birçok alana ışık tuttuğu gibi sinema çalışmaları ve film eleştirileri açısından da değerlidir. Nitekim bu çalışmanın da beslendiği kuramsal tartışmalar, Adorno’nun “Otoritaryen Kişilik” araştırmalarına dayanmaktadır.

Bu çalışmanın amacı, Adorno’nun bulgulara dayanarak belirlediği otoritaryen kişilik özelliklerini, örneklem olarak belirlenen filmlerde tespit edip bu filmlerdeki kişileri ve olayları kuramsal tartışmanın ışığında çözümlemektir. Çalışmada *Boyalı Kuş* (Nabarvené ptáče, The Painted Bird, 2019) ve *Tehlikeli Oyun* (Die Welle, The Wave, 2008) filmler bu tartışmalar bağlamında örneklem olarak belirlenmiş ve Adorno’nun belirlediği otoritaryen kişiliği oluşturan unsurlar ışığında çözümlenmiştir.

## OTORİTARYEN KİŞİLİK

Adorno’nun önemli katkılar sağladığı “otoritaryen kişilik” kavramına yönelik ilk önemli çalışmalardan bazıları Erich Fromm’a aittir. Fromm, Marksizm ve Freud üzerine yaptığı çalışmaları otorite bağlamında ele alarak ideolojik olarak gerçekleşen boyun eğmenin sosyal yapıyla olan ilişkisi üzerine eğilmiştir. Fromm’a göre otoriteye boyun eğmek için ötekini, daha güçsüz olanı yok etme eğilimi sınıflı toplumun karakteristik özelliğidir. Wilhelm Reich ve Friedrich Nietzsche’nin düşüncelerinden de etkilenecek oluşturduğu “otoriter-mazoşist”

kavramı, Fromm'un bu yaklaşımından doğmuştur (Baars ve Scheepers, 1993, s. 347).

Psikanalitik açıdan bakıldığında, otoriter kişiliğin oluşumunun kökenleri çocukluk döneminde görülmektedir. Çocuğun aileyle olan ilişkisini belirleyen otorite, yetişkinlik döneminde de tıpkı bir duvar gibi bireyin çarptığı bir gerçeklik hâline gelir. Bireyin yüzleşmek zorunda kaldığı bu sert fiziksel gerçeklik, kendisinin dışında gelişen ekonomik ve politik süreçlerin oluşturduğu dışsal dünya, bir diğer anlamıyla toplumsal yapıdır. Bireyin anlamlandıramadığı, zorluklarla dolu olan bu rekabetçi yapı karşısında konformizme sarılması olağan bir durumdur. Çünkü birey yaşadığı acıyı ve kaygıyı azaltmak için otoriteye tam bağlılık göstermesi gerektiği inancındadır. Acımasız toplumsal rekabetin doğallaştırılması, üst sınıfların çıkarlarıyla ve otoriteyle özdeşleşme, zayıf olanı yok etme güdüsü bireyin içselleştirdiği eylemler hâline gelir (Ferrarotti, 1994, s. 109).

Otoritaryen kişilik; etnosentrik, antidemokratik, baskıcı, gelenekçi, otoriteye boyun eğen ve kendisinden güçsüz olanı yok etmeye dönük aşağılayıcı bir tutuma sahiptir (Stewart & Hoult, 1959, s. 274). Bu kişilik özellikleriyle antisemitizm arasında kurulan bağ eleştirel teori çalışmalarına dayanmaktadır. Adorno'nun konuyla ilgili çalışmalarını yaptığı dönem, Nazi Almanya'sını terk edip Amerika'da yaşamına devam etmek zorunda kaldığı, Avrupa'daki Yahudilerin soykırımı uğradığı ve otoriter yönetimlerin dünyayı büyük bir savaşa soktuğu tarihsel bir eşişe denk gelmektedir. Dolayısıyla antisemitizmin kaynaklarını bulma konusundaki amaçları, otoritaryen kişiliğin tespitini sağlamıştır. Adorno, ortaya çıkan yeni tarihsel dönemi yalnızca siyasi kurumların sorunsalı olarak görmez. Otoriter rejimlerin geniş halk kitlelerinin desteğiyle yükselmesinde, antisemitizmin farklı toplumsal yapılarda karşılık görmesinde derin kişilik ve toplumsal özelliklerin işlevi olduğunu vurgulamaktadır. Adorno'nun da kuramsal temsilcilerinden birisi olduğu eleştirel teori, dünyayı alt üst eden otoriter yönetimlerin, otoritaryen kişiliklerin ve antisemitizmin anlaşılmasının sosyoloji ile psikanaliz çalışmalarına bağlı olduğunu iddia etmektedir. Bu düşünceye göre, otoritaryen kişiliğin irrasyonel özellikleri ne yalnızca psikanaliz ne de yalnızca sosyolojik yöntemlerle açıklanabilir. Bu nedenle kişilik özelliklerinin açıklanması için toplumsal yapının; toplumsal yapının açıklanması için de kişilik özelliklerinin ortaya konulması gereklidir (Rensmann, 2017, s. 5-9).

### **Antisemitizm ve Önyargı**

Theodor W. Adorno ve Max Horkheimer'in başlattığı çalışmalar sonucunda ortaya çıkan "Önyargı Çalışmaları" adlı araştırma, bu tartışmalar ışığında çok önemli bulgular ve veriler ortaya çıkarmaktadır. Çalışmanın büyük bir bölümü antisemitizm kavramını, otoritaryen kişilik özellikleri doğrultusunda açıklamaya çalışmaktadır. W.G Sumner tarafından geliştirilen etnosentrizm kavramı bu çalışmada önemli bir yer tutmaktadır. Buna göre, kişinin kendi sosyal çevresine karşı olumlu bir tutuma sahip olduğu; her türlü azınlık ya da dışarıdaki

gruplara karşı ise ön yargı ve nefret geliştirdiği belirlenmiştir. Ön yargıların klişelere dayanıyor olması, araştırmacılar için önemli bir araştırma problemi sağlamaktadır. Bu ön yargıların ortaya çıkarılması için geniş toplumsal kesimler üzerinde anket çalışmaları yapılmış ve sonuçlar “Önyargı Çalışmaları” adı altında yayımlanmıştır. Adorno’nun araştırmaya olan katkıları bu soru-cevaplar üzerinden şekillenmiş, otoritaryen kişilik oluşumuyla antisemitizm özelinde ırkçılık-nefret suçları arasındaki bağ ampirik araştırma sonucunda ortaya konulmuştur (Baars ve Scheepers, 1993, s. 349).

Adorno’nun otoritaryen kişilik üzerine yapılan çalışmada antisemitizmin karakterini incelediği bölüm, bireyin yaşadığı bu açmazları antisemitizm dolayısıyla nesneleştirdiğini ortaya koymaktadır. Bireyin sınıflı toplumun süreçlerine yabancılaşması, rekabet karşısında duyduğu korku ve panik, toplumla arasındaki uyumsuzluk gibi problemler otoriter yönetimlerle özdeşleşmenin de ortaya çıkmasıyla bir düşman arayışına dönüşmektedir. Birey, oluşturduğu “irrasyonel Yahudi imgesi” aracılığıyla nefret, ön yargı gibi duygularına katalizör bulmaktadır. Böylece otoritaryen kişiliğin Yahudi imgesine atfettiği tarihsel “kötü adam” rolü, yok etmek için bir düşman ortaya çıkartır. Ona göre yaşadığı bütün huzursuzlukların, kaygıların ve acıların sağaltımı irrasyonelleştirilmiş ve kişileştirilmiş Yahudi’nin yok edilmesiyle mümkün olacaktır (Adorno, 2011, s. 42-43).

Adorno’nun çalışmasında otoritaryen kişilik, sosyolojik yapıyla beraber ideolojiyi oluşturan etken olarak ele alınır. Kişiliğin hangi sosyolojik etkiyle beraber yıkıcı güce dönüştüğünü anlamak için araştırmacılara verilen yanıtlar Adorno tarafından çözümlenmiştir. Böylece kişilik özelliklerinin otoritenin oluşumuna olan katkısı ortaya çıkarılmıştır (Ferrarotti, 1994, s. 110). Araştırma, kendisini doğrudan faşist ya da antisemitist olarak tanımlayan kişilerin-grupların üzerinden yapılmadığı için çıkan sonuçlar çarpıcıdır. Adorno, ön yargı ve nefret sahibi olan bu bu kişileri “potansiyel faşist” şeklinde tanımlamaktadır. Faşizmin yenilgisinin henüz çok yeni olması ve Holokost’un büyük bir infial yaratmış olması kişilerin kendilerini açıkça tanımlamaktan alıkoymuştur (Taş, 2019, s. 14).

Adorno’nun “potansiyel faşist karakter” olarak tanımladığı bu kişilik tipi için bir başka önemli unsur ön yargıdır. Ön yargının bu kişiliğin içerisinde etkin olmasının sebebi yalnızca dış etkenler ve toplumsal yapı değildir. Bununla birlikte kişiyi ön yargının kültürel ortamına ait kılan bütün görüşleri, idealleri, tutum ve davranışlarıdır. Adorno bütün bu tartışmaları otoritaryen kişilik ve otoriter yönetimlerin esas olduğu toplumsal yapı arasındaki özdeşleşmeyi ve bir olma hâlini vurgulamak için yapmaktadır. “Otoritaryen Sendrom” başlığıyla ele aldığı kişilik tipinin, Erich Fromm’un “sodomozistik” olarak tanımladığı psikanalitik çözülme durumu taşıyan kişiyi tanımlaması; Fromm’un bu yaklaşımıyla Max Horkheimer’in “dışsal toplumsal baskı, itkilerin içsel bastırılışıyla yan yana” olduğuna dair önermesini birleştirmesi bunun en açık örneğidir. Sonuç olarak

Adorno'ya göre (2011, s. 280-292), otoriteryen kişiliğin en yüksek görüldüğü durumda “sodomazoşistik tepki” şöyle açığa çıkmaktadır:

Özne ancak, itaat ve boyun eğmeden haz alarak, kendi toplumsal uyumuna ulaşır. Bu da, toplumsal uyumun hem bir koşulu hem de bir sonucu olarak, sadomazoşistik tepkiyi devreye sokar. Toplum biçimimizde, mazoşistik eğilimlerin yanı sıra sadistik eğilimler de gerçekten doyum bulurlar.

### **Otoriteryen Kişilik Özellikleri**

Adorno'nun bulgularına ulaşmasını sağlayan “Önyargı Çalışmaları”, otoriteryen kişiliğin tespitini şu dokuz madde (Duckitt, 2015, s. 255-256) üzerinden elde etmiştir:

- Gelenekçilik: Orta sınıfın gelenekselleşmiş değerlerine sıkı sıkıya bağlı olmak.
- Otoriteryen Boyun Eğme: Otoritelere karşı itaatkar, eleştirellikten tamamen uzak olan tutum.
- Otoriteryen Saldırganlık: Geleneksel değerlerin dışına çıkan insanları kınama, aşağılama ve cezalandırmaya eğilimli olmak.
- Öznellik Karşıtlığı: Yaratıcı ve öznel olana karşı olmak.
- Batıl İnanç ve Klişe: Kaderci, mistik yaklaşıma ve kalıplaşmış düşüncelere sahip olmak.
- Güç ve Dayanıklılık: Zihni hâkimiyetle meşgul etmek; güçlü-zayıf, lider-yandaş zıtlıklarıyla düşünmek; güç, kuvvet ve dayanıklılık ile özdeşleşmek.
- Yıkıcılık ve Sinizm: Genelleşmiş düşmanlık, insanın kötülenmesi ve değersizleştirilmesi.
- Yansıtmacılık: Dünyada vahşi ve tehlikeli şeylerin hüküm sürdüğüne dair inanç; bilinçsiz, duygusal dürtülerin dışarı yansması.
- Cinsellik: Cinsel durumlarla ilgili aşırı endişe.

“Otoriter yönetimlerin, faşizmin, antisemitizmin; en genel anlamıyla nefret politikalarının kökenleri nelerdir” sorusundan hareketle ulaşılan bu unsurlar, otoriteryen kişiliğin özellikleri olarak belirlenmiştir. Modern toplumun bu kişilik özelliklerine sahip bireylerden oluşması, faşizmin ve nefret suçlarının her yerde olabileceğinin işaretidir. Nitekim araştırmancının Amerika Birleşik Devletleri vatandaşları arasında yapılmış olması ve bulguların bu yolla elde edilmesi de bunun ispatı durumundadır. Bulguları sağlayan dokuz otoriteryen kişilik özelliğinden yola çıkarak antidemokratik, etnosantrik ve antisemitist gibi ölçekler belirleyen araştırmacılara göre bu kavramlar arasında açık bir korelasyon bulunmaktadır. Sonuç olarak otoriteryen kişilik özellikleriyle otoriter ideolojiler arasında yakın bir ilişki söz konusudur (Rensmann, 2017, s. 71 81).

Adorno, bütün faşist hareketlerin bilgisizlik ortamında filizlendiğini ifade etmektedir. Modern toplumun kaotik durumu, gerici kitle hareketleri için en uygun zemini sağlamaktadır. Bu nedenle bu tip hareketlerin temel dayanak noktası popülizm ve antientelektüalizm olmaktadır. Düşünme ve sorgulama ediminin olmadığı kişilerde, “aptallaştırma” sonuçları doğmaktadır. Gerçeklikle olan bağların yitirilmesi sonucunda ortaya çıkan deneyimden kopmuş düşünce, klişelere teslim olmaktadır. Bu durum sonucunda gerçeklikten kopan kişi, kendisinin ve dar çevresinin klişelerini her şeyin üstünde görmektedir. Adorno için bu durum kişinin bireysel başarısızlığından ya da psikolojik süreçlerinden daha çok toplumsal olanla arasındaki ilişkiden kaynaklanmaktadır (Adorno, 2011, s. 118-130). Bu nedenle Adorno’ya göre otoriteryen kişiliğin en fazla büyüyüp tehlikeye dönüştüğü toplumsal yapı, bürokratikleşmiş kapitalizmdir (Boucher, 2016, s. 26). Adorno’nun faşizmin, çok başarılı bir toplumsal gelişim içinde yeşerdiğini belirtmesi de bu durumu doğrulamaktadır (2012, s. 11).

## **BOYALI KUŞ VE TEHLİKELİ OYUN FİMLERİNİN OTORİTARYEN KİŞİLİK BAĞLAMINDA ÇÖZÜMLENMESİ**

### **Yöntem**

Çalışmadaki film eleştirilerinde yöntem olarak kullanılan sosyolojik yaklaşım, psikanalitik yaklaşım ve ideolojik yaklaşım unsurlarından faydalanılmıştır. Örneklem olarak belirlenen filmler otorite, faşizm, antisemitizm, ön yargı gibi çeşitli kavramları içeriğinde barındırdığı için tek bir eleştiri yöntemine bağlı kalmak yerine farklı yaklaşımlardan faydalanmaya çalışılmıştır. Nitekim film eleştiri yöntemleri, birbirinden kesin çizgilerle ayrılmak yerine, birbirleriyle etkileşim kuran ve birbirlerini besleyen yaklaşımlara sahiptir (Özden, 2004, s. 105).

Sosyolojik yaklaşım toplumsal olan her şeyi kapsadığı için diğer disiplinlerle de yakınlık kurmaktadır. Sosyolojik çözümlemelerde önemli olan filmin üretildiği toplumsal yapıyı iyi analiz edebilmektir. Filmdeki içeriğin iyi anlaşılabilmesi o filmin doğduğu toplumun özelliklerinin iyi bilinmesini gerektirir (Akbulut, 2019, s. 257). “Sosyolojik yaklaşıma sahip bir film eleştirmeni, bir sosyolog gibi, filmleri bir toplumun değer yargılarını, normlarını, ideallerini ve dünya görüşünü yansıtan birer kültür ürünü olarak ele almaktadır” (Özden, 2004, s. 154).

İdeolojik yaklaşım, en temelde filmler ve ideolojiler arasında bağ kurar. Toplumsal yapının unsurları film eleştirisinde gösterge olarak kabul edilir. Sosyolojik yaklaşım ve tarihsel yaklaşım bu çözümleme yönteminin ayrılmaz birer parçası durumundadır. Psikanalitik yaklaşım da her ne kadar bireyle ilgileniyor olsa da bireyin toplumdaki yeri ve ideolojik ortamı psikanaliz için çok önemli veriler sunmaktadır. Özellikle cinsiyet, aile, otorite, özne gibi kavramlar psikanalitik yönetime başvurmayı gerektirmektedir (Kabadayı, 2018, s. 63-81).



Filmlerin içeriğinde aranan unsurlar çalışmanın literatür bölümünde tartışılan Adorno'nun "otoritaryen kişilik özellikleri" olarak belirttiği (Adorno, Frenkel-Brunswik, Levinson, Sanford, 1950, s. 228) dokuz maddeden oluşmaktadır. Burada bahsedilen film eleştiri yöntemlerine uygunluk gösteren maddeler şunlardır:

- Gelenekçilik: Orta sınıfın gelenekselleşmiş değerlerine sıkı sıkıya bağlı olmak.
- Otoritaryen Boyun Eğme: Otoritelere karşı itaatkâr, eleştirellikten tamamen uzak olan tutum.
- Otoritaryen Saldırganlık: Geleneksel değerlerin dışına çıkan insanları kınama, aşağılama ve cezalandırmaya eğilimli olmak.
- Öznellik Karşıtlığı: Yaratıcı ve öznel olana karşı olmak.
- Batıl İnanç ve Klişe: Kaderci, mistik yaklaşıma ve kalıplaşmış düşüncelere sahip olmak.
- Güç ve Dayanıklılık: Zihni hâkimiyetle meşgul etmek; güçlü-zayıf, lider-yandaş zıtlıklarıyla düşünmek; güç, kuvvet ve dayanıklılık ile özdeşleşmek.
- Yıkıcılık ve Sinizm: Genelleşmiş düşmanlık, insanın kötülenmesi ve değersizleştirilmesi.
- Yansıtmacılık: Dünyada vahşi ve tehlikeli şeylerin hüküm sürdüğüne dair inanç; bilinçsiz, duygusal dürtülerin dışarı yansması.
- Cinsellik: Cinsel durumlarla ilgili aşırı endişe.

### **Filmin Künyesi**

**Filmin Adı:** Nabarvené ptáče (The Painted Bird, Boyalı Kuş)

**Filmin Yapım Yılı:** 2019

**Filmin Yönetmeni:** Václav Marhoul

**Filmin Senaristi:** Václav Marhoul, Jerzy Kosiński

**Filmin Oyuncuları:** Petr Kotlar, Harvey Keitel, Barry Pepper, Stellan Skarsgård

**Filmin Yapımcıları:** PubRes, Silver Screen

**Filmin Süresi:** 169 dakika

### **Filmin Konusu**

Jerzy Kosinski'nin aynı adlı romanından uyarlanan film, İkinci Dünya Savaşı yıllarında Nazilerin Polonya'yı işgal etmesiyle ailesinden ayrılmak zorunda kalan küçük bir çocuğu merkezine alır. Küçük çocuğun ailesi Yahudi oldukları için



Polonya’da hayatta kalmanın zor olduğunu düşünerek çocuklarını kırsalda yalnız başına yaşayan yaşlı bir kadına emanet eder. Yaşlı kadının ani ölümüyle birlikte, çocuk evden ayrılarak hayatta kalmak için kendisine yeni bir yer bulmaya çalışır. Bulduğu yeni evlerde de şiddet, ölüm ve travma çocuğun peşini bırakmayacaktır. Küçük çocuğun Doğu Avrupa kırsalında yaşamak için verdiği mücadele savaşın neden olduğu yıkımı, insanın karanlık taraflarını, nefreti, aşağılamayı ve travmayı gözler önüne serer.

### **Filmin Özeti**

Küçük çocuğun anne ve babası, Nazi işgaliyle birlikte oğullarını güvende tutmak için Marta’ya bırakmıştır. Marta’nın ölümüyle çocuğun bir sonraki adresi Olga’nın evi olur. Olga’nın mistik inançları yüzünden burada da kalamayan küçük çocuk köylülerden birinin kendisini nehre ittirmesiyle bilinmez bir yolculuğa çıkar.

Uzun yolculuk Mylnar’ın evinde son bulur. Mylnar, karısını evdeki yardımcıdan kıskandığı için büyük bir şiddetin faili olur. Evi terk etmek zorunda kalan çocuk için yeni bir macera başlar. Lekh adında tek başına yaşayan bir adamın yanında kalan çocuk burada da şiddete tanık olur. Sürekli içki içen, öfkeli Lekh için hayattaki tek yaşam kaynağı köyde yaşayan ve bütün köylüler için cinsel bir obje olan Ludmila’dır. Ludmila’nın köydeki kadınlar tarafından linç edilip öldürmesiyle, Lekh yaşamına son verir.

Naziler küçük çocuğun Yahudi olduğunu anlayıp esir alırlar. Bir rahip tarafından Alman askerlerin elinden alınan çocuk, kilise cemaatinden olan Garbos’a emanet edilir. Çok geçmeden küçük çocuk, kendisine şiddet uygulayan ve cinsel istismarda bulunan Garbos’un yanından ayrılmak zorunda kalır.

Çocuğun bir sonraki durağı, Labina’nın yaşadığı evdir. Labina, ölüm döşegindeki yaşlı bir adama bakan genç bir kadındır. Labina, tatmin edemediği cinsel arzularını küçük çocuk üzerinde uygulayarak istismarda bulunur. Labina’nın cinsel arzuları çocuk için travmatik bir duruma dönüşür. Sonunda çocuk buradan da şiddet dolu olaylar sonucunda ayrılmak zorunda kalır.

Küçük çocuk, hayatta kalacak bir yer ararken Kızıl Ordu askerleriyle karşılaşır. Burada tanıştığı Mitka ile Kızıl Ordu kampında yaşamaya başlar. Mitka çocuğa Sovyet üniforması giydirir ve askeri eğitim verir. Çocuğun bir sonraki durağı savaş yetimlerinin kaldığı yurt olur.

Filmin sonunda babası çocuğu yurttan alır ve evlerine dönüş için yola koyulurlar. Bu yolculukta otobüsün camına çocuğun, Joska ismini yazdığı görülür. Film boyunca adını hiç söylemeyen çocuğun adı Joska’dır ve gittiği yerde artık hiçbir zaman eski Joska olamayacaktır.

## **Bulgular ve Yorum**

### **Gelenekçilik**

Doğu Avrupa kırsalında geçen filmde feodal ilişkilerin ve değerlerinin bütün unsurları görülmektedir. Geleneğe bağlı olarak kurulan ilişkiler film boyunca kendini gösterir. Küçük çocuğun gittiği köylerde, misafir olduğu evlerde bütün yapı feodalizmin dayandığı gelenekselleşmiş ahlaki değerlere ve düşüncelere göre düzenlenir.

Büyücü Olga'nın köyde elde ettiği statü, gelenekçiliğin örneklerinden birisidir. Olga, köydeki gelenekçiliğin bir yansıması olan batıl inançları kendi üzerinde toplayarak mistik bir konuma ulaşmıştır. Küçük çocuk Olga'ya yaptığı işlerde yardımcı olarak onun yanında kalma hakkı elde eder. Fakat gelenekçilik ve mistisizm yüzünden bu köyde yaşamak küçük çocuk için imkânsızdır.

Mylnar, eşi ve onlara yardım eden genç bir adamın yaşadığı ev de gelenekçiliği yansıtan unsurlar arasındadır. Evde gelenekçiliğe dayanan ataerkil bir kültür egemendir. Mylnar, evde sözü geçen tek özne konumundadır. Eşi ise ona hizmet etmek ve onun istediklerini yapmakla yükümlüdür. Mylnar karısıyla evdeki yardımcı arasında bir ilişki olduğunu düşünür ve gelenekçi-ataerkil kanılara dayanarak şiddete başvurur.

Ludmila'yı linç ederek öldüren köylü kadınlar da gelenekçiliğin en radikal tutumlarından birisini geliştirir. Lekh'in cinsel ilişki yaşadığı Ludmila, köydeki kadınların tepkisini çekmektedir. Bir gün köydeki kadınlar, kocalarının ve çocuklarının terbiyesini bozduğu gerekçesiyle Ludmila'yı linç ederek öldürür. Lekh de Ludmila'yı kaybettiği için kendisini öldürür. Bu sekansta, köyde yaşayan bir kadının özgür cinsel yaşamının gelenekçiliği tehdit ettiği ve geleneğin reddi nedeniyle de büyük bir şiddet ortamının oluştuğu görülür.

### **Otoritaryen Boyun Eğme**

Filmde otorite farklı biçimlerde kendini gösterir. Çocuğun gittiği her köyde farklı bir lider kültü ve otorite mevcuttur. Küçük çocuğun kurtuluş umuduyla gittiği köylerden birisinde köylüler tarafından yakalanıp teslim edildiği Olga karakteri, otoritenin temsilcilerinden birisi durumundadır. Yaşlı bir kadın olan Olga, büyücülük ve falcılık gibi mistik işlerle hayatını sürdürmektedir. Köye egemen olan mistik inançlar nedeniyle Olga'ya tanrısal bir itaat olduğu görülür.

Eşini kıskanan Mlynar, evdeki tek otorite durumundadır. Otoritesini sağlayamadığını düşündüğü anda girdiği kıskançlık kriziyle büyük bir şiddet olayının faili olur. Küçük çocuk için bu evde kalmak artık imkânsızdır. Evi terk etmek zorunda kalan çocuk için yeni bir hayatta kalma macerası başlar.

Kafeslere kapattığı kuşlarla tek başına yaşayan Lekh, istediği zaman Ludmila ile görüşerek onunla cinsel birliktelik kurmaktadır. Lekh otoritesini kafese kapattığı

kuşlar ve köyün cinsel arzu nesnesi durumundaki Ludmila üzerinde sergiler. Ludmila, tıpkı kafesteki kuşlar gibi Lakh karşısında boyun eğen ve itaat eden nesne durumundadır.

Filmde sık sık görülen Kızıl Ordu askerleri ve Naziler, birlikleri içinde otoriteye boyun eğen kişilerdir. Üstlerinden aldıkları emirleri yerine getirmeye, savaşmaya ve ülkelerinin idealleri için ölmeye boyun eğmişlerdir. Askerler üzerinde otoriteye boyun eğme davranışı bütün unsurlarıyla görülür.

Nazi kontrolündeki şehirde otoritelerden birisi de rahip karakteridir. Öyle ki Naziler rahibin ölmesini istemediği küçük çocuğu bile teslim ederler. Rahibin küçük çocuğu emanet ettiği Garbos için de rahip karakteri otorite olarak gördüğü tek kişidir. Rahibi otorite olarak kabul eden Garbos, çocukla tanışmasıyla beraber otoritaryen boyun eğmeye mahkûm edeceği nesneyi de bulmuş olur. Çocuğa işkence ve cinsel istismar gibi ağır şiddet eylemleri uygular. Çocuğun olan biteni rahibe anlatmak istediğini fark eden Garbos, çocuğu öldürmek ister. Küçük çocuk yaptığı bir manevra ile Garbos'un ölümüne sebep olur. Bu onun işlemek zorunda kaldığı ilk cinayet olur. Rahibin de ölümüyle artık küçük çocuğun burada da yaşaması imkânsız olur.

Yaşlı adamı otorite olarak kabul edip ona boyun eğen Labina karakteri, kendisine bir boyun eğen mağdur olarak çocuğu bulmuştur. Labina, tatmin edemediği cinsel duygularını küçük çocuğun üzerinde şiddete dönüştürür. Henüz cinsel yaşamın gerekliliklerini sergileyecek yaşta çok uzakta olan çocuk için, Labina'nın cinsel arzuları travmatik bir duruma dönüşür. Küçük çocuğa olan tacizlerinden ve saplantısından beklediğini bulamayan Labina, ahırdaki keçiyi cinsel arzularının nesnesi hâline getirir. Böylece kendisine boyun eğen yeni bir itaat nesnesi bulmuş olur.

Sonuç olarak filmde geçen bütün mekânlarda, yerleşim yerlerinde otorite değişmektedir. Değişmeyen tek şey ise otoriteye gösterilen boyun eğme ve itaat duygusudur. Küçük çocuk gittiği her yerde itaate ve boyun eğmeye zorlanır. Böylece otoritaryen kişilik olmaya doğru evrilir.

### **Otoritaryen Saldırganlık**

Filmin tamamında otoritaryen saldırganlık hüküm sürer. Çocuğun kırsalda başlayan yolculuğundan bitişe kadar bu saldırganlığın çeşitli yansımaları görülür. Bunun en tipik karşılığı, köylülerin topraklarına gelen "yabancı" karşısında duyduğu endişe ve saldırgan tutum olur. Bu tutum eyleme dönüşerek işkenceye kadar ilerler. Çocuk gittiği bütün köylerde düzeni bozacağı düşünülen tehlikeli bir unsur olarak görülür. Büyücü Olga'nın yaşadığı köyde bu durum zirveye ulaşır. Çocuğun köye girişiyle bütün köy teyakkuza geçer. Saldırganlığın en büyük sebebi kurulu olan geleneksel düzenin bozulacağına dair endişedir.

Bunun bir başka örneği de Mlynar'ın evindeki ilişkilerde görülür. Karısıyla kendisine yardım eden genç erkek karşısında duyduğu kıskançlık, Mlynar için düzenin bozulacağına dair endişeyle beraber otoritaryen saldırganlığı ortaya çıkarır. Şiddet dolu saldırganlığın sonucunda da büyük bir travma yaşanır.

Ludmila ve Lekh'in yaşadığı köy de otoritaryen saldırganlığın merkezlerinden birisi konumundadır. Köydeki kadınlar, eşlerinin ve çocuklarının ahlakını bozduğu gerekçesiyle Ludmila'yı linç eder. Lekh, onları durdurmak isterken kadınlar tarafından saldırıya uğrar. Köydeki kadınların kıskanç ve gelenekçi tutumunun saldırganlığa dönüşerek Ludmila'nın ölümüne sebep olduğu görülür. Ludmila'yı kaybeden Lekh ise otoritesinin kaybetmesinin yarattığı saldırganlıkla kendi ölümüne neden olur. Kadınların linç ettiği Ludmila'nın ölümü Lekh için şok edici bir etki yaratır. Lekh, evine götürdüğü Ludmila'nın cesedinin başında kendini ipe asar.

Savaşın daha geniş cephelere taşınmasıyla çocuğun gittiği bütün köylerde Naziler yerel halka saldırır. Köyler yakılır, siviller öldürülür. Kızıl Ordu ve Alman askerleri kırsalda, halkın içinde savaş verir. İki tarafın da savaşta üstünlüğü kurmak için otoriter bir saldırganlık içinde olduğu görülür.

Küçük çocuğun tesadüfen karşılaşarak yanında kaldığı Sovyet askeri Mitka, küçük çocuğa iyi davranır; fakat burada da otorite ve militarizm vardır. Çocuğun bir sonraki durağı savaş yetimlerinin kaldığı yurt olur. Filmin son bölümünü oluşturan bu bölümde, çocuğun filmin başındaki hâlden çok farklı birine dönüştüğü netleşir. Her türlü şiddete ve savaşın yıkıcı etkisine maruz kalan çocuk için dünya artık başka bir yer olmuştur. Öyle ki, kendisine hakaret eden bir pazarcıyı gözünü kırpmadan öldürür. Bu durum, küçük çocuğun da egemen olan otoritaryen saldırganlık kültüründen etkilenerek saldırgan bir tutum geliştirdiğinin kanıtı olur.

### **Öznellik Karşıtlığı**

Filmde küçük çocuğun ismi en sonda babasıyla beraber eve doğru yolculuğa çıkmasıyla belli olur. Bu yolculukta otobüsün camına çocuğun, Joska ismini yazdığı görülür. Film boyunca adını hiç söylemeyen çocuğun adı Joska'dır. Bu sahne dışında çocuğun ismini öğrenmek izleyici için mümkün olmaz. Çünkü o bir özne değildir, gittiği her yerde şiddet gören bir mağdurdur. Çocuğun adının öğrenildiği sahnede, babasının kolunda numaralar yazmaktadır. Bu numaralar Nazilerin, Yahudileri damgalamak ve kodlamak için kullandığı bir yöntemdir. Çocuk bu numarayı gördüğü anda otobüsün camına adını yazar. Bunun anlamı kendisinin, daha ötesinde Yahudilerin bir sayı değil, insan olduğunu vurgulamaktır.

Filmdeki bütün köylerde kurulan ilişkiler, otorite etrafında, topluluk yaşamına uygun olarak feodalizm temelindedir. Bu toplumsal yapıda öznelğin hiçbir yeri yoktur. Nitekim bütün karakterlerde bunun yansımaları görülür.

### **Batıl İnanç ve Klişe**

Mistisizm filmin içinde önemli bir yer tutar. Büyücülük yapan Olga karakteri bunun zirvesi olsa da filmin bütün karakterlerinde mistik ve kaderci yaklaşımları görmek mümkündür. Filmin geçtiği coğrafyada Hristiyanlığın Pagan kültürle beraber yaşanıyor olması, Slavların kendine has ritüel ve kültürleri mistisizmin etkisini arttırmaktadır. Batıl inançların en büyük hedefi küçük çocuk olur. Köylüler çocuğun lanetli olduğunu; şeytan ya da vampir gibi görüntüsü olduğunu; köylerini ve evlerini yok edeceğini düşünürler. Batıl inançların günlük yaşamdan sağlığa, güvenlikten toplumsal düzene kadar her şeyi belirlediği görülür. Olga, hastalanan küçük çocuğu tedavi etmek için sadece kafası dışarıda kalacak şekilde topırağa gömer. Bu sahnede çocuğun yaşadığı korku her şeyi açıklamaktadır.

### **Güç ve Dayanıklılık**

Filmin İkinci Dünya Savaşı yıllarında Doğu Avrupa'da geçiyor olması güç savaşının filmin merkezinde olduğunun işaretidir. Bütün karakterlerde savaşın, yoksulluğun, zayıflığın vermiş olduğu güç arayışı görülür. Herkes gücü ölçüsünde kendisinden daha zayıf olanı ezme ve yok etme güdüsüne sahiptir. Avrupa'yı sarsan faşizm, mikro ölçekte de bütün evlerde ve köylerde kendisini gösterir. Bunun en büyük kurbanı da filmin ana karakteri olan küçük çocuk olur. Gördüğü şiddet karşısında güçlü ve dayanıklı olma zorunluluğunu hisseder. Sonunda geldiği noktada o da artık şiddeti araç olarak kullanmaya başlar. Böylece filmdeki bütün karakterler güç üzerinden ilişkilerini geliştirir.

### **Yıkıcılık ve Sinizm**

Filmde insana ait olan bütün değerler ayaklar altına alınır. Şiddet toplumsal yaşamın bütün unsurlarına sızmış, yaşama ait olan ne varsa yok etmiştir. Yıkıcılığın boyutu öyle serttir ki en masum olan çocuklar bile bundan payını almıştır. İnsanın, insanlığın lanetlendiği, her şeyin ölüm makinesinde nesne hâline geldiği bir evren vardır filmde. Nitekim İkinci Dünya Savaşı'nda filmin geçtiği Doğu Avrupa'da durum tam olarak budur.

### **Yansıtmacılık**

Filmde şiddet ve otorite üzerinden kurulan ilişkilerin bütün dünyada hüküm sürdüğüne dair bir ön kabul vardır. Sovyetler Birliği ordusuna mensup Mitka'nın, küçük çocuğa yönelik öğretileri bunu doğrular. Mitka'nın çocuğa hayatta kalmak için öldürmek zorunda olduğunu empoze etmesiyle çocuk için de öldürmeye yönelik güdüler harekete geçer. Gidilen her yerde egemen olan yaşam yeniden üretilir ve kurulan bütün ilişkilere yansıtılır.

### **Cinsellik**

Filmde cinsellik travmatik bir şekilde temsil edilir. Rahibin çocuğu emanet ettiği Garbos, küçük çocuğun üzerinde tahakküm kurar ve cinsel istismarda

bulunur. Garbos'un kilise cemaatinin daimî üyelerinden birisi olması ayrıca düşündürücüdür. Çocuğun cinsel arzu nesnesi olması sadece erkekler eliyle gerçekleşmez. Cinsel dürtülerini dizginlemeyi başaramayan Ludmila, küçük çocuğu kendisiyle ilişkiye girmeye zorlar. Fakat küçük çocuk bütün arzularına rağmen cinselliğin gelişim yaşının altında olması nedeniyle cinsel eylemi gerçekleştiremez. Ludmila, ahırdaki keçiyi ilişki kurmayı dener. Bu çocuk için çok travmatik bir durum yaratır. Arzu nesnesi olarak belirlediği Ludmila'yla arasına keçinin girmesi, çocuğun öldürme güdüsünü harekete geçirir. Küçük çocuk keçiyi öldürür ve keçinin kopmuş kafasını Ludmila'nın yatağına atar. Ludmila'nın durumu, cinsel duygularını tatmin edemeyen bir insanın nelere sebep olabileceğini açıkça gösterir.

### **Filmin Künyesi**

**Filmin Adı:** Die Welle (The Wave, Tehlikeli Oyun)

**Filmin Yapım Yılı:** 2008

**Filmin Yönetmeni:** Dennis Gansel

**Filmin Senaristi:** Dennis Gansel, Peter Thorwarth

**Filmin Oyuncuları:** Jürgen Vogel, Frederick Lau, Max Riemelt

**Filmin Yapımcıları:** B.A. Produktion, Constantin Film, Medienfonds GFP, Rat Pack Filmproduktion GmbH

**Filmin Süresi:** 107 dakika

### **Filmin Konusu**

Almanya'da bir okulda öğretmenlik yapan Rainer Wegner, sınıftaki öğrencilere otokrasi konusunu anlatmak için ilgi çekici bir yöntem dener. Bu yöntemle göre otokratik yönetimlerin iyi anlaşılması adına bir deney gerçekleştirilir. Öğretmen sınıftaki öğrencilerin liderliğini üstlenir, öğrenciler de lidere bağımlı bir grup olma görevine sahip olur. Öğrencilerin otokrasiyi içselleştirmesi, lidere bağlılığın tam otoriteye dönüşmesi ve bireyler arasındaki farklılığın tamamen yok olmasıyla işler kısa sürede farklı bir yöne doğru ilerlemeye başlar. Böylece dersin iyi anlaşılması adına başlatılan deneyin sonucunda büyük bir kaos oluşur ve travmatik şiddet olayları meydana gelir.

### **Filmin Özeti**

Almanya'da lise öğretmenliği yapan Rainer Wegner, ideolojilerin uygulamalı olarak anlatılmasını içeren proje dersi için anarşizm konusunu seçmek ister. Fakat okul yönetimi tarafından kendisine otokrasi konusu verilir. İlk başta bu konuyu anlatmak için pek istekli yaklaşmayan Wegner, konunun sınıfta ilginç tartışmalar doğurmasından sonra dersle ilgilenmeye başlar. Wegner, otokrasi konusunu öğrencilere daha iyi öğretebilmek için bir deney başlatır. Bu deneye göre, otokrasinin kendine has ilkeleri sınıfta geçerli olacaktır. Rainer, öğrencilerine tek

tip olmalarını, kendisine tam itaat göstermelerini ve disiplinli olmalarını emreder. Öğrencilerin bu durumu fazla içselleştirmesiyle sınıftaki durum kısa sürede farklı bir yönde değişim gösterir.

Gruba “Dalga” ismi verilir; amblem, işaret gibi motive edici unsurlar bulunur. Sınıftaki öğrenciler birkaç itiraz dışında yeni oluşuma tam uyum gösterir. Diğer sınıfta anarşizm dersinin işlenmesi, gruplar arasında çatışmalar doğurur. Okul bahçesinde ve dışarıda öğrenciler arasında kavgalar meydana gelir. Öğrenciler “Dalga” sembol ve sloganlarını şehrin her yerine yapıştırır. Belediye binasına yapıştırılan amblem ile basında da yer bulurlar. Bu durum onlar için ilk başta eğlenceli görünse de kısa sürede travmatik sonuçlar ortaya çıkar.

Grubun otoriteye tam uyumuyla birlikte şiddet kaçınılmaz hâle gelir. Gerek öğrenciler arasında gerek toplumun diğer gruplarına karşı her geçen gün şiddetin ve nefretin boyutu artar. Deneyin tehlikeli bir noktaya ulaştığını fark eden öğretmen Wegner, “Dalga” oluşumunun sonlandığını ve dersin bittiğini deklare eder. Fakat bu, grup üyesi Tim için kabullenmesi mümkün olmayan bir karardır. “Dalga” grubuyla bambaşka bir kişiliğe bürünen Tim, silahını çekerek dersin devam etmesi gerektiğini söyler. Üzerine gelen bir arkadaşını silahla yaralar. Öğretmeni Wegner’in kendisini durdurmak istemesi üzerine intihar ederek yaşamına son verir. Wegner tutuklanır ve hapse girer. Böylece tehlikeli otokrasi deneyimi, şiddet ve ölümle biter.

## **Bulgular ve Yorum**

### **Gelenekçilik**

Adorno ve diğer araştırmacıların otoritaryen kişiliğin özelliklerinden birisi olarak gösterdiği gelenekçilik, orta sınıfın geleneksel değerlerine olan bağlılığı tanımlar. Filmdeki bütün karakterler sıradan, orta sınıf, kentli Almanlardan oluşur. Gençlerin aileleri orta sınıfın geleneksel dünyasını çok iyi yansıtır. Aile ilişkileri geleneksel olarak düzenlenmiş ve ahlaki değerler de buna göre belirlenmiştir.

### **Otoritaryen Boyun Eğme**

Otoriteye karşı itaati ve eleştirel düşünceden uzaklaşmış olmayı belirten otoritaryen boyun eğme, filmde birçok sahnede kendini gösterir. Bunun bir örneği, sınıf öğretmeni Rainer Wegner’in otokrasi dersi için yaptığı deney sonrası gençlerden gördüğü yaklaşımın farklılaşmasında belli olur. Önceleri Rainer diye hitap eden öğrenciler, otokrat bir lidere evrilmesiyle öğretmenlerine “Herr Wegner” şeklinde seslenmeye başlarlar.

Öğrenciler için öğretmenin söylediği her şey bir emir hâlini alır. Otorite olan Wegner’e gösterdikleri tam itaat ve uyum, bütün eleştirel düşünceleri reddetmelerine neden olur. Sınıfta “Dalga” adlı oluşuma karşı yükselen tepkilere sert bir şekilde karşılık verirler. Yaptıklarının yanlış olduğunu düşündürecek



bütün yaklaşımları tepkiyle reddederler. Aileleri ve çevreleriyle aralarında büyük bir kopuş ortaya çıkar. Koşulsuz olarak gösterdikleri itaat, eleştirelilikten ve sorgulayıcılıktan tamamen uzaklaşmalarına neden olur.

Wegner'in siyasi görüşüne ters olarak böyle bir yaklaşım geliştirmesinin sebebi aslında gençlere demokrasinin değerini bilmelerini sağlamaktır. Almanya'da bir daha asla otokratik bir yönetimin olmayacağını düşünen gençlere bunun her zaman olabileceğini göstermek isteyen Wegner, büyük bir kaosun öncüsü olur. Böylece otoriteye boyun eğmenin toplumsal koşulları oluştuğunda bireylerin bu duruma ne kadar çabuk rıza üretebileceği görülür.

Otoriteye en fazla boyun eğen öğrenci Tim'dir. Tim, ailevi problemleri nedeniyle yalnız ve içine kapanık bir gençtir. Kendisini adayabileceği bir oluşumun ortaya çıkması onun için büyük heyecana sebep olur. Tim, silah sahibi olarak grubu kendisi için bir yaşam kavgası hâline getirir. Bu durum filmin sonunda büyük bir travmaya neden olur.

### **Otoritaryen Saldırganlık**

Grubun kendi değerlerinin dışında olan herkese karşı mevcut olan otoritaryen saldırganlık filmde sıklıkla görülmektedir. Özellikle diğer sınıfta anarşizm konusunu öğrenen arkadaşlarına yönelik olan şiddet eğiliminin sıklıkla altı çizilir. Filmdeki karakterlerin hepsi ailelerine, sevgililerine, grup dışındaki arkadaşlarına karşı saldırgan bir tutum içindedir. Potansiyel olarak barındırdıkları saldırganlık iç güdüsü, otoriteye gösterdikleri uyumla beraber açığa çıkar.

Tim, şiddeti en fazla içselleştiren karakterdir. Otoriteye gösterdiği itaat nedeniyle tamamen başka birine dönüşerek şiddetin esiri hâline gelir. Silahla arkadaşını yaralaması ve kendini öldürmesi bunun nihai sonucu olur.

Grubun önde gelenlerinden olan Marco, kız arkadaşı olan ve gruptan ayrılarak anarşizmin anlatıldığı gruba geçen Karo'ya tokat atar. Su topu maçında hem tribünlerde hem de sporcular arasında kavga çıkar. Öğretmen Wegner'in bile hayatında şiddetin etkileri görülmeye başlar. Sevgilisiyle olan ilişkisi otokratik ruh hâline geçişi nedeniyle bozulur. Şiddete olan eğilim bütün ilişkilerde kendini göstermeye başlar.

### **Öznellik Karşıtlığı**

"Dalga" adlı grubun oluşmasıyla beraber sınıftaki herkes bireyselliklerini yitirerek her şeylerini grup adına feda ederler. Artık hepsi bir amaç için toplanmış, belirli bir ideal etrafında hizmet etmeye hazır, otoriteye tam rıza gösteren edilgen kitle hâline gelmiştir. Liderin bütün gruba tek tip kıyafet giydirmesi, aralarında ortak bir sembol ve işaretin kullanılması, herkesin askeri bir disiplin altına girerek farklılıkların yok edilmesi öznellik karşıtlığını doğurur. Sınıfa farklı renk giysiyle gelen arkadaşlarına yönelik olarak geliştirdikleri tepki bunun göstergesidir.



Wegner'in öğrencilere empoze ettiği, “*Tek başına hayatta mücadele edemeyiz. Ancak birlik olursak o zaman çok daha güçlü oluruz*” fikri, büyük çoğunluk tarafından tamamen uyumla karşılanır. Öğrencilerin öğretmenlerine yazdıkları sonuç raporlarında görülen, “*Artık kimin güzel, kimin en iyi ya da en başarılı olduğu önemli değil. ‘Dalga’ hepimizi aynı seviyeye getirdi*” ifadesi öznellik karşıtlığının en somut örneğidir.

### **Batıl İnanç ve Klişe**

Filmdeki karakterlerin Almanya’da bir daha asla faşizmin ortaya çıkmayacağına yönelik olan ön kabulleri bir klişe oluşturmaktadır. Oysa içlerine düştükleri deneyde gördükleri gibi faşizmin ortaya çıkması için uygun koşulların oluşması yeterlidir. Deneyin ilerlemesiyle ortaya çıkan otoriteryen kişilikler, Almanya’da faşizmin tamamen yok edildiğine dair var olan klişenin yıkılması anlamına gelmektedir.

### **Güç ve Dayanıklılık**

Filmdeki öğretmenin su topu hocası olması, öğrencilerin aynı zamanda su topu sporcuları olması filmdeki güç ve otorite saplantısına yönelik uygun bir alt metin oluşturur. Güç ve dayanıklılığın şart olduğu su topu sahneleri, otoriteryen kişiliğin en büyük gereklerinden birisi olan güç ve dayanıklılık tutkusunun altını çizer. Ayrıca, otokrasi dersleri esnasında hepsinin güçlü, sağlıklı ve dayanıklı olmasını isteyen öğretmenlere karşı öğrencilerin güçlerini ispat etme kaygıları, bu unsurun filmde mevcut olduğunu gösterir.

### **Yıkıcılık ve Sinizm**

Filmde genele yayılan bir düşmanlık hissi görülür. Otokrasinin içselleştirilmesiyle beraber gençler, düşman olmak ve insani değerlerden uzaklaşmak için hazır duruma gelir. Zayıflık aşağılanma sebebi olarak kabul görür. Karakterler aralarında olmak istemeyen herkese karşı yıkıcı bir tavır takınırlar. Tim karakterinde tamamen açığa çıkan yıkıcılık ve sinizm, şiddet olaylarının en yoğun olarak bu karakterde birleşmesiyle sonuç kazanır. Öğrencilerin “Dalga” bayrağı altında toplanıp gruplaşması, toplumun diğer üyelerine karşı yıkıcı bir güç meydana getirir. Bu yıkıcı davranışların sonuçları da şiddet eylemleri olarak ortaya çıkar.

### **Yansıtmacılık**

Filmde bilinçsiz ve duygusal dürtüler otoriteye uyumla beraber dışarıya yansıtılır. Karakterlerin güç odaklı, otoriteryen tutum ve eylemleriyle bu durum ortaya konulur. Grupta olan otoriter ilişkilerin bütün okula, hatta Almanya’ya yansıtacağını düşünmeleri, dar ilişkilerindeki duygu ve düşüncelerin genelleştirildiğinin ispatı durumundadır. Grup içinde egemen olan yapıyı grubun dışında göremeyen öğrenciler, bu yanlışlığın hayal kırıklığını şiddete başvurarak gidermeye çalışırlar.

## **Cinsellik**

Filmde cinselliğin dışavurumu “Dalga” mensubu öğrenciler arasında yapılan partide görülebilir. Bu sahnede gençlerden birisi cinselliğe vurgu yapan bir şaka yapar. Bu hareketi cinsel dürtülerinin kontrolsüzlüğüne, cinsellikle alakalı endişelerine dair bir ipucu barındırmaktadır.

## **SONUÇ**

Çalışmanın örneklemini olarak belirlenen Boyalı Kuş ve Tehlikeli Oyun filmleri, otoritaryen kişilik tartışmaları bağlamında çözümlenmiştir. Adorno'nun 1950'de yaptığı “Otoritaryen Kişilik” çalışmasında belirttiği dokuz otoritaryen kişilik özelliği filmlerde aranmış; faşizm, otorite, ön yargı gibi kavramlarla ilişkisi belirlenmiştir. Buna göre, İkinci Dünya Savaşı yıllarında Doğu Avrupa'daki kimsesiz bir Yahudi çocuğu merkezine alan Boyalı Kuş filmindeki karakterlerin otoritaryen kişiliği özellikleri sergilediği ortaya konulmuştur. Küçük çocuğun gittiği her köyde, misafir olduğu her evde gördüğü şiddetin kaynağı, bu kişilerin otoritaryen eğilimlere sahip olmasından ileri gelir. Avrupa'yı sarsan Nazizm ve büyük savaş, en sıradan insanın bile hayatını değiştirerek bütün toplumu otoriter etkilerin altına almıştır. Boyalı Kuş filminde görülen toplumsal yapı feodal ilişkilere bağlı, geleneksel değerlerin öne çıktığı bir ortam sunar. Bu kapalı yapının içinde dışarıdan gelen “yabancı” bir çocuk, her ne kadar zararsız da olsa yok edilmesi gerektiğine inanılan bir tehlike arz eder. Öyle ki, çocuğun sürekli “Çingene” ya da “Yahudi” olarak tanımlanması, toplumdaki antisemitizmin ve ırkçı nefretin boyutlarını gösterir. Bu sahneler, antisemitizmin yalnızca Nazizm'le içselleştirilmemesi gerektiğini, Nazizm'e karşı savaşıyan Slav toplulukları arasında da bu nefret suçunun olabileceğinin altını çizer.

2008 yapımı Alman filmi olan Tehlikeli Oyun, bu tartışmalara uygun düşecek içerikler sunar. Almanya'da faşizmin bir daha dirilmesinin mümkün olmadığı yönündeki yaygın inanca karşı film, faşizmin uygun ortam bulduğu her yerde ortaya çıkabileceğini ortaya koyar. Filmdeki öğretmenin faşist bir lidere, sınıfın faşist bir orduya dönüşümü çok kısa sürede gerçekleşir. Bu durum, otoritaryen kişiliklerin her zaman ve her yerde bulunabileceğini gösterir.

Boyalı Kuş filminde feodal toplumun içe kapalı üyeleri arasında görülen kişilik özelliklerinin aynısı modern dönemde Avrupa'nın ortasında, Almanya'da da görülmektedir. İki film arasındaki farklı toplumsal yapılar, karakterlere ve olaylara rağmen iki filmin de ortak noktası otoritaryen kişilik özelliklerinin uygun ortam olduğu anda gelişeceği ve tehlike durumuna gelebileceğidir. Nitekim her iki filmde de görülen şiddet, travmatik olaylar bunu doğrular.

Adorno'nun kendisinden önce yapılan ön yargı çalışmalarından elde ettiği bulgularla yaptığı otoritaryen kişilik çalışmaları günümüzde de doğruluğunu kanıtlamaktadır. Birbirinden farklı tarihlerde, farklı ülkelerde, farklı biçimlerle çekilen bu iki filmi de Adorno'nun “Otoritaryen Kişilik” çalışmaları kapsamındaki

düşünceleri yetkinlikle açıklamaktadır. Nitekim her iki filmde de otoritaryen kişilik özelliklerinin tamamı görülür. Bu çalışmanın sınırlılıkları ve amaçları kapsamında bu filmler belirlenmiş olup içeriğinde Nazizm, faşizm, antisemitizm gibi öğeleri barındıran her film, ele alınan kuramsal tartışma doğrultusunda ortaya çıkarılan film eleştirisi yaklaşımıyla değerlendirme konusu olabilir.

## **KAYNAKÇA**

Adorno, T. W. (2011). *Otoritaryen kişilik üstüne: Niteliksel ideoloji incelemeleri*. (D. Şahiner, Çev.). Say Yayınları.

Adorno, T. W. (2012). *Sahicilik jargonu: Alman ideolojisi üzerine 1962-1964*. (Ş. Öztürk, Çev.). Metis Yayınları.

Adorno, T. W., Frenkel-Brunswik, E., Levinson, D. J., Sanford, R. N. (1950). *The authoritarian personality*. Harper & Brothers.

Akbulut, H. (2019). *Film çözümlenmeleri*. İstanbul Üniversitesi Yayınları.

Baars, J., ve Scheepers, P. (1993). Theoretical and methodological foundations of the authoritarian personality. *Journal of the History of the Behavioral Sciences*, 29(4), 345–353. [https://doi.org/10.1002/1520-6696\(199310\)29:4%3C345::AID-JHBS2300290405%3E3.0.CO;2-L](https://doi.org/10.1002/1520-6696(199310)29:4%3C345::AID-JHBS2300290405%3E3.0.CO;2-L)

Boucher, G. (2016). *Yeni bir bakışla, Adorno*. (Y. Başkavak, Çev.). Kolektif Kitap.

Duckitt, J. (2015). Authoritarian personality. *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*, 2(2), 255–261. <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.24042-7>

Ferrarotti, F. (1994). Beyond the authoritarian personality: Adorno's demon and its liberation. *International Journal of Politics, Culture, and Society*, 8(1), 105–127. <https://www.jstor.org/stable/20007175>

Kabadayı, L. (2018). *Film eleştirisi: Kuramsal çerçeve ve sinemamızdan örnek çözümlenmeler*. Ayrıntı Yayınları.

Özden, Z. (2004). *Film eleştirisi: Film eleştirisinde temel yaklaşımlar ve tür filmi*. İmge Kitabevi Yayınları.

Rensmann, L. (2017). *The politics of unreason: The Frankfurt School and the origins of modern antisemitism*. Suny Press.

Stewart, D., ve Hoult, T. (1959). A social-psychological theory of the authoritarian personality. *American Journal of Sociology*, 65(3), 274–279. <https://www.jstor.org/stable/2773308>

Şahiner, D. (2011). Sunuş. *Otoritaryen kişilik üstüne: Niteliksel ideoloji incelemeleri* (s. 9–12) içinde. Say Yayınları.

Taş, T. (2019). Otoritaryen popülizm ve Amerikan ajitatörünün yeni portresi: Nicholas J. Fuentes. *Moment Dergi*, 6(1), 9–37.

# **FATHER INVOLVEMENT IN PRESCHOOL EDUCATION PROGRAMS BASED ON TEACHERS' POINTS OF VIEW**

Fatma TEZEL ŞAHİN  
Gazi University, Turkey  
ftezel68@gmail.com  
<https://orcid.org/0000-0003-2098-2411>

Zeynep Nur AYDIN KILIÇ  
Gazi University, Turkey  
zeynepnuraydin@gazi.edu.tr  
<https://orcid.org/0000-0001-9182-5152>

Ayşegül AKINCI COŞGUN  
Aksaray University, Turkey  
aysegulakinci2011@gmail.com  
<https://orcid.org/0000-0001-7195-5160>

<i>Atf</i>	TEZEL ŞAHİN, F.; AYDIN KILIÇ, Z.; AKINCI COŞGUN, A. (2024). FATHER INVOLVEMENT IN PRE-SCHOOL EDUCATION PROGRAMS BASED ON TEACHERS' POINTS OF VIEW. <i>İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi</i> , 16(4), 529-549.
------------	---

## **ABSTRACT**

Family involvement activities are of a significant place in increasing the success in preschool education and maintaining the education. However, while mother involvement is obtained in the family involvement activities, father involvement is neglected. For that reason, the current study aims at determining the views of teachers with regard to father involvement in the preschool education programs. The working group of the study consisted of 23 preschool teachers. The study is a descriptive survey. The data were obtained through individual interviews. As a data collection instrument, "Teacher Interview Form" was used. The data were analysed through content analysis method. At the end of the research, a great majority of the teachers stated that they were proficient in applying family involvement studies. They also pointed out that they held more family meetings in order to obtain family involvement and then they implemented involvement activities both in the class and out of the class for parents. They expressed that they observed more mother involvement in these activities than fathers. Parents

expressed that the reasons why fathers involved in these activities less compared to mothers were the working conditions of fathers and that it was regarded as a task of mothers.

**Keywords:** *Preschool Education, Parent Involvement, Father Involvement, Teacher Views.*

## **ÖĞRETMENLERİN BAKIŞ AÇISINA DAYALI OKUL ÖNCESİ EĞİTİM PROGRAMLARINDA BABA KATILIMI**

### **ÖZ**

Okul öncesi eğitimde başarının artırılması ve eğitimin sürdürülmesinde aile katılım etkinlikleri önemli bir yere sahiptir. Ancak aile katılım etkinliklerinde baba katılımı istenilen düzeyde değildir. Bu nedenle mevcut araştırma, okul öncesi eğitim programlarında baba katılımına ilişkin öğretmenlerin görüşlerini belirlemeyi amaçlamaktadır. Araştırmanın çalışma grubu 23 okul öncesi öğretmeninden oluşmuştur. Araştırma betimsel bir tarama araştırmasıdır. Veriler bireysel görüşmeler yoluyla elde edilmiştir. Veri toplama aracı olarak “Öğretmen Görüşme Formu” kullanılmıştır. Veriler içerik analizi yöntemi ile analiz edilmiştir. Araştırma sonunda öğretmenlerin büyük çoğunluğu aile katılım çalışmalarını uygulamada yeterli olduklarını belirtmişlerdir. Ayrıca aile katılımını sağlamak amacıyla daha fazla aile toplantısı yaptıklarını ve daha sonra hem ders içinde hem de ders dışında velilere yönelik katılım etkinlikleri uyguladıklarını belirtmişlerdir. Bu etkinliklerde babalardan daha fazla anne katılımı gördüklerini ifade etmişlerdir. Veliler, babaların annelere göre bu etkinliklere daha az katılmalarının nedenlerinin babaların çalışma koşulları ve çocukların okuluna ilişkin işlerin annelerin görevi olarak görülmesi olduğunu ifade etmişlerdir.

**Anahtar Kelimeler:** *Okul Öncesi Eğitim, Ebeveyn Katılımı, Baba Katılımı, Öğretmen Görüşleri.*

## **INTRODUCTION**

The main institution that supplies the child with the opportunity to know the external environment and provides the child with various habits is the family. While the child is gaining the necessary experiences for basic learning in the family, he also finds the opportunity to improve and enrich these experiences in the pre-school education institutions he may attend based on affordability. In addition to the role of the teacher, the part of the family is also significant and effective in the pre-school period. This is because any kind of behavior by the parents affects the choice of the child about the person to be taken as the role model. Parents cannot be supportive in the educational life as long as they do not have knowledge about their child's developmental process and the academic status at the school (Shephard & Newland, 2012).

Parent involvement should be an important part of the pre-school education program. Achieving the continuity of the education provided in the institution, recognition of the child by the family, increasing the child's academic success and supporting the parenting skills of the parents should be planned in order for them to have knowledge about the program (Cömert & Erdem 2011; Oktay & Unutkan, 2003).

Parents are able to contribute to the education to the extent they know about the activities organized by the teacher at the school and the purpose of these activities. According to studies, parent involvement improves the social skills of the child and reduces problematic behavior. Parent involvement additionally improves socio-emotional skills of the children, as well as being effective in increasing their academic success (Epinosa, 1995; Cooksey & Fondell, 1996; Nokali, Bachman & Votruba-Drzal, 2010).

It is known that family involvement has various positive effects for children, families, teachers and institutions. Cotton and Wikelund (1989) stated that there is a directly proportionate relationship between learning levels of children and family involvement. It has been seen that the strength of the positive effects of the education process is dependent on parent involvement.

Eliason and Jenkins (2003) listed the contributions of family involvement practices on children as improvement of academic skills, promotion of development of responsibility feelings, effectiveness in developments of positive attitudes towards school by children, increasing the communication between the school and the home, and providing opportunities for children to see their parents as important parts of their education (Eliason & Jenkins, 2003).

While the importance of family involvement is known, some studies have

reported that there are some obstacles against this such economic problems of the family, education level, employment status, stress at home, attitudes of the family towards school and family involvement, or cultural differences (Balçı & Tezel Şahin, 2016; Castro et al., 2004; Coley and Morris, 2002; Hornby, 2011; McBride et al., 2002; Rimm Kaufman et al., 2003; Thompson, 2012; Waanders, Mendez & Downer, 2007). Additionally, it is seen that mothers participate more than fathers (Coley & Morris, 2002; Laflamme, Pomerleau & Malcuit, 2002; Yeung et al., 2001). However, it is known according to these studies that involvement by not only the mother, but also the father has a significant effect on the child's development and education level (Tezel-Şahin & Özbey, 2009).

A structure where fathers were dominant at work and mothers were dominant in children's lives continued till the late twentieth century. It is seen that the interactions among the father, the mother and the child started to be subjects of study towards the end of the last century. It may be stated that studies focus on the relationship of fathers with their spouses and children, the type of activities they carried out with them, and father involvement (Cabrera 2019; Day & Lamb, 2004).

It is seen that mostly mothers took care of their children's up-bringing and education in the past. However, the differentiations experiences in today's constantly and rapidly changing world have forced the roles of motherhood, and especially fatherhood. There are various factors that leads a change in the concept of being a father and an increase in the interest on the role of the father in the child's development and education (McBride & McBride, 1990; Tezel Şahin, 2003; Tutkun & Tezel Şahin, 2018a).

Working conditions of fathers, time issues, traditional approaches may be listed as the reasons for lack of involvement by father in their children's lives in comparison to mothers. On the other hand, fathers also started to take active part in bringing children up by inclusion of mothers in the work force, diminishing of the effects of traditional taboos in the developing and advancing world, fathers becoming more aware of this issue and researchers focusing attention on the involvement of fathers in children's lives.

Studies mention various benefits for children in the father-child interaction by active involvement of the father in the child's life (Tutkun & Tezel Şahin, 2018b). It is possible to list these benefits as increase in academic success (Amato & Gilbreth, 1999; Aydın Kılıç & Tezel Şahin, 2018; Cooksey and Fondell, 1996; Lazović, 2022), lower tendency of crime and reduction in substance abuse levels (Carlson, 2006), development of positive peer relationships (Updegraff et al., 2001), cognitive improvement, behavioral and emotional organization (Cabrera, 2019), social development, and language development (Lamb, 2010; Tutkun & Tezel Şahin, 2016). Additionally, it is seen that the child's psychosocial



development is negatively affected by situations such as absence of a father and lack of presence of the father in the child's life (Flouri, 2005).

According to Allen and Daly (2002), when father involvement is achieved, the overall life satisfaction levels of children increase and children display fewer signs of depression. When their fathers participate in the activities at the school, children develop more positive attitudes towards the school, become happier, act more willing to satisfy their responsibilities, and are able to carry these attitudes into following years (Allen & Daly, 2002).

As the people who interact with the parents most frequently and directly during pre-school education, the attitudes and roles of the teachers are crucial for starting family involvement, continuation of it, and its success. Teachers are the people effective in organizing, planning and implementing father involvement (Tezel Şahin & Ünver, 2005).

In this sense, in terms of the points of view of teachers, it may be argued that it will contribute to the field to conduct a study regarding which parent participates in family involvement practices in the pre-school area the most, reasons for fathers to participate less, and the benefits of such practices for children, parents, teachers and school. Additionally, it is also thought that the study is important in terms of presenting the views of teachers on father involvement.

With this purpose, this study aimed to investigate the opinions of pre-school teachers on involvement of fathers in family involvement practices.

### **Method**

This study aimed to investigate the opinions of pre-school teachers on involvement of fathers in family involvement practices. The study used a qualitative research design. Qualitative research is an approach that prioritizes research and understanding of social phenomena in connection to the environment they are related to. It allows understanding of the studied subject through the eyes of related people, and presentation of the social structure and processes that constitute these points of view (Yıldırım, 1999). The study used a descriptive (scanning – survey) model. This study, which is a descriptive one, used the method of interview. The ethical approval for this study was obtained during the 2024/10 meeting of the Ethics Committee of Istanbul Aydın University on 26.09.2024.

### **Sample**

The sample consisted of 23 pre-school teachers employed at pre-school education institutions. The selection of the teachers to be interviewed was carried out by homogeneous sampling, which is a purposive sampling method. Homogeneous sampling is the formation of the sample from a homogeneous sub-set or a case within the population of the problem of the research (Büyüköztürk, 2012). The inclusion criteria for the teachers were an at least two years of experience, and

graduation from departments of pre-school teaching and child development.

Among the pre-school teachers included in the study, 11 were employed at a state school, while 12 were employed at a primary school. 7 were in the age group of 20-30 years, 6 were in the age group of 36-40 and 10 were 41 years old or older. 9 had 1-10 years, 6 had 11-20 years and 8 had 21 years of more experience in the profession. 10 of the participants worked with 8-15 children, and 13 worked with 16-22 children.

Additionally, it was found that 11 of the participants had taken courses about family education, while 12 had not. Again, 16 participants participated in the in-service trainings or seminars about family education, while 7 did not. 18 of the teachers who participated in the study stated that they were willing to participate in in-service training or seminars regarding family education, while 4 stated that they were not.

### **Data Collection Tools**

The data of the study were collected through the “Teacher Interview Form” prepared by the researchers. In preparation of the interview form, a literature review was conducted (McBride et al., 2002; Tezel Şahin & Özyürek, 2010; Tezel Şahin & Özyürek, 2016) and the semi-structured interview questions were formed. The interview form, prepared in order to determine the opinions of pre-school teachers on family involvement activities they implemented, consisted of two parts. In the first part, there are studies regarding the age, experience, level of education, number of students in their group. The second part consists of semi-structured questions about family involvement activities.

### **Data Collection and Analysis**

While collecting the data, the teachers to be included in the study were provided with information regarding the topic, purpose and data collection tool in the study. The data were collected through face-to-face interviews conducted with the teachers. The interviews were conducted in a silent and physically comfortable environment in pre-schools and lasted approximately 30 minutes. The interviews were recorded using the notes taken by the researchers during the interview.

In order to interpret the data, firstly, descriptive statistics regarding the data obtained from the data collection tool were found. The obtained values were tabulated as frequency and percentage values. The responses obtained from the interview form were content-analyzed.

Content analysis is a scientific approach that studies a social phenomenon by objectively and systematically categorizing the message of verbal, written or other materials in terms of meaning and grammar, converting it to numbers and making inferences (Tavşancıl & Aslan, 2001). It is aimed to describe the and discover the facts that may be hidden in the data. The main operation in content

analysis is to gather data that are similar to each other under the framework of certain concepts and themes, and interpretation by organization. The purpose is to reach concepts and relationships that may explain the collected data. For this, the collected data should first be conceptualized, then organized in a logical way in terms of the concepts that arise, and therefore, the themes that explain the data should be determined (Yıldırım & Şimşek, 2011). The findings obtained as a result of the analysis of the data were shown in tables and the results were interpreted.

## Findings

The opinions of the pre-school teachers who participated in the study on family

**Table 1.**

*Teachers' Opinions of the Benefits of Family Involvement activities for Children, Families, Teachers and Schools*

	<b>Benefits of Family Involvement</b>	<b>Sample Statement</b>
For the Child	Happiness (n=8)	* Children get socialized, their confidence and initiative skills are improved. (T-3)
	Confidence Boost (n=4)	
	Solving Problems (n=3)	
	Willingness to come to school (n=3)	* Children feel important. (T-11)
	Improving the Child's Communication with the Parents(n=3)	* They spend quality time with the mother and father. The family becomes aware of the child's skills and creativity. (T-5)
	Feeling of Importance (n=2)	
	Better Learning (n=2)	
For the Parents	Increase in Family Confidence (n=6)	* They know their child better. (T-7)
	Strengthening the Family's Communication with the Child (n=4)	* The family knows us and vice versa. Our sharing with the family is thus improved. (T-14)
	Improving Self About the Child (n=4)	
	Spending Quality Time with the Child (n=4)	
	Understanding the Importance of Pre-School (n=2)	*They see what pre-school is. They understand that it contributes to children. (T-12)
	Compliance of the Child with the Rules (n=2)	*They become more conscious. They are able to more closely follow their children and their experiences at the school. (T-21)
	Relief for the Family (n=1)	
	Increase in Sharing with the School (n=1)	

For the Teacher and the School	Easiness of Communication with the Family (n=7)	* It helps me know the parents. (T-17)
	Motivation (n=5)	* The child feels comfortable at the school. This way, the relationship between the parent and the teacher becomes positive. (T-21)
	Knowing the Child Better (n=4)	
	Gaining Experience (n=3)	
	Opportunities for Different Activities (n=2)	
	The Job Gets Easier (n=2)	* Our relationship with the family is strengthened. I become more efficient and motivated. (T-23)
	The Child's Academic Success (n=2)	
	Opportunity to Know the Family (n=1)	
	Appreciation of the Value of the Teacher (n=1)	* I get to know the child better. (T-9)
Achieving Order in the Classroom (n=1)		

Table 1 shows the benefits of organizing family involvement activities in the pre-school period. According to the teachers, family involvement activities provided benefits to the students in terms of happiness of children (n=8), confidence boost (n=4), willingness to come to school (n=3), being able to solve problems (n=3), feeling of importance (n=2).

According to the teachers, family involvement activities provided benefits to the families in terms of increase in the communication between the parents and the children (n=4), improving themselves about their child (n=4), spending quality time with their child (n=4).

Teacher also stated that they benefited from family involvement activities in terms of easy communication between the teacher and the family (n=7), motivation for the teacher (n=5), knowing the children better (n=4), increasing the child's academic success (n=2).

**Table 2.**

*Teachers' Opinions on the Parent Involvement Activities Organized and the Parents Involvement in the Activities*

Parent Involvement Activities	Occurrence		Mother Involvement	Father Involvement
	f	%	f	f
PTA meeting	17	73.9	16	7
In-class and outdoor activities for families	14	60.9	15	7
Invitation to the school in special times	10	43.5	9	5
Newsletters	9	39.1	8	6

Individual meetings	7	30.4	6	2
House visits	7	30.4	4	0
Development reports	5	21.7	3	2
End of year exhibitions	5	21.7	4	3
Daily conversations (arrival – departure times)	5	21.7	6	4
Photos	4	17.4	3	2
Phone calls	4	17.4	4	2
Written correspondence	4	17.4	3	1
Group documents	2	8.7	2	1
Suggestion box	2	8.7	0	0
Bulletin board	2	8.7	1	0
Conferences	2	8.7	3	1
Brochures	2	8.7	1	0
Tapes/Video recordings	2	8.7	1	0

Table 2 shows the opinions of the teachers on the family involvement activities they organized and the parents participating in the activities. It may be seen that teachers reported mothers participated more than fathers in the family involvement activities they organized. For example, the teachers stated that mothers participated (n=16) more than fathers did (n=7) in the PTA meetings they organized.

It is seen that the teachers, in order to achieve family involvement, organized PTA meetings the most (n=17), followed by in-class and outdoor activities for families (n=14). Additionally, they also organized invitations for families in special times (n=10), newsletters (n=9), individual meetings (n=7), house visits (n=7), development reports (n=5), conversations with the parents at times the child is brought to or picked up from the school (n=5), and end of the year exhibitions (n=5). It may be seen that the pre-school teachers referred less to family involvement activities such as phone calls (n=4), photos (n=4), written correspondence (n=4), conferences (n=2), brochures (n=2), tapes/video recordings (n=2), bulletin boards (n=2), group documents (n=2), suggestion boxes (n=2).

It was found that, in addition to these activities, the pre-school teachers also organized field trips, chose to give homework, gained support from the guidance counselor of the school, organized activities such as child of the week, breakfast and picnics, gave article box and project homework, celebrated the child's birthday, and achieved family involvement this way.

**Table 3.***Teachers' Opinions on the Parent that Participates in Family Involvement Activities More*

<b>Participating Parent</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Mother	20	87.0
Father	0	0.0
Both Parents Based on Availability	3	13.0

As seen in Table 3, 20 teachers stated that mostly the mother participated in the activities, while 3 others stated that both parents participated when they were available.

**Table 4.***Teachers' Opinions on Why Fathers Participate Less in Family Involvement Activities*

<b>Reasons for lack of involvement by the fathers</b>	<b>Sample statement</b>
Working conditions (n=7)	* Working hours are generally not suitable, they are busy. (T-13)
As they see it as the mother's job (n=5)	* Fathers are not interested in the education of their children. (T-2)
They think they could not come down to the child's level (n=3)	* They see it as the mother's job and therefore, they do not participate. (T-8)
Assignment of the responsibility to the mother (n=2)	* Fathers are not able to come down to the child's level much. (T-21)
Mothers being more interested (n=2)	* They are shy and they think they cannot do it. (T-5)
Mothers being more comfortable (n=2)	
Activities appeal more to mothers (n=2)	

Table 4 shows that teachers explained why fathers did not participate more in family involvement activities mostly by the working conditions of the fathers (n=7) and that they see the child-related issues as the mother's job (n=5).

**Table 5.***Teachers' Organization of Activities for Involvement of the Fathers*

<b>Activity Organization</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>Reasons</b>	<b>Sample Statement</b>
Yes	3	13.4		
No	20	86.9	Did not mind (n=5)	*I tried but failed. Involvement was very low even on fathers' day. (G-14)
			Previous failure (n=5)	*They indicated they would not be able to participate in any activities in the PTA meeting. (G-1)

Did not think about it (n=4)	*I did not organize it because there was no involvement. (G-16)
Unwillingness of the fathers (n=4)	* They indicated they would not be able to participate in any activities in the PTA meeting. (G-7)
Shyness of the fathers (n=3)	
Because they are the ones who need to care (n=3)	

Table 5 shows that 3 of the pre-school teachers stated that they planned activities for the fathers' involvement. 20 stated that they did not. The participants who did not organize these activities, while they did not have a problem with involvement of the fathers, explained their reasons as that they tried before but the fathers did not attend (n=5), they did not think of it (n=4), the fathers were unwilling (n=4), the fathers were shy around the teacher and children (n=3) and the idea that the fathers should be the ones to be concerned about participating in family involvement activities (n=3).

**Table 6.**

*Teachers' Opinions on Difficulties They Faced in Achieving Fathers' Involvement*

Difficulties faced	f	%	Sample statement
Fathers participate less as they are busy	17	73.9	*I do not feel confident in working with fathers due to lack of experience. (T-11)
Teachers feel incompetent in working with fathers	4	17.4	*Fathers participate less as they are busy. (T-5) *Fathers do not believe in the need for family involvement. (T-13)
Fathers are not able to establish a positive relationship with the teacher	4	17.4	*Fathers are not interested in family involvement activities as they find it difficult to establish a positive relationship with the teacher. (T-17)
Fathers feel lack of confidence in participating in the child's life	3	13.0	*They feel lack of confidence as they do not know how to help the child, and because of this, they do not participate in the family events on the desired levels. (T-10)
Fathers do not believe in family involvement	3	13.0	*Fathers who experience problems with their spouses do not prefer to participate in the activities at the school. (T-9)
Fathers assign the responsibility to the mothers	2	8.6	*The do not participate because they transfer the responsibility to the mother. (T-14)
Fathers have a problem with their spouses	1	4.3	*They do not participate because we are not inviting them. (T-16)
Fathers have difficulty in reaching the school	1	4.3	
Fathers are not invited to the school	1	4.3	

Table 6 shows that the teachers explained the difficulties they experienced in involvement of fathers in family involvement activities mostly by the fathers being too busy to attend (n=17). They also provided reasons such as lack of confidence due to lack of experience (n=4), that fathers are not able to establish a positive relationship with the teacher (n=4), that fathers did not believe in involvement (n=3), that fathers felt lack of confidence in involvement with the child's life (n=3) and that they assigned the responsibility to the mothers (n=2).

**Table 7.**

*Teachers' Opinions on Things They May Do to Increase Father Involvement*

<b>Options that may be used to increase father involvement</b>	<b>Sample statement</b>
Organizing activities for fathers only (n=13)	* Meeting times should be decided upon based on the free times of the fathers. (T-12)
Encouraging/persuading fathers (n=5)	* Only the fathers may be invited to the classroom, and one day of the week may be declared a day for the fathers. (T-4)
Choosing times suitable for fathers (n=3)	* Fathers should be encouraged and persuaded. (T-9)
Raising awareness in fathers (n=2)	

Based on Table 7, teachers said, to increase fathers' involvement, father-only activities may be organized (n=13), fathers may be encouraged and persuaded (n=5), activities may be set at times suitable for the fathers (n=3) and awareness may be raised in fathers on the issue (n=2).

**CONCLUSION**

The study found that the teachers though family involvement activities are useful for children. In terms of the benefits provided by family involvement activities for the children, the teachers mentioned children's happiness, boosting of their confidence, improvement of their problem-solving skills, increases in their skills of taking responsibility, gaining of positive behaviors, willingness of coming to school, contributions in socializing of the children, and strengthening of children's communication with their parents. The relevant literature shows that family involvement activities affect children positively. In studies by Powell and his friends (2010) and Mcwayne, Campos and Owsianic (2004), it was found that the children of families who participated in family involvement activities had improved social skills, reduced problematic behaviors and these activities affected the children positively. Studies by Decker and Decker (2005) and Erdoğan and Demirkasımoğlu (2010) found that observation of the collaboration between their parents and their teacher by children will influence their attitudes towards the school positively. In another study by Rimm-Kaufman et al. (2003), pre-school teachers stated that children who participated in these activities with their families had higher values than those in children who did not participate with their parent in terms of academic skills, language and mathematics success



levels. Considering all these results obtained from previous studies and adding the results of this study, it may be suggested that making family involvement activities a part of education in the pre-school period will contribute to the development of children in various aspects.

According to the results, the teachers stated the families benefited from family involvement activities in terms of increase in their confidence in the school, establishing positive communication with their children and the school, improving themselves about their children, spending quality time with their children, and knowing their children and the school better. In relation to this, Eliason and Jenkins (2003) stated that families become aware of educational activities in the school with the help of family involvement activities, and hence, they understand the functions of both the school and the educational program better. Chrispeels and González (2004), as a result of the parent involvement program they implemented, stated that parents were more compassionate of their children, resorted to physical punishment less, and showed important changes in issues such as parenting practices, self-efficacy and parenting attitudes by spending more time in the educational activities of their children. Moreover, according to the result, the teachers most frequently stated the increase of confidence of the parents in the school and the teacher among the benefits provided to the family. Considering these results and those of other studies in the literature, it may be argued that, via family involvement activities in school, parents not only get more involved in the education process, but they also improve their parenting skills.

Considering the opinions of the teachers on the benefits provided for teachers and schools by family involvement activities, it was found that they mentioned being motivated, knowing the individual traits of the children better, increasing the children's sensory and academic skills. With family involvement activities, as teachers develop positive relationships with families, they are supported and respected more by the parents (Eliason & Jenkins, 2003). Thus, family involvement activities have a significant place in teachers achieving professional motivation. Likewise, Henderson and Berla (1994) reported that family involvement activities provided motivation for teachers, teachers gained more support from parents, success levels of their students increased, and families assessed teachers more positively.

The results show that, as expected, the teachers stated PTA meetings as the events they most frequently organized. This result is in agreement with the findings of the study by Şahin and Turla (2003) that most teachers organized PTA meetings as a way of family involvement and set up individual meetings. Çaltık and Kandır (2006) stated that, among family involvement activities, teachers most frequently organized PTA meetings, phone calls, prepared bulletins and bulletin boards, sent newsletters, prepared pamphlets-brochures-posters, and sent photos to families. On the other hand, while the teachers stated that they implemented some family

involvement activities, the results showed that they did not organize these to a desirable extent, and the involvement by fathers was low.

According to the pre-school teachers who participated in the study, mostly the mothers of the students participated in the family activities. Other studies on this issue also showed similar results, with more involvement by mothers in comparison to fathers (Coley & Morris, 2002; Laflamme et al., 2002; McBride & Rane, 1997; Yeung et al., 2001). For example; Gonzalez et al. (2023) noted low paternal involvement in their research. Similarly, in the researches of Belli and his friends (2021), it was concluded that fathers should improve themselves in participating in school studies. In this case, it shows that mothers are generally more active in participating in the life and education of the child, and fathers are left behind.

In the study, the reasons that were provided by the teachers most frequently for lack of involvement by the fathers were intensity of work and unsuitable working conditions. McBride et al. (2002), in their study with pre-school teachers, stated that the primary obstacle for involvement in such activities by families was lack of suitable time, followed by difficulties in transportation, lack of awareness of the families on the importance of family involvement, and negative perceptions of families regarding the school environment. It is possible to list the factors that reduce the involvement of fathers in the child's life as lack of parenting skills, personal problems, problems related to the mother, length of working hours, economic problems. Additionally, it has been reported that some other reasons include fathers' perceptions that this is a job for the mother, it is the mother's responsibility, and mother are better at establishing communication (Crouter et al., 1987; Christenson, 2004; Crites, 2008). Similarly, Shumow and Miller (2001) also found lower rates of involvement in school by fathers in comparison to mothers. On the other hand, in the study of Mamur (2021), it was concluded that fathers do not see preschool education as important and are passive in participation. This result can be correlated with the research findings in parallel.

Another result of the study is that only a small part of the teachers stated that they plan activities for involvement of the fathers. Most teachers stated that they are not able to organize activities appealing to the fathers. While they did not have a problem with involvement of the fathers, they stated the reasons as, that they tried but failed, they did not think about it, the fathers were not willing, and the fathers were shy around children and teachers. Involvement of fathers in the activities at the school may only be achieved as a result of organized planning. Especially in cases where planning is not made for the fathers, they do not participate in the activities at the school by providing various reasons. Tabak (2020), in his study examining the variables related to family participation, stated that the teacher's invitation is one of the important variables in father participation. In their study, Gürşimşek, Kefi and Girgin (2007) found that, at schools where involvement

of the fathers is not encouraged, fathers behaved reluctant about involvement due to reasons of not being able to find enough time, being uncomfortable at school, finding it difficult to establish relationships with other parents. Likewise, Fagan and Palm (2004) also stated that fathers get discouraged from attending activities at the school when they hear that other fathers will not participate either. This situation demonstrates the need for organizing and encouraging father involvement in family activities more thoroughly.

In achieving father involvement, the teachers stated the fathers' being busy as the case they found the most difficult. Similarly, Abbak (2008) stated that unemployed parents who are living nearby the school visited the school almost every day and talked to the teachers in person. It may be stated that, as they are not able to visit the school, working parents who live farther away cannot be sufficiently aware of family involvement activities. Moreover, the findings of the study show that another issue the teachers found difficult in father involvement was that they had lack of confidence due to insufficient experience. This may have resulted from the lack of experience of the teachers regarding knowledge and skills related to family involvement.

According to another result of the study, the teachers thought that, in order to increase the fathers' involvement, father-only activities may be organized, the fathers may be encouraged and persuaded, activities may be set up for times suitable for the fathers, and awareness on this issue may be raised in the family. In Özkan's study (2014) it was observed that father involvement increased when family involvement activities with fathers were organized by considering the available time slots, needs and necessities, and sociocultural characteristics of the fathers.

As a result of the study, it was found that the participant teachers thought family involvement activities were useful for the children, parents, schools and teachers. A family should be able to continuously monitor the development of their child by receiving information from the school. Therefore, the positive and negative changes that are observed in the child may be detected early and repaired in a shorter time.

The results of the study emphasize the place and significance of father involvement in pre- school education. Accordingly, in pre-school education, the target audience may be determined as fathers in addition to mother, and studies on father involvement may be developed, implemented and popularized. Moreover, while teachers are planning family involvement activities, they may organize father-only activities in order to increase involvement by fathers. While planning these activities, they may increase involvement of the fathers by considering the working hours, interests and needs of the fathers. Teachers may inform the fathers regarding child development and support them in their establishment of positive

and healthy relationships with their children by organizing group meetings and conferences based on the needs of the fathers. Schools and educators may guide the family in regard to activities that will diversify and enrich fathers' relationships with their children.

Activities that will help fathers establish positive relationships with teachers should be planned. Practices and environment that will encourage father involvement should be organized in pre-school education institutions. Settings should be prepared to allow fathers to share the outcomes they obtained from involvement in the education process. Finally, teachers should be informed about family involvement, and their awareness of diversity of the activities to be carried out should be raised.

## REFERENCES

- Abbak, B. S. (2008). *Okul Önce Eğitim Programındaki Aile Katılımı Etkinliklerinin Anasınıfı Öğretmenleri ve Veli Görüşleri Açısından İncelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Allen, S., & Daly, K. (2002). The effects of father involvement: a summary of the research evidence. *Newsletter of The Father Involvement Initiative Ontario Network*, 1.
- Amato, P. R., & Gilbreth, J. G. (1999). Nonresident fathers and children's well-being: a meta-analysis. *Journal of Marriage and Family*, 61(3), 557-573.
- Aydın-Kılıç, Z.N. & Tezel-Şahin, F. (2018). Involvement of fathers in the lives of children in preschool age. *OPS-International Journal of Society Researches*, 9(16), 401-436. DOI: 10.26466/opus.477012
- Balcı, A., & Tezel Şahin, F. (2016). Sosyal Medyanın Aile Katılımında Kullanılabilirliği Üzerine Bir İnceleme, *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 24(5), 2309-2322.
- Belli, M., Akçay Didişen, N. & Bal Yılmaz, H. (2021). Geçmişten günümüze değişen babalık rolü ve çocuk gelişimine katkıları. *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 8(2), 366-371.
- Büyüköztürk, Ş. (2012). *Örnekleme yöntemleri*. 03 07, 2016 <http://w3.balikesir.edu.tr/~msackes/wp/wp-content/uploads/2012/03/BAY-Final-Konulari.pdf>
- Cabrera, N. J., (2019). Father involvement, father-child relationship, and attachment in the early years. *Attachment & Human Development*. 22(1), 1-5. 10.1080/14616734.2019.1589070.
- Carlson, M. J. (2006). Family structure, father involvement, and adolescent behavioral outcomes. *Journal of Marriage and Family*, 68(1), 137- 15
- Castro, D. C., Bryant, D. M., Peisner Feinberg, E. S., & Skinner, M. L. (2004). Parent involvement in Head Start programs: The role of parent, teacher and classroom characteristics. *Early Childhood Research Quarterly*, 19(3), 413-430.
- Coley, R. L., & Morris, J. E. (2002). Comparing father and mother reports of father involvement among low-income minority families. *Journal of Marriage and Family*, 64(4), 982-997.
- Cooksey, C., & Fondell, M. M. (1996). Spending time with his kids: effects of family structure on fathers' and children's lives. *Marriage and Family*, 58(3), 693- 707.
- Cotton, K. & Wiklund, K.R., (1989), Parent Involvement in Education, Northwest Regional Educational Laboratory. *School Improvement Research Series*, 6,

1-15. <https://educationnorthwest.org/sites/default/files/parent-involvement-in-education.pdf>

Chrispeels, J., & González, M. (2004). *Do educational programs increase parents' practices at home?: Factors influencing Latino parent involvement*. Cambridge, MA: Harvard Family Research Project.

Christenson, S. L. (2004). The family-school partnership: An opportunity to promote the learning competence of all students. *School Psychology Review*, 33(1), 83-104.

Crites, C. V. (2008). *Parent and community involvement: A case study*. Unpublished Doctoral Dissertation. Wilmington University, Delaware.

Crouter, A. C., Perry-Jenkins, M., Huston, T. L., & McHale, S. M. (1987). Processes underlying father involvement in dual-earner and single-earner families. *Developmental Psychology*, 23(3), 431-440.

Cömert, D. & Erdem, E., (2011). *Aile Katılım Etkinlikleri*, Ankara: Eğiten.

Çaltık, İ., & Kandır, A. (2006). "Okul Öncesi Eğitim Kurumlarında Görevli Öğretmenlerin 2002 Okul Öncesi Eğitim Programında Aile Katılımının Sağlanmasına İlişkin Görüşlerinin İncelenmesi". I. Uluslararası Ev Ekonomisi Kongresi, Ankara.

Day, R. D., & Lamb, M. E. (2004). Conceptualizing and measuring father involvement: Pathways, problems and progress. R. D. Day, & M. E. Lamb içinde, *Conceptualizing and measuring father involvement* (s. 1-15). New Jersey: Lawrence Erlbaum.

Decker, C.A. & Decker, J. R. (2005). *Planning and Administering Early Childhood Programs*. UpperSaddleRiver; New Jersey, Columbus, Ohio.

Eliason, C. & Jenkins, L.(2003). *A Practical Guide to Early Childhood Curriculum*, Upper Saddle River, N.J. : Merrill.

Epinosa, L., (1995). Hispanic Parent Involvement in Early Childhood Programs, Clearinghouse on Elementary and Early Childhood Education Urbana IL.

Erdoğan, Ç., & Demirkasımoğlu, N. (2010). Ailelerin eğitim sürecine katılımına ilişkin öğretmen ve yönetici görüşleri. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 16(3), 399-431.

Fagan, J., & Palm, G. (2004). *Fathers and early childhood programs*. Clifton Park, NY: Thomson Delmar Learning.

Flouri, E. (2005). *Fathering and child outcomes*. West Sussex, England: John Wiley & Sons.

Gonzalez, J. C., Klein, C. C., Barnett, M. L., Schatz, N. K., Garoosi, T., Chacko, A., & Fabiano, G. A. (2023). Intervention and Implementation Characteristics

to Enhance Father Engagement: A Systematic Review of Parenting Interventions. *Clinical child and family psychology review*, 26(2), 445–458. <https://doi.org/10.1007/s10567-023-00430-x>

Gürşimşek, I., Kefi, S., & Girgin, G. (2007). Okul öncesi eğitimde babaların katılım düzeyi ile ilişkili değişkenlerin incelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*(33), 181-191.

Henderson, A. T., & Berla, N. (1994). Introduction. In A. T. Henderson & N. Berla (Eds.), *A new generation of evidence: The family is critical to student achievement* (pp. 1-20). Washington, DC: National Committee for Citizens in Education, Center for Law and Education.

Hornby, G., (2011). *Parental Involvement in Childhood Education: Building Effective 1 School-Family Partnerships*, Springer Science Business Media, LLC.

Laflamme, D., Pomerleau, A., & Malcuit, G. (2002). A comparison of fathers' and mothers' involvement in childcare and stimulation behaviors during free-play with their infants at 9 and 15 months. *Sex roles*, 47(11-12), 507-518.

Lamb, M. E. (2010). How do fathers influence children's development? Let me count the ways. M. E. Lamb içinde, *The Role of The Father in Child Development* (s. 1-27). New Jersey: John Wiley & Sons.

Lazović, N., Krulj, J., Vidosavljević, S., Marković E. (2022). The correlation between father involvement and the academic achievement of their children: metaanalysis, *International Journal of Cognitive Research in Science, Engineering and Education (IJCRSEE)*, 10(3), 53-60.

Mamur, S. (2021). *Pandemi Döneminde Baba Katılımının İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Malatya: İnönü Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

McBride, B. A., & McBride, R. J. (1990). The changing roles of father's: Some implications for educators"" 82(3):6-10. *Journal of Home Economics*, 82(3), 6-10.

McBride, B. A., & Rane, T. R. (1997). Father/male involvement in early childhood programs: Issues and challenges. *Early Childhood Education Journal*, 25(1), 11-15.

McBride, B. A., Bae, J. H., & Wright, M. S. (2002). An examination of family-school partnership initiatives in rural prekindergarten programs. *Early Education and Development*, 13(1), 107-127.

McWayne, C., Campos, R., & Owsianik, M. (2008). A multidimensional, multilevel examination of mother and father involvement among culturally diverse Head Start families. *Journal of School Psychology*, 46(5), 551-573.



Nokali, N. E., Bachman, H. J., Votruba-Drzal, E., (2010). Parent Involvement and Children's Academic and Social Development in Elementary School. *Child Development*, 81 (3), 988-1005.

Oktay, A., Polat Unutkan, Ö., (2003) “Aile Katılımı”, *Erken Çocuklukta Gelişim ve Eğitimde Yeni Yaklaşımlar*, İstanbul: Morpa Kültür Yayınları.

Özkan, T. (2014). *Çocuğu okul öncesi eğitim kurumuna devam eden babalara uygulanan baba katılım programının baba- çocuk ilişkisi üzerine etkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Çocuk Gelişimi ve Eğitimi Anabilim Dalı,

Powell, D. R., Son, S. H., File, N., & San Juan, R. R. (2010). Parent-school relationships and children's academic and social outcomes in public school pre-kindergarten. *Journal of School Psychology*, 48(4), 269-292.

Rimm-Kaufman, S. E., Pianta, R. C., Cox, M. J., & Bradley, R. H. (2003). Teacher-rated family involvement and children's social and academic outcomes in kindergarten. *Early Education and Development*, 14(2), 179-198.

Shepherd, D. & Newland, L., (2012) Mothers' And Fathers' Couple And Family Contextual Influences, Parent Involvement, And School-Age Child Attachment, *Early Child Development And Care*; 183;(3-4),s.553-569 <http://Dx.Doi.Org/10.1080/03004430.2012.711599> erişim tarihi: 08.03.2017.

Shumow, L. & Miller, J. D. (2001). Parents' at home and at school academic involvement with young adolescents. *Journal of Early Adolescence* 21 (1), 68-92.

Şahin, F. T., & Turla, A. (2003). “Okul Öncesi Eğitim Kurumlarında Yapılan Aile Katılımı Çalışmalarının İncelenmesi”. OMEP Dünya Konsey Toplantısı ve Konferansı ve Bildiri Kitabı. 1. Cilt. 379-392.

Tabak, H. (2020). Eğitime Aile Katılımı: Sosyo-Ekonomik Özellikler Etkiliyor Mu?. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 39(1), 104-121.

Tavşancıl, E., & Aslan, E. (2001). *İçerik analizi ve uygulama örnekleri*. İstanbul: Epsilon Yayıncılık.

Tezel-Şahin, F. (2003). “Çocuğun gelişimi ve eğitiminde babanın rolü”. *Erken çocuklukta gelişim ve eğitimde yeni yaklaşımlar*. (Yay.Haz. Müzeyyen Sevinç). İstanbul : Morpa.

Tezel-Şahin, F., & Ünver. (2005). Okul öncesi eğitim programlarına aile katılımı. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 13(1), 23-30.

Tezel-Şahin, F., & Özbey, S. (2009). Okul öncesi eğitim programında uygulanan aile katılım çalışmalarında baba katılımının yeri ve önemi. *Aile ve Toplum Eğitim Kültür ve Araştırma Dergisi*, 5(17), 30-40.

Tezel Şahin, F., & Özyürek, A., (2010). *Anne baba eğitimi ve okul öncesinde aile katılımı*. İstanbul: Morpa Kültür Yayınları.



- Tezel Şahin, F., Özyürek, A., (2016). *Anne baba eğitimi ve aile katılımı*. Ankara: İstatistik Dünyası Yayınları.
- Thompson, K. F. (2012). *The relationship between parent involvement beliefs of teachers and parent involvement training for teachers on perceived importance of parent involvement*. Unpublished Doctoral Dissertation, Walden University, United States.
- Tutkun, C. & Tezel Şahin F. (2016). Anne, baba ve çocukların doğal gözlemleri: Bir kitapçı ortamında anne çocuk mu? Baba çocuk mu?. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 24(5), 2293-2308.
- Tutkun, C. & Tezel Şahin, F. (2018a). Technology and my child: The views of fathers over how their children use technology. In R. Efe, I. Koleva & E. Atasoy (Eds.), *Recent Researches in Education* (pp. 469-483). England: Cambridge Scholars.
- Tutkun, C. & Tezel Şahin, F. (2018b). The Effect of the Program for Distinctive Fathers Education (PDFE) on the Attitudes of Fathers with Their Children. In I. Koleva, H. A. Başal, M. Tufan & E. Atasoy (Eds.), *Educational Sciences Research in the Globalizing World*. Sofia: St. Kliment Ohridski University
- Updegraff, K. A., McHale, S. M., Crouter, A. C., & Kupanoff, K. (2001). Parents involvement in adolescents' peer relationships: a comparison of mothers' and fathers' roles. *Journal of Marriage and Family*, 655 – 668.
- Waanders, C., Mendez, J. L., & Downer, J. T. (2007). Parent characteristics, economic stress and neighborhood context as predictors of parent involvement in preschool children's education. *Journal of School Psychology*, 45(6), 619-636.
- Yeung, W. J., Sandberg, J. F., Davis-Kean, P. E., & Hofferth, S. L. (2001). Children's time with fathers in intact families. *Journal of Marriage and Family*, 63(1), 136–154.
- Yıldırım, A. (1999). Nitel araştırma yöntemlerinin temel özellikleri ve eğitim araştırmalarındaki yeri ve önemi. *Eğitim ve Bilim*, 23 (112), 7-17.
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2006). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri* (5. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.



# CUSTOMER SEGMENTATION WITH CLUSTERING METHODS IN THE RETAIL INDUSTRY

Hayriye ŞENTÜRK  
Yıldız Teknik Üniversitesi, Türkiye  
hayriyesenturk94@gmail.com  
<https://orcid.org/0000-0002-9523-8745>

Ebru GEÇİCİ  
Yıldız Teknik Üniversitesi, Türkiye  
egecici@yildiz.edu.tr  
<https://orcid.org/0000-0002-7954-9578>

Selçuk ALP  
Yıldız Teknik Üniversitesi, Türkiye  
alp@yildiz.edu.tr  
<https://orcid.org/0000-0002-6545-4287>

<i>Atıf</i>	ŞENTÜRK, H.; GEÇİCİ,.; ALP, S. (2024). CUSTOMER SEGMENTATION WITH CLUSTERING METHODS IN THE RETAIL INDUSTRY. <i>İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi</i> , 16(4),551-573.
-------------	--

## ABSTRACT

Businesses that carry out marketing efforts moved away from product-oriented work, understood the importance of the customer, and shifted towards customer-centered practices. This situation has made customer-centered efforts more important and has caused businesses to focus more on activities related to customer relations. Today with tech development and increasing competition, company-customer relations become more important. Creating a customer profile is critical for businesses to recognize their customers and distinguish their most profitable customers. By understanding their customers' behavior, businesses can tailor their marketing and customer relationship management strategies. Thus, they can meet their customers' needs, increase their satisfaction and loyalty to their businesses and encourage them to shop with them again. Thus, this study aims to categorize customers based on RFM metrics and interpret the obtained clusters from a marketing perspective. At the segmentation phase, hierarchical and non-hierarchical clustering methods, namely k-means, AGNES, and DBSCAN, are used and the results are compared. First, data, which consist of the shopping information of 38975 customers who shopped from e-commerce in one year, are collected from a textile retail company in Istanbul. Then, the purchase amount

Geliş tarihi: 13.07.2024 – Kabul tarihi: 04.09.2024, DOI: 10.17932/IAU.IAUSBD.2021.021/iausbd\_v16i4004  
Araştırma Makalesi-Bu makale iThenticate programıyla kontrol edilmiştir.  
Copyright © İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi

spent by customers is additionally scored to reveal the most valuable customers. It is observed that better results are mined from the k-means algorithms. As a result, four different customer types are determined: loyal customer, potential customer, new customer, and lost customer types. In conclusion, profile-oriented marketing strategies are presented.

**Keywords:** *Customer Segmentation, Marketing, RFM Analysis, Unsupervised Learning, Clustering.*

## **PERAKENDE SEKTÖRÜNDE KÜMELEME YÖNTEMLERİ İLE MÜŞTERİ SEGMENTASYONU**

### **ÖZ**

Pazarlama çabaları yürüten işletmeler ürün odaklı çalışmalardan uzaklaşarak müşterinin önemini kavramış ve müşteri merkezli uygulamalara doğru kaymıştır. Bu durum müşteri merkezli çabaları daha önemli hale getirmiş ve işletmelerin müşteri ilişkileri ile ilgili faaliyetlere daha fazla yönelmelerine neden olmuştur. Günümüzde teknolojinin gelişmesi ve rekabetin artmasıyla birlikte şirket-müşteri ilişkileri daha da önem kazanmaktadır. İşletmelerin müşterilerini tanıması ve en kârlı müşterilerini ayırt edebilmesi için müşteri profili oluşturmak kritik öneme sahiptir. İşletmeler, müşterilerinin davranışlarını anlayarak pazarlama ve müşteri ilişkileri yönetimi stratejilerini uyarlayabilirler. Böylece müşterilerinin ihtiyaçlarını karşılayabilir, memnuniyetlerini ve işletmelerine olan bağlılıklarını artırabilir ve onları kendilerinden tekrar alışveriş yapmaya teşvik edebilir. Böylece bu çalışma, RFM metriklerine göre müşterileri kategorize etmeyi ve elde edilen kümeleri pazarlama perspektifinden yorumlamayı amaçlamaktadır. Segmentasyon aşamasında k-means, AGNES ve DBSCAN gibi hiyerarşik ve hiyerarşik olmayan kümeleme yöntemleri kullanılarak sonuçlar karşılaştırılmıştır. Öncelikle İstanbul'daki bir tekstil perakende firmasından bir yıl içinde e-ticaretten alışveriş yapan 38975 müşterinin alışveriş bilgilerinden oluşan veriler toplanmıştır. Daha sonra ek olarak müşterilerin harcadığı satın alma tutarı puanlanarak en değerli müşteriler ortaya çıkarılır. K-means algoritmalarından daha iyi sonuçlar elde edildiği görülmektedir. Sonuç olarak dört farklı müşteri tipi belirlendi: sadık müşteri, potansiyel müşteri, yeni müşteri ve kayıp müşteri tipleri. Sonuç olarak profil odaklı pazarlama stratejileri sunulmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** *Müşteri Segmentasyonu, Pazarlama, RFM Analizi, Gözetimsiz Öğrenme, Kümeleme.*

## **INTRODUCTION**

The evolution of technology and market dynamics has significantly altered consumer shopping habits. E-commerce platforms have gained widespread popularity due to their convenience and reduced physical effort. As online supermarket shopping constitutes a substantial portion of the e-commerce market, providers must differentiate themselves by comprehensively understanding and addressing customer needs. While customer expectations and value perceptions vary in the context of online shopping services, a lack of customer profiling hinders businesses from delivering personalized experiences. This can lead to financial losses due to ineffective promotions and discounts. By accurately identifying customer segments and their specific needs, businesses can implement profitable sales strategies and cultivate strong customer loyalty. Consequently, effective customer segmentation enables companies to focus on the most lucrative market segments and develop targeted marketing strategies and business solutions. That is, businesses are trying to compete under challenging conditions such as economic, sociological, legal and inter-state tension. Businesses need to work harder to gain new customers and retain existing customers in challenging conditions and intense competition. It is important for businesses to be able to communicate with customers at the right time. While offers made at the right time are important to customers, the appearance of an offer when they do not need it can lead to unnecessary waste of time and complaints for customers. Today, most of the marketing approaches are starting to turn into customer-based marketing techniques to develop strong customer relations.

It is generally accepted that acquiring a new customer is about five times more costly than retaining an existing one, and ten times more costly to regain a dissatisfied customer. In addition, many studies have shown that a five-point increase in customer retention can increase profits by more than 25 percent (Marcus, 1998). Given the significant costs associated with acquiring new customers and the profitability of retaining existing ones, businesses must prioritize strategies that enhance customer loyalty. One effective approach is to stay attuned to evolving customer preferences and behaviors, which can shift rapidly in today's dynamic market environment. In short, customer needs are constantly changing. In this respect, it is important for businesses to be aware of these changes and always be able to respond to these changes. Customer segmentation can be used in this regard. Segmentation is one of fundamental strategy for managing marketing efforts towards customers (Zhang et al., 2009). Customer segmentation helps sellers identify better value propositions, allocate resources, identify and effectively track opportunities, anticipate problems and find solutions, and reflect on situations. The main purpose of customer profiling is to describe the behavioral and functional characteristics of customers (Adomavicius and Tuzhilin, 2001). In this way, the value of the customer for the company is demonstrated.

That is, it is important to present customer profiling obtained by customer segmentation to examine the dynamic nature of consumer preferences and the corresponding strategic adaptations undertaken by businesses. Thus, the aim of this study is to apply customer segmentation in a retail business and to present different strategies in each segment by using the results obtained. It can be used to help businesses identify the variables they need to focus more on and develop different marketing strategies for customers with different profiles. These strategies can increase profitability and help your business identify strengths and weaknesses in its overall business strategy. In the study, Recency – Frequency – Monetary (RFM) analysis, which is frequently used in customer clustering and lost customer research, are used to create customer segmentations. The results of RFM analysis and the results of k-means, agglomerative nesting (AGNES) clustering and density-based spatial clustering of applications with noise (DBSCAN) clustering algorithms, which are frequently used in the literature, are compared. In order to measure the clustering performance, the compatibility of the models proposed in the study with the Silhouette index is tested.

The rest of the paper is organized as follows: Section 2 provides literature review for usage of the RFM analysis. In section 3, we present a methodology which is used the clustering of the customer. Section 4, on the other hand, gives the results of the application of the methodology for each method. Then, we conclude and suggest about the extension of the study in section 5.

## **LITERATURE REVIEW**

In this part of the study, studies on customer segmentation are presented. In this context, first, studies with RFM content, including the subject of this study, are presented. Then, studies including different methods integrated with RFM will be presented. Then, studies on the application areas of RFM are addressed.

In the literature, recently, there are many academic studies that use machine learning algorithms to identify customer segments, measure customer loyalty, win back customers, and predict the future. One of the studies is presented by Soeini and Fathalizade (2012). They propose an updated model for selecting target customers for direct marketing in their work in the insurance industry. A method is presented that extends the RFM model by including the time and cost since the customer made the first purchase. Dogan et al. (2018), on the other hand, propose two consumer segmentation models based on RFM analysis and k-means clustering in their study on a business operating in the retail sector in Turkey. In this study, loyalty cards for business customers are gradually defined according to cluster size and recommended values. Another study on the RFM model is carried out in the recycling sector by Erpolat Taşabat and Akca (2020). In the study, a metal product business determined the customers who could make the highest contribution to recycling according to the RFM scores they calculated.

In addition to the aforementioned studies on RFM, there are also studies in the literature in which RFM weights are introduced with different methodologies. In the study of Shih and Liu (2003), analytical hierarchy process (AHP) is applied to determine the weights of the parameters, considering that the weights of the RFM parameters may differ according to the products and sectors in the calculation of the customer lifetime value (CLV). Khajvand et al. (2011) discuss the issue of customer segmentation for a company that produces personal care products. In the study, CLV is addressed by applying RFM analysis and k-means clustering algorithm. Chuang and Shen (2008) use RFM analysis and k-means clustering algorithm in the customer value analysis they developed for a business operating in Taiwan. In their studies, firstly, importance weights of R, F, M variables are determined with AHP. Then, CLV is calculated using these weights and customers are analyzed with the obtained values.

Another study conducted with RFM includes models created by integrating different methodologies such as clustering algorithms. Zhang et al. (2015) propose the aggregation method as the RFM-C model by integrating RFM with a metric-based approach. Bhatia et al. (2022) use the data of shopping mall customers in their customer segmentation study, including variables such as age, spending score, monthly income, and gender. To determine the appropriate number of clusters, they apply the within cluster sum of squares method and used the obtained cluster number in the k-means algorithm. Solichin and Wibowo (2022) build the k-means clustering algorithm based on the RFM model and combined this model with the user event tracking parameter. They divide their customers into three categories, platinum, gold and silver, according to the model they used, and emphasized that customers could develop different strategies for each group. Ernawati et al. (2022) use the RFM and k-means algorithm to determine the needs of university students. In this study, they use geographic information system and k-means algorithm to add the potential of the regions as a variable and propose the RFM-D model by integrating it with the RFM model. They compare the performances obtained in the study, which they exemplified using Indonesian universities, with the customer lifetime value-based RFM method. According to the results obtained, it is emphasized that there should be target schools in regions with high potential. Using online sales data, Wu et al. (2020) divide customers into four different segments according to their shopping habits with RFM and k-means clustering methods. Wu et al (2021), on the other hand, calculate the indicators that improve RFM based on real purchase data, give weight to the indicators and finally classify the value of users using the k-means++ algorithm. According to their results, they state that the user classification based on the proposed RFM model is more accurate than the user classification based on the traditional RFM model, and the propose RFM model can more accurately define user value.



Customer segmentation analyses can be effectively employed in various sectors and one of them is retail industry. In a 2005 study on churn in the retail industry (Buckinx and van del Poel, 2005), the concept of partial churn is suggested. Considering the possibility that the loss in the retail sector may recur over time rather than continuously, this situation is expressed as partial loss. Using the data set of a supermarket chain in Europe, the researchers accept the customer churn time as three months. Shopping time, product category, payment method, customer demographics and complaints of 32,000 customers are used as variables. These variables are analyzed with RFM, logistic regression (LR), automatic relevance determination, neural networks, and random forests. Miguéis et al. (2012) use 7,200 customers' shopping information of a business to examine customer churn in the retail industry. In addition to the RFM value, the concept of variable memory, a method based on the "Markov Chain", is used to order products the customer purchases. The aim is to learn shopping behavior by analyzing the products' purchase orders. Tanaka et al. (2017) group the customers of a Japanese supermarket chain in order of importance using a hybrid method consisting of RFM analysis and LR. Sohrabi and Khanlari (2007) propose the measurement of CLV based on the RFM model. In the study, k-means clustering approach is used to determine CLV and customers are clustered according to RFM criteria and then propose a customer retention strategy. RFM analyses also have applications in sectors other than the retail sector. One of them is made by Chan (2008). The author develops a model that uses RFM analysis and genetic algorithm to segment the automobile sales market. According to the results obtained, special offers are determined for the most profitable customers. In his retail study, Ha (2007) divides the customers' 15-month period by using three-term periods and clusters them using RFM values for a total of five periods. In this study, RFM values are evaluated according to their average values and customer groups are determined according to these average values. Birant (2011) propose an integrated model in data mining in his study. The proposed model consists of five main parts. These sections can be listed as data preprocessing, RFM analysis, customer review process, segmentation, and forecasting.

This study, in contrast to the studies mentioned above, this study uses three different clustering algorithms to perform customer segmentation. In this study, three different clustering algorithms, namely hierarchical clustering (AGNES), partitioning clustering in non-hierarchical (k-means), density-based clustering in non-hierarchical clustering (DBSCAN), are used. This study seeks to segment customers based on RFM metrics and analyze the resulting clusters from a marketing perspective. The study employs hierarchical and non-hierarchical clustering techniques.

## **METHODOLOGY**

In this study, RFM analysis, k-means clustering, AGNES clustering and DBSCAN clustering algorithms are used in customer segmentation analysis.



### RFM Analysis

The RFM model was first developed by Hughes (1994) to select the most valuable customers from all customer data obtained in a given time period. It is a very useful model especially for achieving successful outcomes in customer relations, and it is widely used in the development of discount and promotion strategies in marketing areas and in the sales of loans and stocks of banks (Chang & Tsai, 2011; Hu et al., 2013).

In the analysis of RFM, the Recency (R) value represents the customer's last purchase, the Frequency (F) value represents the frequency of the customer's purchase, and the Monetary (M) represents the total purchase amount of the customer (McCarty & Patient, 2007). Based on these three attributes in the RFM analysis, a value between 1 and 5 is assigned to each symbol. Recency, Frequency and Monetary Scores are calculated by dividing them into 5 groups, each of which is 20%, and giving the highest score of 5 to the first 20%, 4 to the 2<sup>nd</sup> highest part, 3 to the 3<sup>rd</sup> part, 2 to the 4<sup>th</sup> part, and 1 point to the last 20% piece. RFM score scale is given in Table 1 (Cheng & Chen, 2009).

**Table 1.**

*The score scale RFM*

Score	Recency (%)	Frequency (%)	Monetary (%)
5	0-20	0-20	0-20
4	20-40	20-40	20-40
3	40-60	40-60	40-60
2	60-80	60-80	60-80
1	80-100	80-100	80-100

As a result, each customer is assigned a total score ranging from 111 to 555. Customers with 111 points are considered lost customers. Customers with a score of 555, on the other hand, are called loyal customers and are likely to bring the most profit for the business. In this study, customers in the retail sector will be divided into segments according to their purchasing values on the RFM scale by considering the purchasing habits of customers. Later, these segments will be used to integrate RFM results into clustering algorithms. Thus, strategies that should be retained or that will allow customer loyalty to be achieved can be developed.

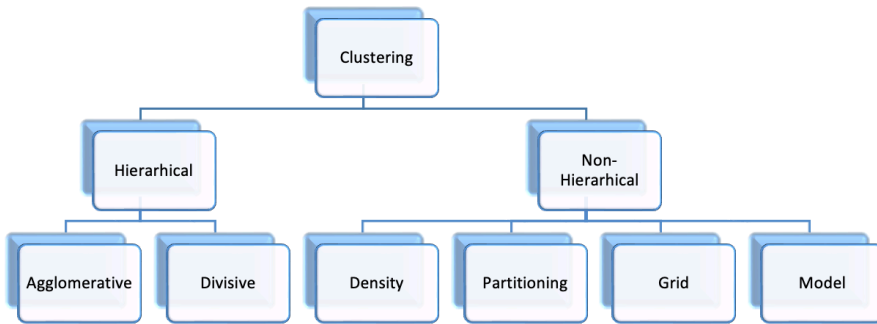
### Clustering Analysis

Cluster analysis is a method that allows to categorize the examined units into certain groups according to their similarities, to reveal the common features of the units and to develop a general definition about these clusters. Clustering results should show a high degree of homogeneity within clusters and a high degree of heterogeneity between clusters (Sharma, 1996).

Many algorithms have been proposed for cluster analysis. These algorithms can be grouped under two headings in the literature as hierarchical and non-hierarchical clustering algorithms. Hierarchical clustering algorithms group the two most similar objects into a cluster. Hierarchical clustering algorithms are divided into two as agglomerative and divisive approaches. Non-hierarchical clustering algorithms are algorithms that cluster data directly. Non-hierarchical algorithms change cluster centers until all points are at a minimum distance from their respective cluster centers. In agglomerative hierarchical clustering methods, each observation is first treated as a cluster and then clusters close to each other are combined to reduce the number of clusters at each step. In divisive hierarchical clustering methods, the processes start with considering all the observations in a single cluster and smaller clusters are created by separating the dissimilar observations in the cluster (Timm, 2002). Non-hierarchical clustering algorithms, on the other hand, are divided into four subcategories: density-based, partitioning, grid-based and model approaches (Wu and Chow, 2004) (Figure 1).

**Figure 1.**

*The classification of the clustering algorithms*



The common goal of both techniques is to maximize the inter-cluster differences and intra-cluster similarities. Many methods (Euclidean, square Euclidean, Minkowski, Manhattan, Pearson Correlation method, Chebychev, Mahalanobis etc.) have been developed to determine the distance between observations in order to determine the differences or similarities between the observations.

The main purpose of using clustering algorithms is to divide customers into clusters using customer segmentation data obtained with RFM. In this way, decision makers will be able to determine different marketing strategies for clusters containing customers with similar characteristics. For this purpose, in this study, k-means from partitioning-based clustering methods, AGNES from non-hierarchical clustering algorithms, DBSCAN from density methods are used for clustering, and Euclidean algorithm is used to measure distances between units.

### **K-means Clustering**

The k-means algorithm is a partitioning-based clustering algorithm developed by J.B MacQueen in 1967. The  $k$  parameter in the k-means algorithm determines the number of clusters. Since  $k$  unique clusters are formed and the center of each cluster is the average of the values forming the cluster, the algorithm is called k-means. The general logic of the k-means algorithm is to divide a data set consisting of  $n$  observations into  $k$  clusters determined before the algorithm is executed. The aim is to ensure that the distance between the clusters formed at the end of the clustering process is maximum and the distance within the cluster is minimum (Jain, 2010). The k-means algorithm is designed as an iterative algorithm in which the clusters are constantly updated until the optimal solution is reached (Steinbach et al., 2000).

### **Agglomerative Nesting (AGNES)**

AGNES (Gowda and Krishna, 1978) is a type of hierarchical clustering technique that groups data objects into a tree of clusters. It begins by creating clusters composed of single data objects, and then iteratively, using some distance metric merges such clusters into larger ones. This second step is repeated several times until a single cluster is obtained (Toshniwal et al., 2020). The hierarchical clustering method is a series of steps that reveal a tree-like structure by removing or adding an element from the clusters (Ketchen and Shook, 1996). Hierarchical clustering techniques combine units at different stages and take into account the distance or similarity of units in a data set to each other to determine the distance or similarity level at which items are placed (Wu and Chow, 2004). It is also known as AGNES, which stands for agglomerative hierarchical clustering algorithm. The way it works is from the bottom up. Here, each observation is considered as a single-element set. Then, at each step of the algorithm, each cluster is merged with the other cluster most similar to it to form a larger cluster. This process continues until all elements become one big set (root). The results are plotted as a dendrogram (tree diagram) (Johnson and Wichern, 2007).

Agglomerative clustering method firstly treats each observation as a cluster and initially there are as many clusters as the number of observations. The two closest observations then form a new cluster, and the process continues by decreasing the number of clusters at each step (Johnson and Wichern, 2007). By reducing the number of clusters by one, the iterated distance matrix is found. This process continues until it becomes one root.

### **Density-Based Spatial Clustering of Applications with Noise (DBSCAN)**

DBSCAN algorithm is introduced in 1996 and formed the basis of density-based clustering methods (Ester, 1996). DBSCAN is an algorithmic approach to data clustering that is based on density measures. The algorithm considers the density of objects when creating clusters. It is characterized by the inclusion of only those clusters that meet the pre-defined density threshold, with any data points falling

below this threshold being classified as noise. The DBSCAN method utilizes the minimum input point parameters and epsilon to identify clusters. The process of determining the requisite parameters is one of trial and error; consequently, the determination of the parameters must be tested on multiple occasions to obtain the requisite number of clusters (Brahmana et al., 2020). Clusters are defined by denser data objects. Low-density object clusters indicate outliers or noisy spots. DBSCAN is particularly useful for large databases and data sets containing noisy objects. It is also often used to identify clusters of various sizes and shapes.

### **Methods Used to Determine the Performance of Clustering Algorithms**

To measure the performance of the clustering algorithms, some criteria called similarity index have been developed (Bolshakova and Azuaje, 2003). The most used of these techniques are Silhouette index, Calinski-Harabasz index, and Davies-Bouldin index (Maulik and Bandyopadhyay, 2002). The Calinski-Harabasz index evaluates cluster validity based on the cluster aggregate and cluster aggregate mean. The cluster with the highest index value gives the appropriate number of clusters (Caliński and Harabasz, 1974). The Silhouette index calculates cluster performance based on the two-way difference based on the distances between clusters and the distance within the cluster. Silhouette index takes values between -1 and 1 (Rousseeuw, 1987). The Davies-Bouldin index is calculated over the similarity between each cluster and all other clusters, and the highest value is assigned as cluster similarity. The smaller the index, the better the clustering result (Liu, Li, Xiong, Xuedong, Wu, 2010). In this study, Silhouette index is used to measure the performance of clustering algorithms.

### **APPLICATION**

Identifying customer profiles is an important part of the customer relationship management process. In this study, customer profiles are created for e-commerce customers of a textile company by using RFM and clustering algorithms. To make this analysis python programming language is used with the clustering algorithm packages. The data used in the study are taken from a textile company operating in the retail sector in Istanbul. Data covers 38975 purchases by customers from February 2021 to December 2021. In the study, first, data editing is carried out. For this purposes, analysis, arrangement, and extraction of missing data are carried out. Then the analysis phase is handled.

### **Recency-Frequency-Monetary Analysis**

For RFM analysis, "Purchase Frequency", "Last Purchase Date", and "Customer's Total Spending Amount" information are calculated. Since the variables "Monetary", "Recency" and "Frequency" take different values, the data are normalized using the "min-max normalization method". An RFM score is calculated for each customer using the data obtained. Customers are segmented according to the resulting RFM scores. According to these scores, customers are defined as "platinum", "gold", "silver", "bronze", and "risky". Table 2 shows

the customer RFM values. In the RFM analysis, the RFM score is obtained by summing the R+F+M values.

**Table 2**  
*Customer RFM scores<sup>1</sup>*

Customer ID	R	F	M	Recency Value	Frequency Value	Monetary Value	Score	RFM Score
12402	324	1	225.60	1	1	1	3	111
12403	50	1	427.70	4	1	2	7	412
12405	149	1	1710.39	2	1	4	7	214
12406	23	2	3415.30	4	2	4	10	424
12407	50	5	1708.12	4	3	4	11	434
12408	97	2	284.13	3	2	2	7	322
12409	295	1	311.55	2	1	2	5	212
12410	135	11	3907.50	3	5	5	13	355
12411	79	7	2994.02	3	4	5	12	345
12412	273	4	650.94	2	3	3	8	233

In Table 2, it is seen that the customer with ID 12402 in the first line made a purchase 324 days ago, made a purchase only once, and the total purchase amount was 225.60 TL. Likewise, it is determined that customer with ID 12407 also shopped 50 days ago and made 5 purchases a year and paid 1,708 TL for these purchases.

After the RFM score is obtained, the value added by each customer to the business can be evaluated more accurately. Based on the obtained R, F, M values, these values are averaged, and if all three values are above the average, they are called loyal customers. Customers with an RFM score of 555 (combining the top 5 for each metric), for example, are the most valuable customer segment of the business. Customers with high RFM scores, which are based on the obtained R, F, M values, rank higher, while customers with lower RFM scores rank lower. While the top 20% represent the opportunity areas of the business, these are the most important customers of the business. The bottom 20% represent areas that the company avoids, which are the business' worst customers. For example, if a customer with an RFM score of 214 is reviewed, these customers are considered risky customers. The Recency value is 2 when the customers are sorted from the largest to the smallest according to their most recent purchase date, and similarly, the frequency variable is given 1 point since it is in the bottom 20% when the average time between the purchases of the customers is ranked from the lowest to the highest. Customers in this group are customers with low currency and frequency values, that is, they do not come to the business very often and have not

<sup>1</sup> Note that, R = Day, F = Shopping frequency, M = Shopping cart amount in TL

come to the business recently, but these customers are also customers who shop at high amounts when they come. The RFM scores given in Table 2 were used during the clustering process. If the R and F parameters are above the average and the M parameter is below the average, they form the “potential customers” group. If the R parameter is above the average and the F and M parameters are below the average, they can be defined as “new customers” (Wei et al., 2013).

Based on this RFM score, customers are divided into “platinum”, “gold”, “silver”, “bronze”, and “risky” customer groups. This distinction is obtained by ordering the RFM scores of the customers based on the values of the customers’ R, F, M parameters from largest to smallest. That is, customers are ranked from top to bottom, from largest to smallest, according to the RFM score they received. Afterwards, the obtained list is divided into five groups (platinum, gold, silver, bronze, and risky) using the created ranking. The customer segments formed when the e-commerce shopping customers in this study are segmented and the values of the customers in each segment are given in Table 3.

**Table 3**

*Average values for RFM clusters*

<b>Customer Type</b>	<b>Recency</b>	<b>Frequency</b>	<b>Monetary</b>	<b>Number of Customer</b>
Risky	270.29	1.14	247.03	10779
Bronze	231.46	2.20	648.79	10762
Silver	146.66	3.86	1251.48	6923
Gold	68.93	7.56	3075.24	9847
Platinum	16.56	21.77	11316.08	664

**Determining the Number of Clusters for Clustering Algorithms**

Silhouette index is widely used in clustering algorithms to determine the appropriate number of clusters. The relationship between the Silhouette Width index and the cluster structure is given in Table 4. An average Silhouette index above 0.5 indicates that it is admissible at an acceptable level, and a value above 0.7 indicates that it is very strong (Ng & Han, 1994).

**Table 4**

*Relationship between average Silhouette width index and cluster structure (Adapted from Ng and Han (1994))*

<b>Average Silhouette Width</b>	<b>Cluster Structure</b>
0.71-1	Strong
0.51-0.7	Successful
0.26-0.5	Weak
<0.25	Unsuccessful

In this study, k-means, AGNES, and DBSCAN clustering algorithms are used. The appropriate number of clusters for all three clustering algorithms is determined by the Silhouette index.

**Table 5**  
*Index Values of Clustering Algorithms*

Methodologies	Number of Clusters	Silhouette Score
K-means	3	0.509129
	<b>4</b>	<b>0.531356</b>
AGNES	<b>3</b>	<b>0.442102</b>
	4	0.428409
DBSCAN	3	0.368886
	<b>4</b>	<b>0.407764</b>

According to the Silhouette index, k-means is the best clustering algorithm and the best number of clusters is 4. Below are the comparative results of each of the k-means, AGNES and DBSCAN algorithms with RFM.

### Application of the Clustering Algorithms

#### Application of K-Means

For the k-means clustering method, after determining the optimal number of clusters as 4 with the Silhouette index, python programming language is used to implement the k-means method based on the customer's RFM score. The average RFM values of the clusters formed as a result of the application of this method are shown in Table 6.

**Table 6**  
*Values for the K-means method*

Cluster Type	Recency	Frequency	Monetary	Number of Customer
Cluster 1	21.19	18.94	9795.97	7431
Cluster 2	164.29	5.11	1832.95	11859
Cluster 3	58.24	3.11	834.25	7276
Cluster 4	280.73	1.31	308.54	12409

When the values in Table 6 are examined, it can be seen that the most profitable customers are in the first cluster. It can be said that the average recency value is more recent than other clusters, the frequency level is much higher than the other clusters, and the average basket amount is by far higher. Therefore, the customers in this cluster are the most loyal customer base of the business. The second profitable customer segment of the business is the third cluster. Its monetary value is relatively low compared to cluster number two, but the relevance and frequency

of customers is significantly higher. Bringing the customers in this cluster into the loyal customer category is an important strategy for the business. The weakest link among the four clusters is the customer group that makes up the fourth cluster. Compared to other clusters, we can see that the value of each variable is lower than other clusters. This makes them the least profitable customer group for the business. The common customer numbers in the clusters created with RFM and k-means are given in Table 7.

**Table 7**

*Distribution of customers in segments obtained with RFM and K-means*

	<b>Platinum</b>	<b>Gold</b>	<b>Silver</b>	<b>Bronze</b>	<b>Risky</b>
Cluster 1	5413	2018	0	0	0
Cluster 2	0	4977	3831	3015	0
Cluster 3	0	2898	2475	1903	0
Cluster 4	0	0	0	4302	8107

### **Application of Agglomerative Nesting**

The dendrogram is generally used to represent hierarchical cluster results. The vertical lines in the dendrogram represent distances, while the horizontal lines indicate clusters of junctions. The cluster intersection points on the scale show which clusters are formed and the distance between them. In order to calculate the coefficients in the hierarchical clustering method, the Complete method, in which the best result is obtained from seven methods (ward, average, single, complete, weighted, centroid, median), is used. According to the AGNES results, three customer segments are obtained. The average RFM values of the clusters formed as a result of the application of this method are shown in Table 8.

**Table 8**

*Values for the AGNES method*

<b>Customer Type</b>	<b>Recency</b>	<b>Frequency</b>	<b>Monetary</b>	<b>Number of Customer</b>
	Average	Average	Average	
Cluster 1	40.21	17.89	9294.31	8838
Cluster 2	173.05	3.84	1208.36	18451
Cluster 3	275.42	1.29	236.48	11679

The number of common customers in the clusters created with RFM and AGNES is given in Table 9.



**Table 9***Distribution of customers in segments obtained with RFM and AGNES*

	<b>Platinum</b>	<b>Gold</b>	<b>Silver</b>	<b>Bronze</b>	<b>Risky</b>
Cluster 3	0	0	80	2834	8765
Cluster 2	211	5245	5915	6498	582
Cluster 1	5545	3293	7	0	0

Customers in the first cluster obtained by hierarchical clustering are clustered by RFM as 5545 platinum, 3293 gold and 7 silver. The customers in the first cluster shopped an average of 40 days ago, and their annual frequency of visiting the business is 17, and they have spent an average of 9,294.314 TL until now. The second cluster consists of 211 platinum, 5245 gold, 5915 silver, 6498 bronze and 582 risky customer segments. It is found that this cluster shopped on average 173 days before the last business, visited the business approximately 4 times a year, and spent an average of 1,208,355 TL. The third cluster consists of customers segmented as 80 silver, 2834 bronze and 8765 risky. An average of 275 days have passed since the last shopping of the third cluster, and the frequency of these customers visiting the business is 1 and the average amount they spend is 236.484 TL.

### **Application of Density-Based Spatial Clustering of Applications with Noise**

There are two clustering parameters in the DBSCAN algorithm: (i) Epsilon and (ii) MinPoints. In the first stage, after the MinPoints value, the Epsilon base value is determined according to the determined MinPoints base value.

The lowest and highest number of customers in the data set are determined. Multiples of the lowest number of shoppers and the highest number of shoppers are taken. This coefficient shows the maximum number of clusters that can be assigned in the problem. After the minPoints value is determined, trials are made using the DBSCAN algorithm to determine the epsilon value. The epsilon value starts at 1 and repeats until the epsilon values form a single set. In this study, four customer segments are obtained according to the results of DBSCAN Cluster Analysis. The number of common customers in the clusters created with RFM and DBSCAN is given in Table 10.

**Table 10***Values for the DBSCAN clustering method*

<b>Customer Type</b>	<b>Recency</b>	<b>Frequency</b>	<b>Monetary</b>	<b>Number of Customer</b>
Cluster 1	32.75	15.94	6556.97	1362
Cluster 2	74.29	3.11	2821.95	8261
Cluster 3	158.24	1.31	1834.25	18608
Cluster 4	280.73	1.06	308.54	10738

The number of common customers in the clusters created with RFM and DBSCAN is given in Table 11.

**Table 11**

*Distribution of customers in segments obtained with RFM and DBSCAN*

	<b>Platinum</b>	<b>Gold</b>	<b>Silver</b>	<b>Bronze</b>	<b>Risky</b>
Cluster 4	0	0	80	2608	8050
Cluster 3	0	4750	5915	6673	1268
Cluster 2	5136	3125		0	0
Cluster 1	1340	22	0	0	0

Customers in the first cluster, obtained by the DBSCAN clustering method, are clustered by RFM as 1340 platinum and 22 gold. The customers in the first cluster shop an average of 32 days ago, and their annual frequency of visiting the business is 27, and they have spent an average of 6,556,972 TL until now. The second cluster consists of 5136 platinum, 3125 gold, eight silver customer segments. It is found that this cluster shop an average of 74 days before the last business, visit the business 3 times a year on average, and spent an average of 2,821,947 TL. The third cluster consists of customers segmented as 4750 gold, 5915 silver, 6673 bronze and 1268 risky. An average of 158 days have passed since the last shopping of the third cluster, and the frequency of these customers visiting the business is 1 and the average amount they spend is 1,834,253 TL. Customers in the fourth cluster are grouped by RFM as 80 silver, 2608 bronze and 8050 risky. Customers in the fourth cluster shop an average of 280 days ago and spend an average of 308,537 TL, which is considerably lower than the other clusters.

## **CONCLUSION**

As technology develops and market conditions change, the way customers shop also changes. Many customers have started to use e-commerce platforms widely and frequently due to the advantage of time and the fact that it does not require physical effort. In other words, customers' shopping habits are changing, and businesses need to develop sales strategies to keep up with these habits. Moreover, since online supermarket purchasing is an important part of online shopping, online supermarket service providers must ensure a reason for them to be chosen by customers. This can only be achieved by fully understanding customer needs and offering value propositions that fit those needs. When customers use online shopping services, on the other hand, their needs and expectations are not the same in terms of the added value they create for the business. If a business does not create customer profiles, it cannot fully know its customers and offer them personalized service. Since the customer profile is not known, the business may make a loss while waiting for profit because of special discounts and customer advantages. Once the similarly behaving customer groups are identified and

the needs and wishes of these customer groups are well understood, businesses can implement profitable sales strategies and create healthy loyalty programs. Thus, the success of online supermarket brands requires adapting and adopting marketing channels, product portfolios, product diversification methods, delivery speeds, mobile applications, website design, pricing policies, and campaigns according to target consumer groups. In this context, customer segmentation is an easy way for these businesses to organize and manage customer relationships. Therefore, if businesses can identify customer segments correctly, they can choose the more profitable one than others and develop marketing strategies and business solutions targeting specific customer groups. This study seeks to categorize customers based on RFM criteria and interpret the identified clusters within a marketing context of retail industry.

In this study, RFM analysis is incorporated into clustering techniques. Based on customers' purchasing habits, customers are segmented according to their purchase value on the RFM scale. The customer segmentation process helps tailor the marketing, service and sales plan to the needs of different customer groups, increasing brand loyalty and customer satisfaction. In the customer segmentation phase, hierarchical and non-hierarchical clustering methods are used, and the results are compared. In the second stage, clustering analyzes are carried out using the data obtained from the RFM analysis. It is observed that the machine learning algorithms used perform better with the k-means clustering method. Then, potential customers who can participate in the campaign and services are determined. Offering benefits that maximize profit in the sales area, increase customer satisfaction, and reduce unnecessary costs; can provide maximum profit with minimum time and effort. According to the results of the study, the segments that spend the most are loyal customers and high-potential customers. The business needs to retain these customers and conduct research to ensure the continuity of its relationship with the business.

The positions of the four clusters created in the cluster analysis in the customer relations and value matrices, the characteristics attributed to each cluster, and the suggested marketing practices according to these characteristics are explained below. Among the clusters formed by the k-means algorithm:

- The first cluster with the highest RFM score is the most profitable cluster. If customer relationship management is implemented, long-term relationships will be able to be established in this cluster with the highest income. Efforts should be made to ensure that these clusters are not lost by offering special discount promotions and extra discounts with each purchase. Various discounts can be made in the membership system by introducing a special membership system for these people. These discounts should not be continuous and should not coincide with general discount times. Making good wishes from time to time (especially on special days) and sending messages that make them feel

important will make them feel valuable and this will increase the loyalty of the customer.

- Customers in the second cluster have low R scores, medium F scores, and high M scores. These customers are the customers who have not come to the business recently, who have a low frequency of coming to the business, but who shop in large sums when they come. Once these customers are identified, promotions should be offered based on their preferences and encouraged to visit the business more often. Such customers can be converted into loyal and more profitable customers for the company through cross-selling and effective cost management.
- The people in the third cluster make frequent purchases from the business, but they do not earn us the desired income. There are 7958 people in this segment. On average, they shopped 24 days ago. Their shopping frequency is three times a year. The shopping invoices of these people can be analyzed with algorithms such as apriori, so they can buy more products. The business may offer special discounts to encourage these customers to buy together, with announcements such as "50% off two and three items", according to the purchases made by their customers.
- There are 13464 people in the fourth cluster with the lowest RFM score and the highest number of observations. An average of 290 days of shopping was made and the frequency of shopping was found to be once a year. To increase and maintain the frequency of visits of this group called lost customers, it can announce seasonal discounts and recommend cheap products by simply sending an e-mail. Special incentives may be offered just for this customer segment, such as earning double points, to keep customers coming back to your business. Offers such as discounted prices or free, one-time shipping for a limited time can help mobilize these customers.

The results of this study show that e-commerce customers in clusters 1 and 2 should be the target segment. As these customers find the timely delivery and ease of use of mobile applications very important to them when using online shopping services, brands need to pay more attention to these issues to increase their market share. The promised delivery schedule greatly influences the e-commerce service provider's impression on these customers. Keeping the merchandise service "correct" is a challenge for both corporate logistics operations and customers, leading to disappointment and loss of trust in the brand. It would therefore make sense to recommend that these businesses prioritize their logistics systems and delivery obligations.

This study is expected to contribute to the literature in two different ways:

- The first is to show the applicability of RFM and clustering algorithms in the retail sector, and

- The second is to reveal the behavioral differences between clusters because of this analysis.
- We can list the limitations of the study and the topics to be addressed in future studies as follows:
- The most important limitation of the study is the use of only one year data. In future studies, the changes in customer groups can be observed by analyzing the data of consecutive years.
- Moreover, it is not enough to simply segment customers into certain segments. Answering the question of which products are preferred by the determined segments and which brands these products belong to is an important issue for retailers, especially when deciding on product variety. Therefore, RFM and apriori analysis can be used together to provide effective customer, product and brand matching in future studies.
- The concept of data mining, which can be explained as the process of extracting meaningful information from data stacks, has gained importance and its importance is increasing day by day. By using different data mining techniques, the scope of the study can be expanded by going down to details such as the customer's education, age, and rate of return to campaigns.
- Alternative methods can be tried to create clusters using algorithms different from the clustering algorithm.

## REFERENCES

- Adomavicius, G., & Tuzhilin, A. (2001). Using data mining methods to build customer profiles. *Computer*, 34(2), 74-82.
- Bhatia, T. K., Gupta, S., & Sharma, A. (2022, October). Analysis of Customer Segmentation Model through K-Means Clustering. In *2022 10th International Conference on Reliability, Infocom Technologies and Optimization (Trends and Future Directions)(ICRITO)* (pp. 1-6). IEEE.
- Birant, D. (2011). Data Mining Using RFM Analysis, Knowledge-Oriented Applications in Data Mining, Prof. Kimito Funatsu (Ed.), ISBN: 978- 953-307-154-1, InTech.
- Brahmana, R. S., Mohammed, F. A., & Chairuang, K. (2020). Customer segmentation based on RFM model using K-means, K-medoids, and DBSCAN methods. *Lontar Komput. J. Ilm. Teknol. Inf*, 11(1), 32.
- Buckinx, W., & Van den Poel, D. (2005). Customer base analysis: partial defection of behaviourally loyal clients in a non-contractual FMCG retail setting. *European journal of operational research*, 164(1), 252-268.
- Caliński, T., & Harabasz, J. (1974). A dendrite method for cluster analysis. *Communications in Statistics-theory and Methods*, 3(1), 1-27.
- Chan, C. C. H. (2008). Intelligent value-based customer segmentation method for campaign management: A case study of automobile retailer. *Expert systems with applications*, 34(4), 2754-2762.
- Chang, H. C., & Tsai, H. P. (2011). Group RFM analysis as a novel framework to discover better customer consumption behavior. *Expert Systems with Applications*, 38(12), 14499-14513.
- Cheng, C. H., & Chen, Y. S. (2009). Classifying the segmentation of customer value via RFM model and RS theory. *Expert systems with applications*, 36(3), 4176-4184.
- Chuang, H. M., & Shen, C. C. (2008, July). A study on the applications of data mining techniques to enhance customer lifetime value—based on the department store industry. In *2008 International Conference on Machine Learning and Cybernetics* (Vol. 1, pp. 168-173). IEEE.
- Doğan, O., Ayçin, E., & Bulut, Z. (2018). Customer segmentation by using RFM model and clustering methods: a case study in retail industry. *International Journal of Contemporary Economics and Administrative Sciences*, 8(1), pp 1- 19.
- Ernawati, E., Baharin, S. S. K., & Kasmin, F. (2022). Target market determination for information distribution and student recruitment using an extended RFM model with spatial analysis. *Journal of Distribution Science*, 20(6), 1-10.
- Erpolat Taşabat, S., & Akca, E. (2020). Recycling Project With RFM Analysis In

- Industrial Material Sector. *Sigma: Journal of Engineering & Natural Sciences*, 38(4), 1681-1692.
- Ester, M., Kriegel, H. P., Sander, J., & Xu, X. (1996, August). A density-based algorithm for discovering clusters in large spatial databases with noise. In *kdd* (Vol. 96, No. 34, pp. 226-231).
- Gowda, K. C., & Krishna, G. J. P. R. (1978). Agglomerative clustering using the concept of mutual nearest neighbourhood. *Pattern recognition*, 10(2), 105-112.
- Ha, S. H. (2007). Applying knowledge engineering techniques to customer analysis in the service industry. *Advanced Engineering Informatics*, 21(3), 293-301.
- Hu, Y. H., Huang, T. C. K., & Kao, Y. H. (2013). Knowledge discovery of weighted RFM sequential patterns from customer sequence databases. *Journal of systems and software*, 86(3), 779-788.
- Hughes, A. M. (1994). Strategic database marketing: the masterplan for starting and managing a profitable. *Customer-based Marketing Program, Irwin Professional*.
- Jain, A. K. (2010). Data clustering: 50 years beyond K-means. *Pattern recognition letters*, 31(8), 651-666.
- Johnson, R. A., & Wichern, D. W. (2007). Applied multivariate statistical analysis. 6th. *New Jersey, US: Pearson Prentice Hall*.
- Ketchen, D. J., & Shook, C. L. (1996). The application of cluster analysis in strategic management research: an analysis and critique. *Strategic management journal*, 17(6), 441-458.
- Khajvand, M., Zolfaghar, K., Ashoori, S., & Alizadeh, S. (2011). Estimating customer lifetime value based on RFM analysis of customer purchase behavior: Case study. *Procedia Computer Science*, 3, 57-63.
- Ma, E. W., & Chow, T. W. (2004). A new shifting grid clustering algorithm. *Pattern recognition*, 37(3), 503-514.
- MacQueen, J. B. (1967). 5th Berkeley symposium on mathematical statistics and probability. *Berkeley, CA*.
- Marcus, C. (1998). A practical yet meaningful approach to customer segmentation. *Journal of consumer marketing*, 15(5), 494-504.
- Maulik, U., & Bandyopadhyay, S. (2002). Performance evaluation of some clustering algorithms and validity indices. *IEEE Transactions on pattern analysis and machine intelligence*, 24(12), 1650-1654.
- McCarty, J. A., & Hastak, M. (2007). Segmentation approaches in data-mining: A comparison of RFM, CHAID, and logistic regression. *Journal of business research*, 60(6), 656-662.



- Miguéis, V. L., Van den Poel, D., Camanho, A. S., & Falcão e Cunha, J. (2012). Predicting partial customer churn using Markov for discrimination for modeling first purchase sequences. *Advances in Data Analysis and Classification*, 6, 337-353.
- Ng, R. T., & Han, J. (1994, September). Efficient and effective clustering methods for spatial data mining. In *Proceedings of VLDB* (pp. 144-155).
- Sharma, S. (1996). *Applied Multivariate Techniques*. John Wiley&Sons. Inc, New York.
- Shih, Y. Y., & Liu, C. Y. (2003). A method for customer lifetime value ranking—Combining the analytic hierarchy process and clustering analysis. *Journal of Database Marketing & Customer Strategy Management*, 11, 159-172.
- Soeini, R. A., & Fathalizade, E. (2012). Customer segmentation based on modified RFM model in the insurance industry. In *IACSIT Hong Kong Conferences* (pp. 101-104).
- Sohrabi, B. & Khanlar, A. (2007). Customer Lifetime Value (CLV) Measurement Based on RFM Model. *Iranian Accounting & Auditing Review*, 14(47), 7-20.
- Solichin, A., & Wibowo, G. (2022, October). Customer Segmentation Based on Recency Frequency Monetary (RFM) and User Event Tracking (UET) Using K-Means Algorithm. In *2022 IEEE 8th Information Technology International Seminar (ITIS)* (pp. 257-262). IEEE.
- Steinbach, M., Karypis, G., & Kumar, V. (2000). A comparison of document clustering techniques.
- Tanaka, T., Hamaguchi, T., Saigo, T., & Tsuda, K. (2017). Classifying and understanding prospective customers via heterogeneity of supermarket stores. *Procedia computer science*, 112, 956-964.
- Timm, N. H. (Ed.). (2002). *Applied multivariate analysis*. New York, NY: Springer New York.
- Toshniwal, D., Chaturvedi, N., Parida, M., Garg, A., Choudhary, C., & Choudhary, Y. (2020). Application of clustering algorithms for spatio-temporal analysis of urban traffic data. *Transportation Research Procedia*, 48, 1046-1059.
- Wei, J. T., Lee, M. C., Chen, H. K., & Wu, H. H. (2013). Customer relationship management in the hairdressing industry: An application of data mining techniques. *Expert Systems with Applications*, 40(18), 7513-7518.
- Wu, J., Shi, L., Lin, W. P., Tsai, S. B., Li, Y., Yang, L., & Xu, G. (2020). An empirical study on customer segmentation by purchase behaviors using a RFM model and K-means algorithm. *Mathematical Problems in Engineering*, 2020, 1-7.



Wu, J., Shi, L., Yang, L., XiaxiaNiu, Li, Y., XiaodongCui, ... & Zhang, Y. (2021). User value identification based on improved RFM model and k-means++ algorithm for complex data analysis. *Wireless Communications and Mobile Computing, 2021*, 1-8.

Wu, S., & Chow, T. W. (2004). Clustering of the self-organizing map using a clustering validity index based on inter-cluster and intra-cluster density. *Pattern Recognition, 37*(2), 175-188.

Zhang, X., Feng, G., & Hui, H. (2009, June). Customer-churn research based on customer segmentation. In 2009 International Conference on Electronic Commerce and Business Intelligence (pp. 443-446). IEEE.

Zhang, Y., Bradlow, E. T., & Small, D. S. (2015). Predicting customer value using clumpiness: From RFM to RFMC. *Marketing Science, 34*(2), 195-208.



# KONYA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ'NİN 2020-2024 STRATEJİK PLANI KAPSAMINDA ENGELLİLERE YÖNELİK STRATEJİK HEDEFLERİN GERÇEKLEŞME DÜZEYİNİN ANALİZİ

Hilmi SÖZEN

Bağımsız Araştırmacı, Türkiye

hilmiszn42@hotmail.com

<https://orcid.org/0009-0004-7038-8941>

Atıf	SÖZEN, H. (2024). KONYA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ'NİN 2020-2024 STRATEJİK PLANI KAPSAMINDA ENGELLİLERE YÖNELİK STRATEJİK HEDEFLERİN GERÇEKLEŞME DÜZEYİNİN ANALİZİ. <i>İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi</i> , 16(4), 575-605.
------	---

## ÖZ

Engellilik fenomeni, çağdaş toplumların vazgeçilmez bir gerçeği olarak kabul edilmekte olup, bu alandaki çalışmalar giderek artan bir öneme sahip olmaktadır. Bu kavram, toplumsal bir konsept olarak hem ulusal hem de yerel düzeyde büyük bir hassasiyetle ele alınmakta ve çözümler aranmaktadır. Bu kritik konuya odaklanırken, somut verilere başvurmak bilimsel araştırmalarda kaçınılmaz bir gerekliliktir. Nitekim, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından yayınlanan Engelli ve Yaşlı İstatistik Bülteni'ne (Nisan 2023) göre, Türkiye genelinde toplam engelli birey sayısının 2.511.950 olduğu belirlenmiştir. Benzer şekilde, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı Araştırma ve Geliştirme Daire Başkanlığı'nın 24 Haziran 2020 tarihinde sunduğu istatistiklere göre, Konya'da yaşayan engelli birey sayısının 65.273 olduğu tespit edilmiştir. Bu noktada, Türkiye genelinde ve Konya şehri özelinde, engelli bireylerin varlığı ve önemi, kamu politikalarının ve toplumsal hizmetlerin şekillendirilmesinde temel bir parametre olarak kabul edilmektedir. Bu bağlamda, engelli bireylere yönelik faaliyetler, stratejik planlama süreçlerinde öncelikli bir konu olarak değerlendirilmekte ve özenle ele alınmaktadır.

Bu çalışmanın amacı, Konya Büyükşehir Belediyesi'nin 2020-2024 dönemine ait güncel stratejik planını temel alarak, engellilere yönelik belirlenen stratejik amaç ve hedeflerin uygulanma ve gerçekleşme düzeyini derinlemesine analiz etmektir. Yıllık faaliyet raporları üzerinden yürütülecek olan bu analiz, belediyenin belirlediği stratejik hedeflere ne derece başarılı bir şekilde ulaşıldığını ortaya koymakla kalmayacak, aynı zamanda engelli bireylerin yaşamlarını kolaylaştırmaya yönelik yapılan çalışmaların etkinliğini de değerlendirecektir. Bu

Geliş tarihi: 01.06.2024 – Kabul tarihi: 04.09.2024, DOI: 10.17932/IAU.IAUSBD.2021.021/iausbd\_v16i4005

Araştırma Makalesi-Bu makale iThenticate programıyla kontrol edilmiştir.

Copyright © İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi

araştırma kapsamında, nitel araştırma yöntemi benimsenmiş olup, veri toplama tekniği olarak doküman analizi kullanılmıştır. Bu süreçte, 2020-2024 stratejik plan ile 2020, 2021 ve 2022 yıllarına ait yıllık faaliyet raporları incelenerek, kapsamlı bilgiler elde edilmiştir. Araştırmanın sonuçlarına göre, faaliyet raporlarının analizi, engellilere yönelik stratejik hedeflerin gerçekleşme düzeylerinde farklılıkların olduğunu ortaya koymuştur. Raporda bazı hedeflerin başarıyla aşıldığına işaret edilirken, bazı hedeflerin ise beklenen seviyeye ulaşamadığı görülmüştür. Bu durum, engellilere yönelik politika ve programların etkinliğinin artırılması için daha fazla çaba sarf edilmesi gerektiğini göstermektedir.

***Anahtar Kelimeler:** Engellilik, Stratejik plan, Faaliyet raporları, Konya Büyükşehir Belediyesi.*

## **ANALYSIS OF THE LEVEL OF REALIZATION OF STRATEGIC GOALS FOR THE DISABLED WITHIN THE SCOPE OF THE 2020-2024 STRATEGIC PLAN OF KONYA METROPOLITAN MUNICIPALITY**

### **ABSTRACT**

The phenomenon of disability is accepted as an indispensable fact of contemporary societies, and studies in this field are of increasing importance. This concept, as a social concept, is handled with great sensitivity at both national and local levels and solutions are sought. While focusing on this critical issue, resorting to concrete data is an inevitable necessity in scientific research. As a matter of fact, according to the Disabled and Elderly Statistical Bulletin (April 2023) published by the Ministry of Family and Social Services, the total number of disabled individuals throughout Turkey was determined to be 2,511,950. Similarly, according to the statistics presented by the Department of Research, Development and Statistics on June 24, 2020, it was determined that the number of disabled individuals living in Konya was 65,273. At this point, throughout Turkey and specifically in the city of Konya, the existence and importance of disabled individuals is accepted as a fundamental parameter in shaping public policies and social services. In this context, activities for disabled individuals are considered a priority issue in strategic planning processes and are handled carefully.

The purpose of this study is to analyze in depth the implementation and realization level of the strategic goals and targets determined for the disabled, based on the current strategic plan of Konya Metropolitan Municipality for the 2020-2024 period. This analysis, which will be carried out through annual activity reports, will not only reveal how successfully the strategic goals determined by the municipality have been achieved, but will also evaluate the effectiveness of the efforts made to facilitate the lives of disabled individuals. Within the scope of

this research, qualitative research method was adopted and document analysis was used as the data collection technique. In this process, the 2020-2024 strategic plan and annual activity reports for 2020, 2021 and 2022 were examined and comprehensive information was obtained. According to the results of the research, analysis of activity reports revealed that there are differences in the realization levels of strategic goals for disabled people. While it indicates that some targets have been successfully exceeded, it has been observed that some have not been reached to the expected level. This situation shows that more efforts need to be made to increase the effectiveness of policies and programs for disabled people.

**Keywords:** *Disability, Strategic Plan, Activity Reports, Konya Metropolitan Municipality.*

## GİRİŞ

İnsan, düşünme kabiliyeti ve sosyal ilişkilerde bulunma yetisiyle donatılmış, toplumsal bir varlıktır. Dolayısıyla, kendi varlığını ve içinde yaşadığı toplumu düzenleme ve geliştirme eğilimindedir. Ancak, toplum homojen değildir; doğuştan veya sonradan edinilmiş farklılıklar veya içsel ve dışsal koşulların etkisiyle çeşitlilik göstermektedir (Ertürk vd., 2014, s. 380). Toplum bağlamında, engelli bireyler de toplumun diğer üyeleri gibi vazgeçilmez birer bileşenidir. Bu gerçeklik göz önünde bulundurulduğunda, engelliler için farkındalık oluşturmak, diğer konulara nazaran daha büyük bir önem arz etmektedir (Çaha, 2016, s. 124). Bu durumun temel nedeni, engellilerin bireysel ve sosyal yaşamlarında karşılaştıkları çeşitli zorluklardır. Bu zorluklar arasında erişilebilirlik, ulaşım, eğitim, istihdam, yoksulluk, rehabilitasyon, çevre koşulları, konut, sosyal güvenlik gibi konular önemli bir yer tutmaktadır. Dolayısıyla, bu sorunların çözümüne ya da etkilerinin azaltılmasına yönelik atılması gereken ilk adım, farkındalık ve ortak bilinci inşa etmektir (Ünsür, 2020, s. 137). Bu noktada, belediyeler, engellilik bilincinin gelişimine ve engellilerin farkındalığının artırılmasına yönelik kritik bir rol üstlenirken, bununla yetinmeyip aynı zamanda engelli bireylerin yaşam kalitesini artırmak için somut adımlar da atmaktadır. Bu bağlamda, belediyeler, engellilerin hayatlarını kolaylaştırmak adına ulaşımdan (fiziksel erişilebilirlik) sağlığa, eğitimden istihdama kadar geniş bir yelpazede gereksinimleri karşılama misyonunu üstlenen öncü kuruluşlar olarak değerlendirilmektedir (Kalaycı, 2020, s. 83).

Özellikle, Türkiye’de de 2000’li yılların başından itibaren kamu yönetimi alanında gerçekleştirilen köklü hukuki ve yapısal reformlar, engellilere yönelik çalışmaların ivme kazanmasına büyük katkı sağlamıştır. Bu reformlar, engellilerin haklarının korunması ve yaşamlarının iyileştirilmesi amacıyla çeşitli düzenlemeleri içermekte ve yerel yönetimlerin, özellikle de belediyelerin engellilere yönelik politikalarının güçlenmesine olanak tanımaktadır. Bu süreçte,

5216 ve 5393 sayılı yasalarla belediyelere engellilerle ilgili önemli sorumluluklar yüklenirken, 2005 yılında kabul edilen 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun, engelli bireylerin haklarını sağlam bir temelde güvence altına almıştır. Bu hukuki düzenlemelerin etkisiyle ülkede, engelli bireylerin yaşadığı çevrede bağımsız bir şekilde hayatlarını sürdürebilmeleri için eğitimden ulaşım, istihdama kadar geniş bir yelpazede kamu hizmetlerine erişim sağlanmaktadır. Bu önemli misyonun yerine getirilmesindeki en önemli paydaşlardan biri de belediyelerdir. Engelli bireylerin yaşam kalitesini artırmak, haklarını korumak ve katılımlarını sağlamak adına belediyeler, çeşitli hizmetler ve faaliyetler yürütmekte, engelleri kaldırmak için kararlı bir şekilde çalışmaktadır. Bu çerçevede, toplumun nabzını tutan ve halkın en yakın temas noktası olan kuruluşlar olarak, belediyeler, engelli bireylerin karşılaştığı zorluklarla başa çıkmak için ayrıcalıklı bir konuma sahiptirler (Kalaycı, 2020, s. 85-86).

Birleşmiş Milletler'in "Erişilebilir Kent Gelişiminde İyi Uygulamalar" raporuna göre, 2050 yılına kadar dünya nüfusunun tahmini olarak 6,25 milyar insanın, bu popülasyonun %15'ini oluşturan engelli bireylerin, kent merkezlerinde yaşaması beklenmektedir (United Nations [UN], 2016, s. 6). Bu demografik değişim, kent planlaması ve sosyal politikalar açısından engellilere yönelik stratejilerin belirlenmesini zorunlu kılmaktadır. Tahmini verilerin göz önünde bulundurulmasıyla, belediyelerin yayınladığı stratejik planlamalar ve yıllık faaliyet raporları, engellilere yönelik hizmetlerin ve etkinliğinin ayrıntılı bir değerlendirmesini sunarak, kent yönetiminin kapsayıcı ve etkili bir şekilde gerçekleştirilmesine önemli bir katkı sağlamaktadır.

Bu çalışmanın temeli, Konya Büyükşehir Belediyesi'nin 2020-2024 dönemine ait güncel stratejik planı ve faaliyet raporlarının ayrıntılı bir şekilde incelenmesine dayanmaktadır. Konya Büyükşehir Belediyesi'nin 2020-2024 stratejik planı, engellilere yönelik hizmetlerin geliştirilmesi ve yaşam kalitelerinin artırılması gibi önemli hedefler içermektedir. Bu plan dahilinde, engellilerin sosyal hayata katılımının kolaylaştırılması, erişilebilirlik standartlarının yükseltilmesi ve engelli bireylerin sosyo-kültürel olanaklarının artırılması gibi konular öncelikli olarak ele alınmıştır. Yıllık faaliyet raporları, bu hedeflere ulaşma noktasında yapılan çalışmaların ve elde edilen sonuçların değerlendirilmesi için kritik bir kaynak teşkil etmektedir. Bu raporlar, belediyenin belirlediği stratejik amaçlara ne derece sadık kaldığını ve hedeflerine ne kadar ulaştığını gösteren önemli veriler sunmaktadır.

Bundan hareketle, çalışmanın amacı, Konya Büyükşehir Belediyesi'nin 2020-2024 dönemine ait güncel stratejik planını temel alarak, engellilere yönelik belirlenen stratejik amaç ve hedeflerin uygulanma ve gerçekleşme düzeyini derinlemesine analiz etmektir. Yıllık faaliyet raporları üzerinden yürütülecek olan bu analiz, belediyenin belirlediği stratejik hedeflere ne derece başarılı bir şekilde ulaştığını ortaya koymakla kalmayacak, aynı zamanda engelli

bireylerin yaşamlarını kolaylaştırmaya yönelik yapılan çalışmaların etkinliğini de değerlendirecektir. Bu değerlendirme, belediyenin engellilere yönelik politika ve uygulamalarının etkisini anlamaya olanak sağlayacak ve gelecekteki planlamalarda daha etkin ve kapsayıcı adımlar atılmasına rehberlik edecektir. Bu çalışmada, nitel araştırma yöntemi benimsenmiş ve veri toplama tekniği olarak doküman incelemesi kullanılmıştır. Bu teknik, Konya Büyükşehir Belediyesi'nin güncel stratejik planında yer alan ve engellilere yönelik belirlenen hedeflerin gerçekleşme düzeylerinin değerlendirilmesi için ideal bir çerçeveye sunmaktadır.

### **ENGELLİLİK MODELLERİ: TOPLUMSAL ALGI**

Toplumsal ve kültürel bağlamda engellilik kavramı, çeşitli modellere uğramaktadır; çünkü bu kavram, zaman içinde ve farklı kültürlerde değişen toplumsal normlar, değerler ve algılar tarafından şekillendirilmektedir. Bu çeşitli modellerden bazıları, akademik literatürde sıklıkla referans verilen dini (ahlaki), tıbbi (medikal), sosyal ve hak temelli (insan hakları) modeller olarak öne çıkmaktadır (Anggraini, 2022, s. 165; Alfaro-Rojas, 2013, s. 63; Santoso & Apsari, 2017, s. 166; Eline & Hardonk, 2023, s. 21; Bulut Şimşek, 2020, s. 47; Ercan, 2021, s. 100). Engellilik algısının ve toplumların engellilikle ilgili tutumlarının daha derinlemesine incelenmesi için yapılan bu tür modeller, önemli bir araç olup engelliliği tanımlama konusunda yol gösterici olmaları, politika oluşturma ve uygulama süreçlerine rehberlik etme gibi işlevleri bulunmaktadır (Ghosal, 2019, s. 381). Bu nedenle, bu modellerin doğru bir şekilde anlaşılması ve eleştirel bir bakış açısıyla değerlendirilmesi son derece önemlidir.

Engelli sorunu, uygarlığın başlangıcından bu yana var olan ve zamanla gelişen bir konu olup; bu gelişim süreci içerisinde, engellilik kavramı da evrilmiş ve derinleşmiştir (Kolwitz & Radlińska, 2015, s. 270). Bu evrimin bir parçası olarak, dini (ahlaki) engellilik modeli, engelliliğin kökenlerini ve kavramsal çerçevesini oluşturan en eski yaklaşımlardan biri olarak kabul edilmektedir. Bu model, tarih boyunca birçok dini geleneğin, Yahudi-Hıristiyan mirası da dahil olmak üzere, derinliklerine kadar işlemiştir (Retief & Letšosa, 2018, s. 2). Bu yaklaşıma göre, engellilik, engelli kişinin işlediği belirli bir günah veya günahlar nedeniyle Tanrı'nın bir cezası olarak tanımlanmıştır. Bununla birlikte, bu bakış açısında, engelliliğin potansiyel nedenleri arasında sadece bireyin günahı değil, aynı zamanda ebeveynleri ve/veya ataları tarafından işlenmiş olabilecek herhangi bir günah da dikkate alınmıştır (Henderson & Bryan 2011, s. 7). Ancak, bu olumsuz algıların zıddına, engelli bireylerin seçilmişlikle ve özel bir saygıyla çevrelenip hatta kutsal kabul edildiği gözlemlenmiştir (Kolwitz & Radlińska, 2015, s. 271). Bu, engelli bireylerin toplum içindeki değerinin ve anlamının çeşitliliğini ve derinliğini yansıtan önemli bir paradoks olarak belirmektedir.

Tıbbi model, 1800'lerin ortalarından itibaren, tıp bilimindeki büyük ilerlemelerin ışığında, engelliliğin anlaşılmasını ve yaklaşımlarını şekillendiren ahlaki/dini modellerin yerini almaya başlamıştır (Retief ve Letšosa, 2018, s. 2). Biyomedikal

model olarak da adlandırılan bu modelde, engellilik doğrudan bir hastalık, yaralanma veya diğer sağlık sorunlarına bağlı olarak ortaya çıkan, tıbbi müdahale ve rehabilitasyon gerektiren bir durum olarak tanımlanmıştır (Mitra, 2006, s. 237; Palmer & Harley, 2011, s. 2). Bu model, engelli bireyleri kendi varlıklarında bir “sorun” olduğu ve bu nedenle sorunun kaynağının bireyin kendisi olduğu şeklinde tanımlama eğilimindedir (Oliver, 2004). Bu yaklaşım, engelli bireyi “rahatsız/hasta” rolüne yerleştirmiştir (Parsons, 1975; Özgökçeler ve Alper, 2010, s. 33). Bu durumu, Pfeiffer (2001), “bir kişinin kalıcı bir kusuru varsa ve bunun sonucunda bir tekerlekli sandalye kullanıyorsa, bu kişi asla iyileşmeyecek” (s. 31) şeklinde açıklamıştır. Bu model, engelliliği tıbbi müdahale gerektiren bir sorun olarak ele alırken, bunun çözümünü tıp uzmanlarının hem ayrıcalığı hem de sorumluluğu olarak görmüştür (Silvers, 2009, s. 19). Aktivistler, bu modelin engelliliği bireysel bir sağlık meselesi olarak tanımlamasına karşı eleştirel bir tutum sergilemişlerdir. Onlara göre, engelliler çeşitli ve genellikle kimlikleriyle bağlantılı engellerle karşılaşmaktadır. 1960’lardaki hareketler, yoksulluk, işsizlik, kötü konut koşulları gibi yapısal faktörlerin biyolojik nedenlerden ziyade toplumsal engellerden kaynaklandığını savunarak medikal modele karşı çıkmıştır (Serdar, 2023, s. 387; Meşe, 2014, s. 83).

Engelli hakları hareketi, engelliliği tıbbi bir durumdan ziyade sosyal bir yapı olarak gören model değişimine zemin hazırlamıştır. Bu hareket, medikal modelin sorgulanarak yerine sosyal modelin benimsenmesinde katalizör görevi üstlenmiştir, böylece engellilik algısını kökten değiştirmiştir (Serdar, 2023, s. 387). Dolayısıyla, engellilik algısını kökten değiştiren bu yeni model, engelliliğin kökenlerinin dini ya da bilimsel değil, büyük ölçüde sosyal olduğunu öne süren bir yaklaşımı temsil etmektedir (Victoria Maldonado, 2013, s. 818). Daha açık bir ifadeyle, İngiliz engellilik hareketinin dinamizminden beslenen, 1960’lı ve 1970’li yıllarda ortaya çıkan bu yaklaşım, tıbbi bakış açısının kısıtlayıcı doğasına karşı bir meydan okuma olarak filizlenmiştir. Bu model, engelliliği bireyin sağlık durumundan kaynaklanan bir sorun olarak değil, fiziksel çevrenin, uygun olmayan veya erişilemeyen hizmetlerin ve tutumların, iletişim eksikliklerinin ve anlayış yoksunluğunun neden olduğu kolektif bir sorun olarak çerçevelemektedir (Ghosal, 2019, s. 381-382). Bu bakış açısıyla, engellilik, bir bireyin hayatındaki belirli potansiyeli ve rollerini yerine getirmesinin sınırlandırılması veya engellenmesi durumunu ifade etmektedir (Kolwitz & Radlińska, 2015, s. 271).

Bu modelin temeli, ilk kez 1970’lerin ortalarında yayımlanan “Engelliliğin Temel İlkeleri (Fundamental Principles of Disability)” belgesine (UPIAS 1976) dayanmaktadır (Oliver, 2013). Bu temel belge, engellilerin karşılaştığı kısıtlamaların temelinde toplumsal engellerin yattığını ileri sürerek, sosyal modelin çıkışına neden olmuştur (Serdar, 2023, s. 389). Belgede açık bir şekilde ifade edildiği gibi “fiziksel engelli bireylerin yaşadığı zorlukların asıl kaynağı, toplumun tutumları ve yapılarıdır. Engellilik, var olan fiziksel zorluklara ek



olarak, gereksiz yere izole edilmemiz ve toplumun tam katılımından dışlanmamız yoluyla dayatılan bir durumdur” (UPIAS, 1976, s. 14). Bu bağlamda, sosyal model, engelli bireyleri bağımlı hasta rolünden çıkararak, onları azınlık olmalarından kaynaklanan sosyal dezavantajları ortadan kaldıracak haklara sahip bağımsız vatandaşlar olarak yeniden şekillendirmiştir (Silvers, 2009, s. 28). Bu perspektifle, sosyal model, engellilik algısını kökten değiştirerek ulusal ile uluslararası düzeyde sosyal politikaları yeniden şekillendirerek, engellilik konusunda daha kapsayıcı ve etkili bir yaklaşım sunmaktadır (Ghosal, 2019, s. 383).

Bu model yalnızca engelli bireyler arasında tanınmakla kalmamıştır, aynı zamanda engelli bireylere yönelik çoğu kuruluş ve devlet tarafından da benimsenmiştir. Örneğin, İngiliz hükümeti tarafından 1988’de yayımlanan “A Wider Vision (Daha Geniş Bir Vizyon)” (DHSS 1988) raporu, bu modeli desteklemiştir. Bu rapor, tam ve kısmen görme engelli bireylere hizmet sunmanın ileriye doğru bir yol olarak sosyal model fikrini öne çıkarmıştır (Oliver, 2004). Benzer şekilde, Ağustos 2014’te, sosyal model, devlet dairelerinin engelli bireylerle etkileşimde kullanılmasını öneren Hükümet Eşitlik Ofisi tarafından onaylanmıştır. Bu gelişmeler, sosyal modelin sadece engellilik anlayışını dönüştürmekle kalmayıp aynı zamanda kamu politikası ve hizmetlerde de etkili bir şekilde uygulanabilir olduğunu göstermektedir. Çağdaş toplumun getirdiği olumlu adımların yanı sıra, bu model eleştirilere maruz kalmıştır.

Sosyal engellilik modeliyle yakın benzerlik gösteren insan hakları engellilik modeli, bazı araştırmacılar tarafından neredeyse eşanlamlı olarak ele alınmaktadır (Retief ve Letšosa, 2018, s. 5). Ancak, Degener (2017) bu iki model arasındaki

**Tablo 1**

*Sosyal ve İnsan Hakları Modeli Arasındaki Farklar*

Farklılık	Açıklama
Sosyal faktörlerin anlaşılması	Sosyal model altında insanların engellilik anlayışını şekillendiren sosyal faktörleri anlamalarına yardımcı olurken, insan hakları modeli engellilerin insanlık onurunu vurgulayan engellilik politikası için bir çerçeve sunar.
İnsan hakları kapsamı	İnsan hakları modeli, hem birinci hem de ikinci nesil insan haklarını kapsar.
Acı ve ıstırapın takdir edilmesi	İnsan hakları modeli, bazı özürülülerin yaşamlarındaki acı ve ıstırapı takdir eder ve sosyal modelin aksine bu gerçeği dikkate alır.
Azınlıklara ve kültürel kimliklere yer verme	İnsan hakları modeli, azınlıklara ve kültürel kimliklere yer verirken, sosyal model bu konuya yeterince dikkat etmez.
Önleme politikası	İnsan hakları modeli, engelliler için uygun şekilde formüle edilmiş önleme politikasının önemini kabul ederken, sosyal model bu politikayı eleştirir.

Öneriler sunma	İnsan hakları modeli, engellilerin yaşam durumlarını iyileştirmek için yapıcı öneriler sunarken, sosyal model sadece engellilerin yoksulluk içinde yaşamasını açıklar.
----------------	--

(Kaynak: Degener 2017 aktaran; Retief ve Letšosa, 2018, s. 5).

İnsan hakları perspektifi, engelli bireylerin toplumsal yaşam içerisinde yalnızca bir varlık olmanın ötesinde, aktif ve eşit katılımcılar olduklarını kabul etmektedir. Bu görüş, engelliliği sadece bir problem olarak değil, aynı zamanda insan haklarının ayrılmaz bir parçası olarak ele almamızı gerektirmektedir. Bu modelde, her bireyin eşit bir şekilde toplumsal yaşama katılma ve kendi kaderini belirleme hakkına sahip olduğu ilkesi temel alınmaktadır (Waddington & Priestley, 2020, s. 3). Başka bir deyişle, bu modelin şekillenmesinde, Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesi'nin maddelerinde vurgulanan, bireysel farklılıklara ve özelliklere saygı gösterilmesi, topluma katılımın desteklenmesi ve tüm insanlara fırsat eşitliği sağlanması gibi temel ilkeler büyük rol oynamıştır. Bu modelde öne çıkan unsur, engelli bireylerin eylemleri gerçekleştirilememesinin yalnızca bir sonuç olması değil, bu durumun arkasındaki sebepleri anlamaya odaklanmaktır. Temel haklar olarak kabul edilen yaşam, sağlık, eğitim gibi haklara erişim konusunda, toplumdaki her bireyin eşit olduğu ve insan hakları modelinin bu hedef doğrultusunda düzenlemeler gerçekleştirdiği kabul edilmektedir (Bulut Şimşek, 2020, s. 48).

## **TOPLUMSAL DÖNÜŞÜMDE ÖNCÜ ROL: BELEDİYELERİN ENGELLİLERE YÖNELİK SORUMLULUKLARI**

Birleşmiş Milletler (BM) tarafından yayımlanan "Erişilebilir Kent Gelişiminde İyi Uygulamalar" adlı rapora göre, 2050 yılına kadar dünya genelinde yaklaşık 6,25 milyar insanın kentlerde yaşayacağı ve bu nüfusun yaklaşık %15'inin engelli bireylerden oluşacağı öngörülmektedir (United Nations [UN], 2016, s. 6). Bu çarpıcı veriler, kentlerin gelecekte nasıl şekilleneceği konusunda önemli ipuçları vermektedir. Ayrıca, kent merkezlerinde yaşayacak olan bu büyük engelli nüfusun, sosyal hayata katılımının sağlanması için erişilebilirlik konusunun ne denli kritik olduğunu gözler önüne sermektedir. Dolayısıyla, bu konu; engelli bireylerin bağımsız bir yaşam sürdürebilmeleri ve toplumsal entegrasyonlarını tam olarak gerçekleştirebilmeleri için hayati önem taşımaktadır (Sözen ve Göküş, 2023, s. 98).

Ülkemizde, bu konunun önemini farkına varmak ve erişilebilirlik standartlarının uygulanmasını sağlamak adına, "erişilebilirlik standartları" Türk Standartları Enstitüsü (TSE) tarafından yayımlanan standartlar şeklinde yasal bir zeminde ele alınmıştır (Temizel, 2021, s. 234). Bu standartlar arasında özellikle binalardaki erişilebilirlik için belirlenen TS 9111, kentsel açık alanlar için olan TS 12576 ve tesisler için olan TS 12460 standartları ön plana çıkmaktadır (Sözen ve Göküş, 2023, s. 77-78). Bu standartları referans alarak, belediyeler, kentlerin erişilebilirlik düzeyini yükseltmek ve engelli bireylerin yaşam kalitesini

artırmak konusunda büyük bir sorumluluk üstlenmektedir. Başka bir ifadeyle, Türk Standartları Enstitüsü, mimari uygulamalar için özel düzenlemeleri içeren TS 9111, TS 12576, TS 12460 gibi standartlar hazırlayarak engellilerin yaşam kalitesini artırmayı hedeflemektedir. Öte yandan, 6 Haziran 1997 tarihinde resmî gazetede yayımlanan 572 sayılı Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, belediyeleri bu standartlara uygun düzenlemeler yapmaya zorunlu kılarak dikkat çekmektedir (Şişman, 2011, s. 207). Benzer bir kural, 30340 sayılı “Otopark Yönetmeliği”nin 4. Maddesinde de vurgulanmaktadır. Maddeye göre, otopark yerlerinde engelli bireylerin kullanımına dair düzenlemelerin gerçekleştirilmesi kaçınılmazdır ve bu düzenlemelerin Türk Standartları Enstitüsü tarafından geliştirilen engellilere yönelik standartlar dahil olmak üzere ilgili tüm standartlara uygun olması gerektiği ifade edilmektedir. Bu düzenlemelerin oluşturulması ve uygulanmasından sorumlu kurumlar arasında belediyelerin de yer aldığı belirtilmiştir, bu da yerel yönetimlerin engelli bireylere yönelik hizmetlerdeki kritik rolünü açıkça ortaya koymaktadır. Bu düzenlemeler, toplumun her bireyine erişilebilir bir çevre sağlamayı ve engelli bireylerin günlük yaşamda daha kolay hareket etmelerini sağlamayı amaçlamaktadır.

Öncelikle belirtmek gerekir ki Türkiye’de, 2003-2005 yılları arasında hayata geçirilen "Kamu İdaresi Reformu Paketi" adı altındaki reform, 5393 sayılı Belediyeler Kanunu ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyeleri Kanunu gibi önemli yasal düzenlemelerin yürürlüğe girmesiyle gerçekleşmiştir. Bu değişiklikler, sosyal refah hizmetlerinin sunumunda derin etkiler yaratmıştır. Artan yetki ve özerklikle donatılan belediyeler, engelliler de dahil olmak üzere ihtiyaç sahiplerine yönelik hizmetleri daha etkin bir şekilde sunmak için çeşitli girişimlerde bulunmuştur (Güzel, 2019, s. 83- 84; Kalaycı ve Akin, 2019, s. 663). Bu bağlamda, belediyelerin genişleyen yetki ve özerklikleri, toplumun her kesimine, özellikle de engelli bireylere dair hizmetlerin iyileştirilmesi ve sunulması için önemli bir fırsat sunmaktadır. Nitekim, eğitimden sağlığa, ulaşımdan istihdama kadar uzanan geniş bir hizmet yelpazesinin karşılanması, belediyelerin bu yeni rolüyle daha da vurgulanmakta ve toplumsal ihtiyaçların karşılanmasında kilit bir rol üstlenmektedir (Kalaycı, 2020, s. 83). Bu yüzden, belediyelerin sunmuş olduğu hizmetlerin sürekli olarak geliştirilmesi ve engelli bireylerin topluma daha rahat entegre olabilmesini destekleyecek etkileyici yasal düzenlemelerin ve politikaların hayata geçirilmesi son derece kritik bir gerekliliktir (Emini ve Ayaz, 2019, s. 240). Ülkemizde, belediyelerin engelli bireylere yönelik hizmet sunma yükümlülüğü, yasal düzenlemelerle güvence altına alınmıştır (Ünsür, 2020, s. 149).

10/7/2004 tarihli ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nun Ek 1 inci maddesine dayanılarak oluşturulan “Büyükşehir Belediyesi Engelli Hizmet Birimi Yönetmeliği”nin "Birim temel çalışma ilkeleri" başlığı altındaki 6. Maddesi, engelli bireylerin çağdaş hizmet anlayışı çerçevesinde kentsel fırsatlardan

faydalanarak yaşamlarını sağlıklı, güvenli ve mutlu bir şekilde sürdürebilmelerini sağlamak amacıyla belirlenen temel ilkeleri içermekte olup, bu ilkeler adeta bir rehber niteliği taşımaktadır. Bu kapsamda, öncelikle hizmetlerin, temel insan haklarına saygılı ve insan onuruna yakışır olması gerekliliği vurgulanmıştır. Ayrıca, toplumsal bütünleşmeyi sağlamaya yönelik olarak hizmetlerin bu amaca hizmet etmesi öngörülmüştür. Katılımcı ve paylaşımcılığın esas alınması da bir diğer önemli ilke olarak belirtilmiştir. Bununla birlikte, fırsat eşitliğine dayalı bir hizmet anlayışının benimsenmesi gerektiği ifade edilmiştir. Son olarak, hizmetlerin verimli, kaliteli, etkin, sürdürülebilir, ulaşılabilir, erişilebilir, ücretsiz veya indirimli olmasını sağlamak da bu ilkeler arasında yer almaktadır. Bu temel ilkeler, engelli bireylerin yaşamlarını daha iyi bir şekilde sürdürebilmeleri için önemli bir çerçeve oluşturmaktadır. Ayrıca, engellilere yönelik hizmetlerin düzenlenmesi hususunda önemli bir yasal dayanak, 5393 Sayılı Belediye Kanunu'nun 14. maddesinde yer almaktadır. Bu madde, belediyelerin kamu hizmetlerini sunarken engelli, yaşlı, düşük ve dar gelirli bireylerin durumunu dikkate alarak uygun yöntemlerin uygulanması gerektiğini belirtmektedir. Bu hüküm, belediyelerin toplumun her kesimini kapsayacak şekilde hizmet sunumunu sağlamaları gerektiğinin altını çizmektedir.

Erişilebilirlik, kavramı, binaların, kamuya açık alanların, ulaşım, bilgilendirme hizmetleri ile bilgi ve iletişim teknolojisinin engelliler tarafından güvenli ve bağımsız olarak erişilebilir olmasını ifade etmektedir; bu da engellilerin topluma tam katılımını sağlayarak yaşamlarını etkin bir şekilde sürdürebilmelerini mümkün kılmaktadır. Bu bağlamda, erişilebilirlik alanında belirleyici rol oynayan belediyeler, kamusal alanda engelli bireylerin karşılaştığı fiziki engellerle başa çıkabilmesini sağlamak amacıyla, şehir içi ulaşım sistemlerini düzenlemek ve trafik düzenlemeleri gibi gerekli ayarlamaları gerçekleştirmekle sorumludur (Dicle ve Toprak, 2020, s. 82; Şat ve Göver, 2017, s. 526-535). Bu, engellilerin toplumsal yaşama katılımını artırmak ve yaşamlarını kolaylaştırmak için kritik bir adımdır. Bu konuda yasal bir dayanak, 5378 Sayılı Engelliler Hakkında Kanun bulunmaktadır. Bu kanunla, engelli bireylerin toplumsal kaynaklara ve hizmetlere daha kolay ulaşmalarını sağlamak ve kapasitelerini artırmak amacıyla belediyelere önemli sorumluluklar yüklenmiştir. Böylece, engellilerin topluma hızlı ve etkili bir şekilde entegre olmalarını desteklemek için belediyelerin sunacağı destek ve imkanlar, yasal bir zemine oturtularak daha da güçlendirilmiştir (Kalaycı, 2020, s. 95-96). Bu kanun gereği, büyükşehir belediyeleri, kent içinde sunulan hizmetlerin engellilere yönelik olarak sağlanması için çeşitli tedbirler almaktadır. Bu önlemler arasında çevre dostu çalışmalar, engelli rampalarının inşası, engelli dostu kaldırımların oluşturulması bulunmaktadır. Ayrıca, kamu binalarının engellilere erişilebilir hale getirilmesi, iç mekanların engelli standartlarına uygun olarak düzenlenmesi, asansörlerin ve üst geçitlerin inşa edilmesi, engellilere uygun alanların oluşturulması ve yeni binaların projelerinin engellilere uygunluğunun kontrol edilmesi gibi önlemler de alınmaktadır (Sözen

ve Göküş, 2023, s. 99-100). Aynı kanunun geçici üçüncü maddesine göre ise, büyükşehir belediyeleri ve belediyelerin, dokuz veya daha fazla koltuğu bulunan toplu taşıma araçlarıyla sağlanan hizmetlerde engellilerin erişilebilirliğini sağlamak için gerekli tedbirlerin alması gerektiği belirtilmektedir. Ayrıca, mevcut toplu taşıma araçlarının belirli bir süre içinde (sekiz yıl içerisinde) engelliler için erişilebilir hale getirilmesinin zorunlu olduğu vurgulanmaktadır. Bu düzenleme, engelli bireylerin toplu taşıma araçlarına erişimini kolaylaştırarak toplumsal katılımı artırmayı hedeflemektedir. Örneğin, metropol kentlerde belediyeler tarafından gerçekleştirilen sesli anons sistemi, görme engelli bireylerin toplu taşıma araçlarını kullanımını kolaylaştırmak için önemli bir adımdır. Bu sistem, otobüs yolcularına durağa geldikleri ve sonraki durağın neresi olduğunu sesli olarak bildirmektedir (Yenişehirlioğlu ve Türkay, 2013, s. 50). 5378 sayılı Kanun'un ek fıkrası<sup>1</sup> kapsamında, Kanun'un geçici 3. maddesinde belirtilen sürelerin bitiminden itibaren yükümlülüklerini yerine getirmediği denetim komisyonlarınca tespit edilen büyükşehir belediyeleri, belediyeler ve diğer kamu kurum ve kuruluşlarına, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından her bir ihlal için beş bin Türk Lirasından yirmi beş bin Türk Lirasına kadar idari para cezası uygulanacağı hükme bağlanmıştır. Bu düzenleme, yükümlülüklerin yerine getirilmesini teşvik etmeyi ve kamu hizmetlerinin erişilebilirliğini artırmayı amaçlamaktadır. Ayrıca, 572 sayılı KHK kapsamında, belediyelerin toplu taşıma araçlarında engellilere ücretsiz veya indirimli hizmet sunma zorunluluğu dikkat çekicidir (Madde 3/s). Benzer bir ilke, 4736 sayılı Kamu Kurum ve Kuruluşlarının Ürettikleri Mal ve Hizmet Tarifeleri ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun'un 1. maddesine eklenen fıkrada<sup>2</sup> da vurgulanmaktadır. Bu fıkraya göre, belediyeler ve ilgili kuruluşlar tarafından sağlanan şehir içi toplu taşıma hizmetlerinden %40 oranında engelli olduğunu resmi olarak belgeleyen kişiler ücretsiz olarak faydalanmaktadır. Ayrıca, ağır derecede engelli bireyler ve bir refakatçi ücretsiz olarak seyahat edebilmektedir. Bu düzenleme, toplumun her kesimine eşit fırsatlar sunmayı ve engelli bireylerin sosyal yaşama daha aktif katılımını sağlamayı amaçlamaktadır.

Belediyeler, sadece şehirlerin fiziksel ve sosyal altyapısını yönetmekle kalmayıp, aynı zamanda eğitim alanında da kritik roller üstlenmektedirler. Çünkü eğitim, engelli bireyin toplumsal yaşamda varlık gösterebilmesi, potansiyelini keşfedip geliştirebilmesi ve insanlığa katkıda bulunabilmesi için temel bir gerekliliktir (Gürek, 2016, s. 135-136). Türkiye'de, büyükşehir belediyelerinin eğitim alanındaki faaliyetleri, 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu tarafından belirlenen yasal çerçeve içinde yürütülmektedir. Söz konusu kanunun 7. maddesi, belediyelere "yaşlılar, engelliler, kadınlar, gençler ve çocuklara yönelik sosyal ve kültürel hizmetler sunmak; mesleki eğitim ve beceri kursları açmak..."

<sup>1</sup> Bu fıkra, 4 Temmuz 2012 tarihli 6353 sayılı Yasa'nın 34'üncü maddesi ile eklenmiştir.

<sup>2</sup> Bu fıkra, 12 Temmuz 2013 tarihli ve 6495 sayılı Kanun'un 88. maddesi ile eklenmiştir, bu da yasanın güncellenmesi ve modernizasyonu açısından önemli bir adımı temsil etmektedir.

gibi önemli sorumluluklar yüklemektedir. Bu hüküm, toplumda dezavantajlı konumda olan bireylere odaklanarak onların eğitim ihtiyaçlarının karşılanmasını vurgulamaktadır. Örneğin, ülkemizdeki belediyelerin engelli bireylere yönelik eğitim faaliyetleri, 1996 yılında İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin öncülüğünde kurulan İSMEK ile başlamıştır. Bu girişimi, 1999 yılında Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin BELMEK ve BELTEK kursları izlemiştir. Ardından, ASMEK (Antalya), BUSMEK (Bursa), KAYMEK (Kayseri), KO-MEK (Kocaeli) ve KOMEK (Konya) gibi birçok kurs hayata geçirilmiştir. Bu kurslar, engellilerin engel türlerine göre çeşitli branşlarda, kişisel gelişim, dil, el sanatları, mesleki eğitim, müzik ve sahne sanatları gibi eğitimler sunmaktadır (Sözen, 2023, s. 85). Hollanda'da da benzer bir yaklaşım izlenmektedir. Burada belediyeler, engelli bireylerin istihdam edilmesi ve mesleki eğitim imkanlarının sağlanması konusunda sorumluluk üstlenmektedirler (Aver, 2019, s. 339). 5216 Sayılı Kanun'un Ek Madde 1<sup>3</sup>, belediyelere engellilere yönelik bilgilendirme, bilinçlendirme, rehberlik, danışmanlık, sosyal ve mesleki rehabilitasyon hizmetleri sunma yükümlülüğü getirmektedir. Ayrıca, bu hizmetlerin etkin bir şekilde yürütülmesi için engelli hizmet birimleri kurulmasını zorunlu kılmaktadır. Söz konusu birimler, hizmetlerini vakıflar, dernekler ve diğer ilgili kuruluşlarla iş birliği içinde gerçekleştirmektedir. Bu yasal düzenleme, engellilere yönelik hizmetlerin daha sistematik ve koordineli bir şekilde sunulmasını amaçlamaktadır. Belediyeler, bu birimler aracılığıyla engelli bireylere yönelik eğitim, sağlık, spor ve kültür gibi hayati hizmetleri sunarak, onların yaşam kalitesini artırmakta ve topluma tam katılımlarını sağlamaktadır (Çitil ve Üçüncü, 2018, s. 261). Benzer bir kural, 5378 sayılı Kanun'un 13. maddesinde<sup>4</sup> de tekrar edilmektedir. Bu maddede, engellilerin mesleki habilitasyon ve rehabilitasyon hizmetlerinin yalnızca kamu kurum ve kuruluşları değil, aynı zamanda belediyeler ile diğer gerçek veya tüzel kişiler tarafından da sunulabileceği vurgulanmaktadır. Bu hüküm doğrultusunda, engelli bireylerin rehabilite edilmesi konusunda belediyelere yetki verilmiştir. Bunun yanında, dünya çapında öne çıkan metropoller arasında yer alan Viyana, Londra ve Paris gibi şehir belediyeleri de bu alanda önemli adımlar atmaktadır. Bu şehirler, engelli bireylerin yaşamlarını kolaylaştırmak ve onlara daha iyi bir yaşam sunmak için önemli kaynaklar kullanarak çeşitli hizmetleri sunmaktadır (Ünsür, 2020, s. 149).

Ayrıca, ilgili kanunlar kapsamında, belediyeler, örgün eğitim kurumlarına alt yapı ve destek sağlama yetkisine sahiptirler. Bu kapsamda, engelli bireyleri ilgilendiren önemli bir husus, belediyelerin örgün eğitim faaliyetleri içinde yer alan engelli öğrencilere indirimli veya ücretsiz toplu taşıma araçlarından yararlandırma imkânı sunmalarıdır. Ayrıca, belediyeler engelli öğrencilere

<sup>3</sup> 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nun Ek Madde 1, 1 Temmuz 2005 tarihinde yürürlüğe giren ve 5378 sayılı Kanunun 40. maddesi ile eklenmiştir. Bu madde, büyükşehir belediyelerinin engellilere yönelik hizmetlerini düzenlemek amacıyla yasaya dahil edilmiştir.

<sup>4</sup> Bu madde, 6 Şubat 2014 tarihli ve 6518 sayılı Kanunun 71. maddesi ile revize edilmiştir.



yönelik bilgilendirme ve bilinçlendirme amacıyla birebir, işitsel ve görsel eğitim destek programları da uygulayabilmektedirler (Gürek, 2016, s. 137-139). Bu adımlar, engelli bireylerin eğitim sürecine erişimini kolaylaştırırken, toplumda farkındalık ve anlayışın artmasına da katkı sağlamaktadır. Bunun yanı sıra, İngiltere'deki belediyeler de eğitim alanında geniş bir sorumluluk üstlenmeleriyle dikkat çekmektedir. Bu kuruluşlar, özel eğitime ihtiyacı olan çocuklara normal okullarda gerekli düzenlemeleri sağlayarak eğitim vermeye yükümlüdür. Yasal düzenlemelerin etkisiyle, çocukların engelli gruplarına göre sınıflandırılması uygulaması ortadan kaldırılmıştır (Gürün ve Kararağaç, 2017, s. 53).

Eğitim alanındaki çabalarının yanı sıra, belediyeler sağlık faaliyetlerinin yanında sosyal destek ve yardım hizmetlerinde önemli bir rol üstlenmişlerdir. Engelli bireylere yönelik sağlık alanında özenle sunulan bakım hizmetleri mevcuttur. Özellikle, evde ücretsiz sağlık bakımı hizmetleri, belediyeler tarafından engelli bireylerin ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla sunulmaktadır. Bu bağlamda, ücretsiz genel sağlık taraması, doktor muayenesi, ilaç temini ve reçete yardımı, hemşirelik hizmeti gibi sağlık alanındaki bakım hizmetleri sunulmaktadır. Bu önemli destekler sayesinde kentte yaşayan engelli bireyler, sağlık hizmetlerine daha kolay ve etkin bir şekilde erişim sağlayabilmektedirler. Bunun yanında, toplumsal bütünleşme ve dayanışmanın temin edilmesi ilkesi doğrultusunda, ihtiyaç sahibi muhtaç bireylerin belirlenmesi, aynı veya nakdi yardımların sağlanması, engellilik seviyesine göre araç veya gereçlerin sağlanması, ücretsiz taşıma ve ulaşım hizmetlerinin sunulması gibi temel destek hizmetleri, belediyelerin öncelikli faaliyet alanları arasında yer almaktadır (Kalaycı, 2020, s. 98; Kurtkapan, 2024, s. 84). Bu hizmetlerin finansmanı ile ilgili olarak, 5216 sayılı kanunun 24. maddesi, "Büyükşehir belediyesinin giderleri" başlığı altında, engelli bireylere yönelik sosyal hizmet ve yardımların sağlanması hususunu vurgulayarak, bu faaliyetlerin yasal dayanağını oluşturmaktadır. Benzer bir kural, 5393 sayılı Kanun'un 60. maddesinde de tekrar edilmektedir. Bu hizmetlerin yürütülmesinde ise 5216 sayılı kanunun 18. maddesi önemli bir yasal dayanak teşkil etmektedir. Söz konusu madde, büyükşehir belediye başkanına "Engelliler Merkezi" adı verilen merkezlerin kurulması sorumluluğunu yüklemektedir. Benzer bir kural, 5393 sayılı Kanun'un 38. maddesinde de tekrar edilmektedir. Bu hüküm, belediyelerin engellilere yönelik hizmetler gerçekleştirme ve ayrıca engelli merkezleri kurma yükümlülüğünü kapsamaktadır. Bu merkezler, engelli bireylere sundukları çeşitli hizmetlerle yaşam kalitelerini artırarak ve toplumsal entegrasyonlarını güçlendirerek önemli bir rol oynamaktadır.

Belediyeler, toplumun en kırılgan kesimlerinden biri olan engellilere yönelik sosyal ve kültürel hizmetlerin sağlanmasında kritik bir role sahiptir. Bu önemli görevi yerine getirirken, 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ve Büyükşehir Belediyesi Engelli Hizmet Birimi Yönetmeliği gibi yasal dayanaklar, büyükşehir belediyelerinin bu alandaki faaliyetlerini düzenlemekte ve yönlendirmektedir.

Bu bağlamda, 5216 Sayılı kanununun 7. maddesi, yaşlılar, engelliler, kadınlar, gençler ve çocuklara yönelik çeşitli sosyal ve kültürel hizmetlerin yürütülmesini, geliştirilmesini ve bu amaçla sosyal tesislerin kurulmasını öngörmektedir. Benzer şekilde, Yönetmeliğin 8. maddesi, engellilerin toplumsal yaşama katılımlarını güçlendirmek ve onlara destek olmak adına güçlü bir çağrı niteliğindedir. Bu kapsamda, spor, sosyal, kültürel ve sportif faaliyetlerin düzenlenmesi, teşvik edilmesi ve yaygınlaştırılması öncelikli hedefler arasındadır. Yine, yönetmeliğin ilgili maddesinde, büyükşehir belediyelerinin engelli hizmet birimlerinin görevleri arasında, mesleki rehabilitasyon ve eğitim programlarına başvuran engellileri değerlendirerek uygun mesleki eğitimleri sağlama sorumluluğunun da olduğu belirtilmiştir. Bu maddelerin altında yatan temel ilke, engellilerin sadece toplumun bir parçası olmakla kalmayıp, aynı zamanda katkı sağlayabilecekleri ve değerli birer birey olduklarını kabul etmektir.

Yukarıda belirtilen hizmetlerin sunulmasında, gönüllülük esasıyla yasal dayanak olarak 5393 sayılı Kanununun 77. maddesi önem arz etmektedir. Söz konusu maddede, belediyelerin sağlık, eğitim, spor, çevre, sosyal hizmet ve yardım, kütüphane, park, trafik ve kültür hizmetleri gibi alanlarda yaşlılara, kadınlara, çocuklara, engellilere, yoksullara ve düşkünlere yönelik hizmetlerin sunulmasında, beldede dayanışmayı ve katılımı sağlamak amacıyla gönüllü kişilerin katılımını teşvik etmek için programlar uygulanması gerektiği belirtilmektedir. Bu hüküm ile birlikte, belediyelerin engelli hizmetlerinde yerel halkın gönüllü katılımını teşvik etme ve sağlama fırsatı doğmuştur. Bu, belediyelerin engelli vatandaşlara yönelik yerel çalışmalarda yönetim ilkesini etkili bir şekilde uygulama imkanını beraberinde getirmektedir (Kalaycı ve Akin, 2019, s. 668).

### **ARAŞTIRMANIN AMACI**

Bu araştırmanın merkezinde, Konya Büyükşehir Belediyesi'nin 2020-2024 stratejik planı içerisinde öne çıkan engelli bireylerin yaşam kalitesini artırmaya yönelik stratejik amaç ve hedeflerinin derinlemesine incelenmesi yer almaktadır. Bu temelde, çalışma; Konya Büyükşehir Belediyesi'nin engelli bireylerin toplumsal entegrasyonunu ve refahını artırmaya yönelik politika ve uygulamalarının etkinliğini, yıllık faaliyet raporları aracılığıyla inceleyerek, 2020-2024 stratejik planı temel alarak belirlenen stratejik hedeflerin uygulanma/gerçekleşme düzeyini analiz etmeyi amaçlamaktadır. Bu çalışma, engellilik konusundaki mevcut politika ve uygulamaların etkinliğini ölçmek ve gelecekteki stratejilerin belirlenmesine katkıda bulunmak için bir çerçeve sunmaktadır.

### **ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE YÖNTEM**

Araştırmanın odak noktası, iki temel eksene dayanmaktadır: Birincisi, Konya Büyükşehir Belediyesi'nin 2020-2024 dönemine ilişkin güncel stratejik planı; ikincisi ise, bu stratejik planın yönünde geliştirilen Konya Büyükşehir Belediyesi faaliyet raporlarıdır. Araştırmanın kapsamı, belirtilen dönem içinde yayınlanan üç faaliyet raporu ile (2020, 2021 ve 2022) sınırlıdır. Bu sınırlı kapsamda elde



edilen bulguların geniş bir bakış açısından yoksun olmasına rağmen, bu durum bulguların değerini asla azaltmamaktadır. Tam tersine, bu bulgular, belediyenin belirli bir dönemdeki performansını değerlendirmek ve gelecekteki stratejik planlama süreçleri için öneriler geliştirmek için önemli bir temel sağlamaktadır. Bu doğrultuda, çalışma, kapsamlı bir bakış açısı sunabilmek adına nitel araştırma yöntemini benimseyerek yürütülmüştür. Seçilen yöntem, Konya Büyükşehir Belediyesi'nin güncel stratejik planında yer alan ve engellilere yönelik olarak belirlenen hedeflerin, pratiğe ne kadar yansıdığı ve gerçekleşme düzeylerinin neler olduğunu, yıllık faaliyet raporları aracılığıyla derinlemesine değerlendirmek için ideal bir çerçeve sunmaktadır. Nitel araştırmalarda sıklıkla tercih edilen yöntemler arasında gözlem, derinlemesine görüşme ve doküman analizi gibi veri toplama teknikleri bulunmaktadır (Sandalcı, 2019, s. 339; Baltacı, 2019, s. 374; Aydın, 2018).

Nitel araştırmaya dayalı bu çalışmada, veri toplama tekniği olarak “doküman analizi” tercih edilmiştir. Söz konusu teknik, nitel araştırmalarda yaygın olarak başvurulan önemli bir ikincil veri kaynağı türüdür, zira bu yöntem aracılığıyla araştırmacılar, önemli veri setlerine ulaşma imkânı bulmaktadır (Ercan Önbıçak ve Akkoyun, 2022, s. 131). Genel olarak, bu teknik, araştırmanın konusuyla ilişkili yazılı belgelerin detaylı bir şekilde taranması ve bu belgelerden elde edilen bilgilerin sentezlenerek yeni bir bütünlük oluşturulması olarak tanımlanmaktadır (Baltacı, 2019, s. 376). Dolayısıyla, bu teknik, Konya Büyükşehir Belediyesi'nin engellilere yönelik güncel stratejik planı ve yıllık faaliyet raporları gibi belgelerin incelenmesi için uygun bir seçenek olarak belirlenmiştir. Bu yaklaşım, araştırmanın daha kapsamlı ve derinlemesine bir analiz sunmasını sağlamakla kalmayıp aynı zamanda belediyenin engellilere yönelik politika ve uygulamalarının etkinliğini değerlendirmeye olanak tanımaktadır.

Bu araştırma, Konya Büyükşehir Belediyesi'nin 2020-2024 dönemine ait güncel stratejik planını ve faaliyet raporlarını ele alarak, kurumun engellilere ilişkin performansını ve ilerleme kaydını incelemeyi amaçlamaktadır. Bu kapsamlı analiz, resmi kaynaklardan elde edilen verilere dayanmaktadır; Konya Büyükşehir Belediyesi'nin resmi internet sitesi olan <https://konya.bel.tr/> ve Kamuda Stratejik Yönetim internet sitesi olan <http://www.sp.gov.tr/tr/> üzerinden erişilen bilgilere dayanmaktadır. Bu kaynaklar, araştırmanın güvenilirliğini ve içeriğin sağlamlığını temin ederek, çalışmanın bilimsel niteliğini desteklemektedir. Söz konusu plan dönemi içerisinde oluşturulan 2020, 2021 ve 2022 yıllarına ait faaliyet raporları, ilgili web sayfalarından indirilerek detaylı bir analize tabi tutulmuştur. Faaliyet raporlarının analizinde, öncelikle "Sayfada bul" sekmesiyle "engelli", “özel eğitim” vb. kelimeler aranarak raporlar içerisindeki ilgili bölümler dikkatle taranmıştır. Bu süreçte, Konya Büyükşehir Belediyesi'nin engellilere yönelik belirlediği stratejik hedeflerin gerçekleşme düzeyleri ayrıntılı bir incelemeye tabi tutulmuş ve bu önemli veriler, kapsamlı bir analiz için tek bir tablo içerisinde

derlenerek çalışmaya özgün bir katkı sağlamıştır. Ayrıca, belediyenin engellilere yönelik sunmuş olduğu hizmetler ve faaliyetler derinlemesine ele alınarak, bu hizmetlerin etkinliği ve kapsamı üzerinde detaylı bir değerlendirme yapılmıştır. Bu süreç, Konya Büyükşehir Belediyesi'nin engellilere yönelik farkındalık düzeyinin anlamlı bir şekilde analiz edilmesini sağlamıştır.

## **BULGULAR**

### **Stratejik Plan 2020-2024 Çerçevesinde Engellilere Yönelik Stratejik Amaç, Hedefler ve Faaliyetler**

Konya Büyükşehir Belediyesi'nin 2020-2024 dönemini kapsayan stratejik planı, kapsayıcı bir toplum oluşturmayı hedefleyerek engellilerin katılımını artırmayı amaçlamaktadır. Bu hedeflere ulaşmak adına çeşitli faaliyetler belirlenmiştir. Söz konusu faaliyetler, engellilerin sosyal, ekonomik ve fiziksel yönden güçlenmelerini sağlamaya yöneliktir. Bu bağlamda, belirlenen faaliyetlerin etkinliğini değerlendirmek için performans ölçütleri tespit edilmiştir. Stratejik planın engellilerin yaşam kalitesini artırmaya yönelik amaçlarını, hedeflerini, faaliyetlerini ve performans ölçütlerini detaylı bir şekilde içeren tablolar aşağıda sunulmuştur.

**Tablo 2**

*Yapı Kontrol Dairesi Başkanlığı Çerçevesinde Engellilere Yönelik Stratejik Amaç, Hedefler ve Faaliyetler*

<b>2020-2024 STRATEJİK PLANI</b>	<b>Amaç: 2</b>	“Benim Şehrim Konya’da Araç ve Yayalar İçin Gerekli Tesislerin Yapımı, Bakım ve Onarım”
	<b>Hedef: 2.2</b>	“Engelsiz Kent ve Engelsiz Ev Düzenlemeleri Yapmak”
	<b>Faaliyetler</b>	Faaliyet: 2.3.1 “Engelliler İçin Sorumluluk Alanlarımızda Düzenlemeler Yapmak”
		Faaliyet: 2.3.2 “Engellilerin Ev Yaşantısını Kolaylaştıran Yapılar Düzenlenmesini Yapmak”
	<b>Performans Ölçütü</b>	Faaliyet: 2.3.1: Düzenleme tamamlanması (adet)
	Faaliyet: 2.3.2: Düzenleme (adet)	

Tablo 2, Konya Büyükşehir Belediyesi'nin 2020-2024 Stratejik Planı çerçevesinde Yapı Kontrol Dairesi Başkanlığı tarafından belirlenen engellilere yönelik stratejik amaç, hedef ve faaliyetleri içermektedir. Amaç, "Benim Şehrim Konya'da Araç ve Yayalar İçin Gerekli Tesislerin Yapımı, Bakım ve Onarım" olarak adlandırılmıştır. Bu çerçevede belirlenen hedef ise "Engelsiz Kent ve Engelsiz Ev Düzenlemeleri Yapmak" olarak belirlenmiştir. Bu hedefin gerçekleştirilmesi için belirlenen faaliyetler arasında, "Engelliler İçin Sorumluluk Alanlarında Düzenlemeler Yapmak" ve "Engellilerin Ev Yaşantısını Kolaylaştıran Yapılar Düzenlenmesini Yapmak" yer almaktadır. Bu planın temel odak noktası, Konya'da yaşayan

engellilerin günlük yaşamlarını kolaylaştırmak ve şehri engelsiz hale getirmek üzerinedir. Bu bağlamda, yapılan düzenlemelerin miktarı ve etkinliği, planın başarısını değerlendirmek için kritik öneme sahiptir.

**Tablo 3**

*Fen İşleri Dairesi Başkanlığı Çerçevesinde Engellilere Yönelik Stratejik Amaç, Hedefler ve Faaliyetler*

<b>2020-2024 STRATEJİK PLANI</b>	<b>Amaç: 5</b>	“Benim Şehrim Konya’da Sorumluluk Alanımızda Yüksek Standartlı Konforlu ve Güvenli Bir Ulaşım Altyapı Sistemini Oluşturmak”
	<b>Hedef: 5.1</b>	“Yeni Yollar Planlamak, Yüksek Standartlı Yollar Yapmak”
	<b>Faaliyet</b>	Faaliyet: 5.1.6 “Kent Genelinde Bulunan Yol ve Kaldırımlarda Engellilerin Kullanımına Uygun Olarak Yapılan Düzenleme Projelerini Uygulamak”
	<b>Performans Ölçütü</b>	Faaliyet: 5.1.6: Düzenleme tamamlanması (adet)

Tablo 3’de sunulan 2020-2024 Stratejik Planı, Fen İşleri Dairesi Başkanlığı’nın Konya’da sorumluluk alanında yüksek standartlı, konforlu ve güvenli bir ulaşım altyapısı sistemi oluşturmayı amaçlamaktadır. Bu stratejik amaç altında belirlenen hedef ise "Yeni Yollar Planlamak, Yüksek Standartlı Yollar Yapmak" olarak tanımlanmıştır. Bu hedefin gerçekleştirilmesi için belirlenen faaliyet, "Kent Genelinde Bulunan Yol ve Kaldırımlarda Engellilerin Kullanımına Uygun Olarak Yapılan Düzenleme Projelerini Uygulamak" şeklindedir. Bu stratejik plan, Konya’da yaşayan engelli bireylerin ulaşım altyapısını kullanımını kolaylaştırmayı ve güvenliğini artırmayı hedeflemektedir. Dolayısıyla, engellilere yönelik altyapı düzenlemelerinin gerçekleştirilmesi, şehirdeki ulaşımın daha erişilebilir hale gelmesine katkı sağlayacaktır. Bu planın başarısı, belirlenen düzenlemelerin niceliksel ve niteliksel olarak değerlendirilmesiyle ölçülebilecektir.

**Tablo 4**

*Gençlik Spor ve Eğitim Dairesi Başkanlığı Çerçevesinde Engellilere Yönelik Stratejik Amaç, Hedefler ve Faaliyetler*

<b>2020-2024 STRATEJİK PLANI</b>	<b>Amaç: 24</b>	“Benim Şehrim Konya’da; Milli ve Manevi Değerlerine Bağlı Gençliğin Yetişmesini, Ekonomiye Katkı Sağlayıcı Mesleki Yeterlilik Eğitimlerinin Verilmesini, Sağlıklı Nesiller İçin Spor Gençlik ve Eğitim Hizmetlerinin Yürütülmesini Sağlamak”
	<b>Hedef: 24.8</b>	“Yetişkinler İçin Meslek Edindirme Kursları Açmak”
	<b>Faaliyet</b>	Faaliyet: 24.8.4 “BM 2030 Kalkınma Hedefleri Doğrultusunda; Dezavantajlı Gruplara Yönelik Kurslar Açmak, Sosyal Grup Etkinlikleri Düzenlemek”

<b>Hedef: 24.9</b>	“Çocuk ve Gençlerimizi Sürekli Eğitimlerle Geleceğe Hazırlamak”
<b>Faaliyet</b>	Faaliyet: 24.9.3 “Özel Eğitim ve Diğer Dezavantajlı Öğrencilere Yönelik Kurslar Açmak, Sosyal Uyuma Katkı Sağlayacak Etkinlikler Yapmak”
<b>Performans Ölçütü</b>	Faaliyet: 24.8.4: Düzenleme tamamlanması (adet) Faaliyet: 24.9.3: Faaliyet tamamlanması (adet)

Tablo 4, Gençlik Spor ve Eğitim Dairesi Başkanlığı'nın Konya'da gençlik ve eğitim alanında engellilere yönelik stratejik hedeflerini ve bu hedefleri gerçekleştirmek için belirlenen faaliyetleri içermektedir. Stratejik planın amacı, "Benim Şehrim Konya'da; Milli ve Manevi Değerlerine Bağlı Gençliğin Yetişmesini, Ekonomiye Katkı Sağlayıcı Mesleki Yeterlilik Eğitimlerinin Verilmesini, Sağlıklı Nesiller İçin Spor Gençlik ve Eğitim Hizmetlerinin Yürütülmesini Sağlamak" olarak belirlenmiştir. Bu amaç doğrultusunda belirlenen hedeflerden biri, "Yetişkinler İçin Meslek Edindirme Kursları Açmak" olarak tanımlanmıştır. Bu hedefin gerçekleştirilmesi için belirlenen faaliyet, "BM 2030 Kalkınma Hedefleri Doğrultusunda; Dezavantajlı Gruplara Yönelik Kurslar Açmak, Sosyal Grup Etkinlikleri Düzenlemek" olarak belirlenmiştir. Ayrıca, stratejik planın bir diğer hedefi, "Çocuk ve Gençlerimizi Sürekli Eğitimlerle Geleceğe Hazırlamak" olarak belirlenmiştir. Bu hedefin gerçekleştirilmesi için belirlenen faaliyet, "Özel Eğitim ve Diğer Dezavantajlı Öğrencilere Yönelik Kurslar Açmak, Sosyal Uyuma Katkı Sağlayacak Etkinlikler Yapmak" olarak belirlenmiştir. Bu stratejik plan, Konya'da gençlerin eğitim, mesleki gelişim ve sosyal entegrasyonunu destekleyen bir yaklaşımı benimsemektedir. Özellikle, dezavantajlı gruplara yönelik eğitim olanaklarının artırılması ve gençlerin geleceğe hazırlanması hedeflenmektedir. Dolayısıyla, planın uygulanmasıyla birlikte Konya'daki gençlerin potansiyellerini geliştirme ve topluma daha sağlam bir şekilde entegre olma şanslarının artırılması hedeflenmektedir.

### **Tablo 5**

*Sağlık ve Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı Çerçevesinde Engellilere Yönelik Stratejik Amaç, Hedefler ve Faaliyetler*

<b>2020-2024 STRATEJİK PLANI</b>	<b>Amaç: 25</b>	“Benim Şehrim Konya'da İhtiyaç Sahibi Dezavantajlı Ailelere ve Gruplara Yönelik Sosyal Destek Sağlamak, Şehit Aileleri ve Gazilere, Engelli Bireylere Yönelik Hizmetler Geliştirmek ve Belediye İdari Hizmetlerinin Etkin ve Verimli Kullanımını Sağlamak”
	<b>Hedef: 25.2</b>	“Engelli ve Dezavantajlı Bireylere Yönelik Çalışmalar Yapmak”
	<b>Faaliyetler</b>	Faaliyet: 25.2.2 “Engellilerle İlgili Sosyal, Kültürel, Spor, Fiziki ve Eğitim Faaliyetleri”
	<b>Performans Ölçütü</b>	Faaliyet: 25.2.2: Faaliyet tamamlanması (adet)

Tablo 5'teki stratejik plan, Sağlık ve Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı'nın Konya'da ihtiyaç sahibi dezavantajlı ailelere ve gruplara sosyal destek sağlamayı, şehit aileleri, gazilere ve engelli bireylere yönelik hizmetleri geliştirmeyi ve belediye idari hizmetlerinin etkin ve verimli kullanımını sağlamayı amaçlamaktadır. Bu amaç altında belirlenen hedeflerden biri, "Engelli ve Dezavantajlı Bireylere Yönelik Çalışmalar Yapmak" olarak belirlenmiştir. Bu hedefin gerçekleştirilmesi için belirlenen faaliyet, "Engellilerle İlgili Sosyal, Kültürel, Spor, Fiziki ve Eğitim Faaliyetleri" olarak belirlenmiştir. Bu stratejik plan, Konya'daki engelli bireylerin sosyal, kültürel, sportif, fiziksel ve eğitimsel ihtiyaçlarını karşılamayı hedeflemektedir. Özellikle, engelli bireylerin sosyal entegrasyonunu artırmak ve yaşam kalitelerini yükseltmek amacıyla çeşitli faaliyetlerin düzenlenmesi planlanmaktadır. Dolayısıyla, planın uygulanmasıyla birlikte Konya'daki engelli bireylerin topluma daha aktif katılımı ve desteklenen bir yaşam sürebilmesi amaçlanmaktadır.

Genel olarak, yukarıdaki tablolardaki Konya Büyükşehir Belediyesi'nin 2020-2024 Stratejik Planı kapsamında özetlenen faaliyetlerin incelenmesiyle, Konya Büyükşehir Belediyesi'nin engellilere ilişkin çeşitli sorun alanlarına odaklandığı görülebilmektedir. Bunlar şunları içerir:

- **Kentsel Altyapı ve Evlerin Erişilebilirliği:** Konya'da yaşayan engellilerin günlük yaşamlarını kolaylaştırmak ve şehri engelsiz hale getirmek amacıyla yapılan düzenlemeler öne çıkmaktadır. Ayrıca, engelli bireylerin evlerinde yaşam kalitesini artırmak için gerçekleştirilen düzenlemeler, engelli evlerinin standartlara uygun hale getirilmesine yönelik çözümler sunmaktadır (Tablo 1).
- **Erişilebilir Ulaşım Altyapısı:** Engellilerin kullanımına uygun olmalarını sağlamak için yüksek standartlı yol ve kaldırım projelerinin planlanması ve uygulanmasına odaklanılmaktadır (Tablo 2).
- **Mesleki Eğitim ve Öğretim:** Engelliler de dahil olmak üzere dezavantajlı gruplara yönelik mesleki eğitim kursları ve sosyal grup faaliyetleri sağlanmasına yönelik çalışmalar yapılmaktadır (Tablo 3).
- **Sosyal Destek ve İçerme:** Belediye, engelli bireylerin kapsayıcılığını ve refahını artırmak için çeşitli sosyal, kültürel, sportif, fiziksel ve eğitsel projeler üzerinde çalışmaktadır (Tablo 4).

### **Engelli Odaklı Hedeflerin ve Faaliyetlerin Gerçekleşme Düzeyleri: Bir Faaliyet Raporu Analizi**

Engelli bireylerin konumunu güçlendirmek ve toplum içinde daha etkin bir katılım sağlamak için en önemli unsur, toplumda engellilikle ilgili farkındalığın artırılması ve engelliliği anlamanın gerekliliğinin karşılanmasıdır (Karaman Özlü vd., 2022, s. 144). Bu bağlamda, büyükşehir belediyeleri, stratejik planlarının bir parçası olarak engelli odaklı hedefler belirleyerek bu hedeflere ulaşmak için yıllık raporlar çerçevesinde çeşitli faaliyetler gerçekleştirmektedir. Ancak, bu hedeflerin

ve faaliyetlerin gerçekleşme düzeylerinin belirlenmesi ve değerlendirilmesi, son derece önemlidir. Raporlarda belirtilen faaliyetlerin gerçekleşme düzeyleri, engellilik konusunda toplumda farkındalık yaratma, erişilebilirlik sağlama, engellilerin eğitim ve istihdam olanaklarına erişimini artırma gibi alanlarda yapılan çalışmaları yansıtmaktadır. Bu çalışmaların etkili bir şekilde gerçekleştirilmesi, engellilerin hayatlarını kolaylaştırmak ve onlara daha fazla fırsat sunmak için kritik öneme sahiptir. Ancak, raporlarda belirtilen gerçekleşme düzeylerinin istenilen seviyede olmaması durumunda, bu alanda daha fazla çaba gösterilmesi gerektiği açıkça ortaya çıkmaktadır. Bu temel üzerinden, Konya Büyükşehir Belediyesi'nin her yıl yayımladığı faaliyet raporları çerçevesinde belirlenen hedeflerin ve yürütülen faaliyetlerin gerçekleşme düzeylerine dair inceleme aşağıda sunulmaktadır.

**Tablo 6**

*Faaliyet raporları içerisinde tanımlanan engellilere yönelik hedeflerin ve faaliyetlerin gerçekleşme düzeyleri*

FAALİYETLER		KONYA BÜYÜKŞEHİR BELESİYESİ FAALİYET RAPORLARI					
		2020		2021		2022	
		Hedef	Gerçekleşme	Hedef	Gerçekleşme	Hedef	Gerçekleşme
<b>Faaliyet 2.3.1 (Adet)</b>	Düzenlemeler	Sosyal ve Dini Tesisler					
		20	20	20	0	20	6
		Kültürel Tesisler					
		20	20	20	0	20	7
	Tarihi Binalar						
	20	20	20	0	20	-	
	Hizmet Binaları						
	20	20	20	13	20	28	
<b>Faaliyet 2.3.2 (Adet)</b>	Düzenlenen Ev Sayısı	15	15	15	3	15	4
<b>Faaliyet 5.1.6 (Adet)</b>	Engelli Geçişlerine Uygun Hale Getirilen Tretuvar ve Refüj	10	-	10	10	10	10
<b>Faaliyet 24.8.4 (Adet)</b>	Engelliler İçin Açılan Kurs Adedi	2	3	2	2	3	3
	Engelliler İçin Açılan Kurslarda Kursiyer Sayısı	40	65	40	68	50	57

<b>Faaliyet 24.9.3 (Adet)</b>	Özel Eğitim Kurs Merkezi Adaedi	2	0	2	1	2	3
	KONEVİ İşitme Engelliler Genç KOMEK Yaz Okulu Kursiyer Sayısı	40	0	40	0	40	64
	Selçuklu Özel Eğitim İş Uygulama Merkezi Genç KOMEK Yaz Okulu Engelli Kursiyer Sayısı	50	0	50	0	50	98
	Engelsiz Mesleki Eğitim Merkezi Kursiyer Sayısı	0	0	0	0	100	29
<b>Faaliyet 25.2.2 (Adet)</b>	Sosyal, Kültürel ve Fiziki Projeler Yapmak	8	2	10	28	12	13
	Eğitim ve Spor Projeleri Yapmak	8	1	10	10	12	13
	Engelsiz Yaşam Merkezi	-	0	-	1	-	-

Tablo 6, belirli faaliyetlerin engellilere yönelik hedeflerini ve bu hedeflerin gerçekleştirme durumlarını üç farklı yıl (2020, 2021, 2022) için karşılaştırmalı olarak sunmaktadır. Bu tablo, Konya Büyükşehir Belediyesi'nin engellilere yönelik politikalarının planlanan hedeflere ne ölçüde ulaşıldığını ve gerçekleştirme düzeylerini göstermek amacıyla oluşturulmuştur.

- Faaliyet 2.3.1, sosyal ve dini tesisler, kültürel tesisler, tarihi binalar ve hizmet binalarının engellilere uygun (erişilebilir) hale getirilmesini amaçlayan bir çerçevedir. 2020 yılında belirlenen tüm hedeflerin başarıyla tamamlandığı görülmektedir. Bu, söz konusu tesislerin engelliler için uygun hale getirilmesinde önemli bir ilerlemedir. Ancak, bu başarının aksine, 2021 yılında, hiçbir hedefe ulaşılamamıştır, bu da planlanan gelişmelerin gerçekleştirilemediğini göstermektedir. Bu durum, faaliyetin uygulanmasında beklenmedik engeller veya planlamadaki aksamaların olduğunu gösterebilir. 2022 yılına gelindiğinde ise, sadece hizmet binaları için belirlenen hedef gerçekleştirilmiştir. Bu yıl için 20 hizmet binasının düzenlenmesi hedeflenirken, toplamda 28 hizmet binası düzenlenmiştir, yani öngörülen hedefin üzerinde bir performans sergilenmiştir. Bu durum, hizmet binalarının engellilere yönelik erişilebilirlik açısından öncelikli olduğunu ve bu alanda önemli bir gelişmenin sağlandığını göstermektedir. Ancak, aynı yıl içerisinde, diğer tesislerin erişilebilir hale getirilmesinde beklenen ilerleme sağlanamamıştır. Sonuç olarak, 2020 yılında başlatılan olumlu eğilim devam etmiş olsa da 2021 yılında bir duraksama yaşanmıştır. Ancak, 2022'de belirli bir ilerleme kaydedilmiştir, özellikle hizmet binalarının erişilebilir hale getirilmesi alanında bu durum görülmüştür.
- Faaliyet 2.3.2 kapsamında, belirli sayıda evin engellilere uygun hale getirilmesi veya engellilere yönelik özel ihtiyaçları karşılayacak şekilde düzenlenmesi amaçlanmaktadır. Engellilere yönelik özel ihtiyaçları karşılayacak şekilde düzenlenmiş evler, toplumda önemli bir adımdır ve bu faaliyetin kapsamındaki hedeflerin gerçekleştirilmesi, engellilerin yaşam kalitesini artırmada kritik



bir rol oynamaktadır. Ancak, hedeflerin gerçekleştirilme oranındaki düşüşler dikkat çekicidir. İlgili tabloda görüldüğü üzere, 2020 yılında belirlenen 15 evin düzenlenmesi hedefi, başarıyla tamamlanmıştır. Bu yılda kaydedilen artış, Konya Büyükşehir Belediyesi'nin engellilere yönelik konut ihtiyaçlarını karşılama ve yaşam koşullarını iyileştirme konusundaki taahhütlerini yerine getirme yolunda olumlu bir adım olduğunu göstermektedir. Bu tür ilerlemeler, engellilerin yaşam kalitesini artırarak daha iyi bir yaşam standardı sağlama açısından önemli bir adımdır. Ancak, 2021 yılına gelindiğinde, sadece 3 evin düzenlenmesi gerçekleştirilmiştir. Bu düşük sayı, belirlenen hedefin büyük ölçüde altında kalmıştır. Benzer şekilde, 2022 yılında da 15 evin düzenlenmesi hedeflenmiş, ancak sadece 4 evin düzenlenmesi gerçekleştirilmiştir. Bu düşüşün nedenleri üzerinde durmak ve gelecek için daha etkili bir strateji belirlemek önemlidir.

- Faaliyet 5.1.6 kapsamında, engelli geçişlerine uygun hale getirilen tretuvar ve refüj sayısının artırılmasını hedeflenmektedir. Bu faaliyet çerçevesinde, engellilerin güvenli ve kolay bir şekilde yolları kullanabilmeleri için tretuvar ve refüjlerin engellilere uygun hale getirilmesi amaçlanmaktadır. Tablodan görüldüğü üzere, 2020 ve 2021 yıllarında hedeflenen sayıda faaliyet gerçekleşmemiştir, yani belirlenen tretuvar ve refüjlerin engellilere uygun hale getirilmesi tam olarak gerçekleşmemiştir. Ancak, 2022 yılında hedeflenen sayıda faaliyet tamamlanmıştır, yani bu yıl için belirli sayıda tretuvar ve refüjün engellilere uygun hale getirilmesi başarıyla gerçekleştirilmiştir. Söz konusu yılda hedeflenen faaliyetlerin tamamlanması, Konya Büyükşehir Belediyesi'nin engellilere yönelik altyapı iyileştirmeleri konusundaki kararlılığını ve etkinliğini vurgulamaktadır. Bu tür adımlar, engelli bireylerin yaşam kalitesini artırmak ve toplumsal dâhil olmalarını sağlamak için önemli bir temel oluşturmaktadır.
- Faaliyet 24.8.4 kapsamında, engellilere yönelik olarak açılan kursların sayısı ve kursiyer sayılarına yönelik hedefler belirlenmiştir. Söz konusu faaliyetin hedefleri ve gerçekleşen sonuçlar, farklı yıllarda belirlenen hedeflerle elde edilen verilerin karşılaştırılmasıyla değerlendirilmiştir. Örneğin, 2020 yılında 2 kursun açılması hedeflenirken, gerçekte 3 kursun açıldığı ve hedeflenen 40 kursiyer sayısının üzerinde, 65 kursiyerin katılım sağladığı gözlemlenmiştir. Benzer şekilde, 2021 ve 2022 yıllarında da benzer bir başarı trendi görülmüştür. Her iki yılda da belirlenen kurs ve kursiyer hedeflerine ulaşılmış, hatta belirlenen kursiyer hedeflerinin ötesinde katılım gerçekleşmiştir. Bu yıllarda, belirlenen hedeflerin üzerine çıkılmış olması, engellilere yönelik kurslara olan talebin ve ihtiyacın önemli olduğunu göstermektedir. Bu başarıların devamını sağlamak ve daha da artırmak için, gelecekte de benzer stratejilerin sürdürülmesi ve geliştirilmesi gerekmektedir.
- Faaliyet 24.9.3 altında sunulan veriler, özel eğitim kurs merkezlerinin her yıl için kurs merkezi adedi ve kursiyer sayılarını içermektedir. Bu veriler, engelli



bireylere yönelik eğitim ve destek hizmetlerinin sunulmasındaki ilerlemeyi değerlendirmek adına önemli bir kaynaktır. Tabloya bakıldığında, "özel eğitim kurs merkezi" adetine ilişkin hedeflerin 2022 yılı hariç diğer yıllar için gerçekleştirilemediği gözlemlenmektedir. Örneğin, 2020 yılında 2 adet kurs merkezinin açılması hedeflenirken hiçbiri gerçekleşmemiştir. Benzer şekilde, 2021 yılında 2 adet hedeflenmiş ancak sadece biri faaliyete geçirilmiştir. Ancak, 2022 yılında bu trend değişmiş ve 2 adet hedefinin ötesinde, 3 adet kurs merkezi faaliyete geçirilmiştir. Bu durum, özel eğitim alanında yapılan çalışmaların artış gösterdiğini ve engelli bireylere yönelik eğitim imkanlarının genişletildiğini göstermektedir. Yine, "KONEVİ İhtime Engelliler Genç KOMEK Yaz Okulu" adlı kurs merkezi için 2020 ve 2021 yıllarında her yıl için 40 kursiyer hedeflenirken, katılım sağlanamamıştır. Ancak, 2022 yılında beklenenin üzerinde, 64 kursiyer katılım göstermiştir. Bu durum, 2022'de kurumun daha geniş bir katılım sağlayarak engelli gençler için sunulan yaz okulu programına olan talebin arttığını ve Konya Büyükşehir Belediyesi'nin bu talebi karşılayacak şekilde başarılı bir şekilde faaliyet gösterdiğini göstermektedir. Benzer şekilde, "Selçuklu Özel Eğitim İş Uygulama Merkezi Genç KOMEK Yaz Okulu" adlı kurs merkezi için de benzer durumlar görülmektedir. Kursiyer sayıları incelendiğinde, KOMEK yaz okulu için 2020 ve 2021 yıllarında her yıl için 50 kursiyer hedeflenmesine rağmen, katılım sağlanamamıştır. Ancak, 2022 yılında beklenenin üzerinde, 98 kursiyer katılım göstermiştir. Bu, kurs merkezinin 2022'de artan ilgi ve katılım ile öne çıktığını ve sunduğu programların talep gördüğünü göstermektedir. Bunun yanında, "Engelsiz Mesleki Eğitim Merkezi" adlı kurs merkezi için 2020 ve 2021 yıllarında herhangi bir kursiyer sayısı belirtilmemesine rağmen, 2022 yılında 100 kursiyer hedeflenirken, sadece 29 kursiyer katılımı gerçekleşmiştir. Bu durum, 2022'de beklenenin altında bir katılımın gerçekleştiğini göstermektedir.

- Faaliyet 25.2.2 kapsamında, sosyal, kültürel ve fiziki projeler ile eğitim ve spor projelerinin ve merkezlerin oluşturulması hedeflenmiştir. Tabloya göre, belirli yıllarda hedeflenen faaliyet sayısının gerçekleştirilmesine rağmen, bazı yıllarda hedeflenen sayıya ulaşılamamıştır. Örneğin, 2020 yılında sosyal, kültürel ve fiziki proje yapma konusunda 8 proje hedeflenirken, sadece 2 proje gerçekleştirilmiş ve istenilen hedefin altında kalmıştır. Ancak, 2021 yılında 10 proje hedeflenirken, 28 proje gerçekleştirilmiş ve istenilen hedefin üzerine çıkmıştır. Benzer şekilde, 2022 yılında 12 proje hedeflenirken, 13 proje gerçekleştirilmiş ve istenilen hedefin ötesine geçilmiştir. Aynı faaliyet çerçevesinde, 2020 yılında eğitim ve spor projeleri yapma konusunda 8 proje hedeflenirken, sadece 1 proje gerçekleştirilmiş ve istenilen hedefin altında kalmıştır. Ancak, 2021 yılında hedeflenen 10 projenin tamamı gerçekleştirilmiştir. Benzer şekilde, 2022'de 12 proje hedeflenirken, 13 proje gerçekleştirilmiş ve istenilen hedefin ötesine geçilmiştir. Bu durum, belirli yıllarda faaliyetlerin hedeflerine ulaşma konusunda değişkenlik

gösterebileceğini ve bu projelerin uygulanmasındaki başarı veya zorlukların farklı faktörlere bağlı olarak değişebileceğini göstermektedir. Son olarak, engelsiz yaşam merkezi kurma konusunda, 2020 ve 2022 yıllarında herhangi bir hedef belirtilmemiştir. Bu konu sadece 2021 yılında, herhangi bir hedef belirtilmemesine rağmen, yıl içerisinde bir merkez kurulmuştur. Bu durum, bazı yıllarda belirli hedeflerin belirlenmemiş olmasına rağmen, uygulama sürecinde projelerin hayata geçirilmesinin mümkün olduğunu göstermektedir.

Yıllık faaliyet raporları, sadece önceden belirlenmiş hedeflere ulaşmanın ötesine geçmiş, aynı zamanda engellilere daha kapsayıcı ve destekleyici bir çevrenin oluşturulması adına atılan adımların somut etkilerini de göstermektedir. Bu nedenle, bu raporlar, stratejik planın öngördüğü hedef ve faaliyetlerin yanı sıra, stratejik planın dışında gerçekleştirilen ve yıl içinde yapılan tüm engelli odaklı çalışmaları da kapsayan kapsamlı bir değerlendirme sunmaktadır. Başka bir deyişle, raporlar, engellilere yönelik sosyal, kültürel, eğitimsel ve istihdam odaklı faaliyetlerin yanı sıra, erişilebilirlik çalışmaları, engelli haklarının korunması ve toplumsal farkındalığın artırılmasına yönelik yapılan çalışmaları da içermektedir. Engellilere yönelik altyapı iyileştirmeleri, engelsiz yaşam alanlarının oluşturulması ve engellilerin sosyal yaşama katılımını destekleyen etkinlikler de bu faaliyetler arasında yer almaktadır.

## **SONUÇ**

Bugünün dünyasında, "engellilik" teriminin içeriği üzerine yapılan değerlendirmeler, artık yalnızca bireyin fiziksel farklılıklarından kaynaklanan bir durum olmadığını vurgulamaktadır. Bunun yerine, bu kavramın, bireyin yaşadığı toplumsal çevrenin, kültürel yapıların, sosyal ilişkilerin, mekânsal düzenlemelerin ve ekonomik etkenlerin bir araya gelerek yarattığı engellerin bir sonucu olduğu belirtilmektedir (Su ve Burcu Sağlam, 2020, s. 97). Ancak, bu hususta dikkate değer bir nokta; "engellilik" kavramının, toplumsal ve kültürel bağlamda çeşitli modellerle etkilendiği ve zaman içinde farklı kültürlerde değişen toplumsal normlar, değerler ve algılar tarafından şekillendirilen dinamik bir olgu olduğudur. Engellilik kavramının tarihsel evrimine bakıldığında, ahlaki modelden tıbbi modele doğru bir geçiş gözlemlenmektedir. Öncelikle, ahlaki model engelliliği, bireyin veya atalarının işlediği günahların bir cezası olarak değerlendirirken, sonrasında tıbbi modelde engellilik, hastalık veya yaralanma sonucu ortaya çıkan bir durum olarak tanımlanmıştır. Bu evrimsel süreçte, sosyal model daha sonra önem kazanmıştır. Özellikle, engelliliği sadece bireyin tıbbi durumuyla değil, aynı zamanda toplumsal yapılar, politikalar ve kültürel normlar gibi etmenlerle ilişkilendiren bir yaklaşımı içermiştir. Daha da ileri gidildiğinde, insan hakları modeli engelliliği, her bireyin eşit haklara sahip olduğu ve ayrımcılığın kabul edilemez olduğu bir perspektiften ele almıştır. Bu bağlamda, bu modelden her biri, engellilik olgusuna farklı bir açıdan bakarak, toplumsal anlayışın ve politikadaki değişimlerin temelini oluşturmuştur.

Ülkemizde, 2000'li yılların başından itibaren yapılan yapısal reformlarla birlikte, 5216 ve 5393 sayılı yasalarla belediyelere engellilerle ilgili önemli sorumluluklar verilmiştir. Bu değişim, 2005 yılında kabul edilen 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun ile doruk noktasına ulaşmıştır, zira bu kanun engelli bireylerin haklarını sağlam bir temelde güvence altına almıştır. Bu yasaların etkisiyle, engellilere yönelik bakış açısında bir değişim yaşanmış; artık sadece tıbbi bir sorun olarak değil, aynı zamanda toplumsal bir konu olarak ele alınmıştır. Bu yasaların kabulü ve uygulanmasıyla birlikte, belediyeler engellilere yönelik faaliyetlerinde radikal bir değişim yaşamıştır. Özellikle, 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun'un kabulü, belediyelerin stratejik planlama süreçlerinde, yıllık faaliyet raporları çerçevesinde engellilere yönelik çalışmaları oluştururken sadece tıbbi bir model yerine sosyal ve hak temelli bir yaklaşımı benimsemelerini teşvik etmiştir. Bu bağlamda, belediyeler artık engellilerin yaşamlarını yalnızca bir sağlık meselesi olarak değil, aynı zamanda toplumsal hak ve adaletin bir parçası olarak ele alarak faaliyetlerini şekillendirmektedir. Bu önemli gelişmeyle birlikte, Konya Büyükşehir Belediyesi'nin yıllık faaliyet raporları kapsamında engellilere yönelik faaliyetlerin hangi bakış açısıyla gerçekleştirildiği ve stratejik plan çerçevesinde hedeflerin gerçekleşme düzeylerinin incelenmesi, bu dönüşümün etkilerini daha detaylı bir şekilde anlamak için önemli bir adımdır. Bu bağlamda, çalışmada, Konya Büyükşehir Belediyesi'nin 2020-2024 dönemine ait güncel stratejik planı temel alınarak, engellilere yönelik belirlenen stratejik amaç ve hedeflerin uygulanma ve gerçekleşme düzeyi kapsamlı bir şekilde analiz edilmiştir. Dolayısıyla, bu analiz, belediyenin engelli bireylere yönelik faaliyetlerinin etkinliğini ve stratejik hedeflerine ne ölçüde ulaştığını değerlendirmek amacıyla yapılmıştır.

Araştırma kapsamında elde edilen bulgular, Konya Büyükşehir Belediyesi'nin 2020-2024 Stratejik Planı çerçevesinde belirlediği stratejik amaçlar ve hedefler, engellilere yönelik hizmetlerin planlı ve sistematik bir şekilde yürütüldüğünü ortaya koymaktadır. Bu stratejik çerçeve, belediyenin engellilere yönelik politikalarının somut göstergeleri olarak değerlendirilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, Konya Büyükşehir Belediyesi'nin 2020-2024 dönemini kapsayan stratejik planı, engellilerin katılımını artırmayı hedefleyen kapsayıcı bir toplum oluşturma amacını yansıtmaktadır. Ancak, yapılan analizlerde belirlenen hedeflere ulaşma konusunda bazı zorluklar ve başarılar ortaya çıkmıştır. Konya Büyükşehir Belediyesi'nin engellilere yönelik faaliyetlerinde en büyük ilerlemeler, engellilere yönelik kurslarda ve eğitim faaliyetlerinde görülmüştür. Özellikle 2022 yılında, "KONEVİ İşitme Engelliler Genç KOMEK Yaz Okulu" adlı kurs merkezinde beklenenin üzerinde kursiyer katılımı sağlanmıştır. Ayrıca, "Selçuklu Özel Eğitim İş Uygulama Merkezi Genç KOMEK Yaz Okulu"nda da benzer şekilde artan kursiyer sayısı dikkat çekicidir. Bu durum, engellilere yönelik eğitim programlarına olan talebin arttığını ve belediyenin bu talebi karşılamak adına başarılı faaliyetler gerçekleştirdiğini göstermektedir. Ayrıca, engellilere yönelik tesislerin erişilebilir hale getirilmesi konusunda da belirli ilerlemeler kaydedilmiştir. Örneğin, 2020

yılında belirlenen tüm hedeflerin başarıyla tamamlandığı ve tesislerin engelliler için uygun hale getirildiği görülmektedir. Yine, sosyal, kültürel ve fiziki projeler ile eğitim ve spor projeleri kapsamında, 2020'den 2022'ye kadar geçen süreçte belirlenen proje sayısında önemli bir artış gözlemlenmiştir. Bu artış, engellilere yönelik destek ve hizmetlerin çeşitlendirilmesi ve genişletilmesi adına olumlu bir gelişme olarak değerlendirilebilir. Bununla birlikte, engellilere yönelik özel ihtiyaçları karşılayacak şekilde düzenlenmiş evlerin sayısındaki düşüşler dikkat çekicidir. 2020 yılında belirlenen hedef başarıyla tamamlanmışken, 2021 ve 2022 yıllarında belirlenen hedeflerin altında kalan bir performans sergilenmiştir. Bu düşüşün nedenleri üzerinde durularak gelecek için daha etkili stratejiler belirlenmelidir.

Sonuç olarak, Konya Büyükşehir Belediyesi'nin engellilere yönelik politikaları, belirlenen hedeflere kısmen ulaşsa da bazı alanlarda hedeflerin gerçekleştirilememesi dikkat çekicidir. Bu durum, ilgili faaliyetlerin etkinliğini artırmak ve engelli bireylere yönelik hizmetlerin kalitesini yükseltmek adına daha kapsamlı ve stratejik bir yaklaşımın benimsenmesi gerekliliğini ortaya koymaktadır. Gelecekte, hedeflerin gerçekleştirilmesi için daha fazla kaynak ayrılması ve süreçlerin daha etkin bir şekilde yönetilmesi önem arz etmektedir. Bu sayede, engelli bireylerin yaşam kalitesinin artırılması ve toplumsal katılımlarının desteklenmesi sağlanabilir.

**KAYNAKÇA**

4736 Sayılı Kamu Kurum ve Kuruluşlarının Ürettikleri Mal ve Hizmet Tarifeleri ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun. (2002, 19 Ocak).

Resmî Gazete (Sayı: 24645). <https://mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.4736.pdf>  
5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu. (2004, 23 Temmuz). Resmî Gazete (Sayı: 25531). <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=5216&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5>

5378 Sayılı Engelliler Hakkında Kanun (2005, 7 Temmuz). Resmî Gazete (Sayı: 25868). <https://mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=5378&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5>

5393 Sayılı Belediye Kanunu. (2005, 13 Temmuz). Resmî Gazete (Sayı: 25874). <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=5393&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5>

572 Sayılı Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname. (1997, 6 Haziran). Resmî Gazete (Sayı: 23011). [https://resmigazete.gov.tr/arsiv/23011\\_1.pdf](https://resmigazete.gov.tr/arsiv/23011_1.pdf)

Alfaro-Rojas, L (2013). Psicología y discapacidad: un encuentro desde el paradigma social Psychology and Disability: An Encounter from the Social Paradigm. *Revista Costarricense De Psicología*, 32(1), 63-74.

Anggraini, D., Anas, M. ., & Wike, W. (2022). The paradigm of disability: A discussion of participation of persons with disability in development in Indonesia. *Indonesian Journal of Disability Studies*, 9(2), 163–177. DOI: 10.21776/ub.ijds.2022.009.02.01

Aver, Ö. F. (2019). Engellilerin mesleki eğitimi ve istihdamı. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 5(3), 327-354.

Aydın, N. (2018). Nitel araştırma yöntemleri: Etnoloji. *Uluslararası Beşeri ve Sosyal Bilimler İnceleme Dergisi*, 2(2).0-0.

Baltacı, A. (2019). Nitel araştırma süreci: Nitel bir araştırma nasıl yapılır?. *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2), 368-388. DOI: 10.31592/aeusbed.598299

Bulut Şimşek, F. (2020). Engellilere yönelik yerel yönetim çalışmaları: Ümraniye Belediyesi örneği. *Akademik Matbuat*, 4(2), 41-60.

Büyükşehir Belediyesi Engelli Hizmet Birimi Yönetmeliği. (2006, 16 Ağustos). Resmî Gazete (Sayı: 26261).

Çaha, H. (2016). Engellilerin toplumsal hayata katılmasına yönelik politikalar: Türkiye, ABD ve Japonya örnekleri. *İnsan ve Toplum*, 5(10), 123-150

Çitil, M. ve Üçüncü, M. (2018). Türkiye’de engelli hakları ve engelliler

hukuku'nun durumu. *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi*, 0(35), 233 - 278.

Dicle, A. ve Toprak, T. (2020). Engellilerin kent içindeki mobilitesi: Kadıköy ve Üsküdar ilçelerinde erişilebilirlik çalışmaları. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Teknoloji ve Uygulamalı Bilimler Dergisi*, 3(1), 81-94.

Eline, J. & Hardonk, S.C. (2023). Overview of disability paradigms in disability and management research. J. E. Beatty, Hennekam, and M. Kulkarni (Eds.), *In de gruyter handbook of disability and management*, 21–34. De Gruyter. DOI: <https://doi.org/10.1515/9783110743647-002>

Emini, F. T. ve Ayaz, Ç. E. (2019). Engelli Bireylere Yönelik Kurumsal Farkındalık: Balıkesir Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Journal of Awareness*, 4(2), 239-248.

Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü (Nisan 2023). Engelli ve yaşlı istatistik bülteni. T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı. Ankara

Ercan Önbiçak, A., Akkoyun, B. (2022). Dijital liderlik çalışmalarının yönetim bilimleri kapsamında incelenmesi: Nitel bir araştırma. *Malatya Turgut Özal Üniversitesi İşletme ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 128-137

Ercan, M. (2021). Engelli bireylerin kent vatandaşlığı deneyimleri eksenine bir çalışma. *OPUS International Journal of Society Researches*, 18(39), 98-125.

Ertürk, K.L., Şimşek, A.A., Songür, D.G. & Şengül, G. (2014). Türkiye’de engelli farkındalığı ve engelli bireylerin adalete web erişilebilirlikleri üzerine bir değerlendirme. *Dünya Bilgisi*, 15(2), 375-395.

Ghosal, A. (2019). The social model: Disability as a socially constructed phenomenon. *International Journal of Engineering Development and Research*, 7(2), 381-384.

Gürek, M. (2016). Yerel Yönetimlerin Engellilere Yönelik Eğitim Faaliyetleri. *Anadolu Bil Meslek Yüksekokulu Dergisi*, (42), 131-143.

Gürün, F., ve Kararağaç, Ş. (2017). Sosyal belediyeçilik anlayışı üzerinden engellilere yönelik hizmetler. *Anadolu Bil Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 12(48), 43-62.

Güzel, B. (2019). Toplumsal uyum süreçlerinde yerel yönetimlerin önemi: iyi uygulama örnekleriyle göçmen, sığınmacı ve mülteci dostu kentler. *Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi*, 11(1), 77-88.

Henderson, G. & Bryan, W. (2011). Psychosocial aspects of disability. Charles C. Thomas, Springfield (Eds.), *Human rights and disability: The international context. Journal on Developmental Disabilities*, 10(2), 1–13.

Kalaycı S. ve Akin, A. (2019). Engellilere Yönelik Yerel Sosyal Hizmetlerde Belediyelerin Yeri: Malatya Büyükşehir Belediyesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 22(2), 663 - 674.



- Kalaycı, S. (2020). Engelli bireylerin kamusal hizmetlere erişebilmesinde belediyelerin yeri. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, Özel sayı 1, 83-104.
- Karaman Özlü, Z., Ejder Apay, S., Olçun Öztürk, Z., Küçüköğlü, A., Gündoğdu, F. ve Yiğit, N. (2022). Akademisyenlerin engelli farkındalığının belirlenmesi. *Anatolian Journal of Health Research*, 3(3), 144-148. <https://doi.org/10.29228/anatoljhr.64993>
- Kolwicz, M. & Radlińska, I. (2015). Kształtowanie się współczesnego paradygmatu niepełnosprawności. *Pomeranian Journal Life of Sciences*, 61(3), 270–277
- Konya Büyükşehir Belediyesi (2020). 2020 faaliyet raporu. [https://sepet.konya.bel.tr/kbb/kbb/dosyalar/faaliyet\\_raporlar/2020FaaliyetRaporu.pdf](https://sepet.konya.bel.tr/kbb/kbb/dosyalar/faaliyet_raporlar/2020FaaliyetRaporu.pdf)
- Konya Büyükşehir Belediyesi (2021). 2021 faaliyet raporu. [https://sepet.konya.bel.tr/kbb/kbb/dosyalar/faaliyet\\_raporlar/2021FaaliyetRaporu.pdf](https://sepet.konya.bel.tr/kbb/kbb/dosyalar/faaliyet_raporlar/2021FaaliyetRaporu.pdf)
- Konya Büyükşehir Belediyesi (2022). 2022 faaliyet raporu. [https://sepet.konya.bel.tr/kbb/kbb/dosyalar/faaliyet\\_raporlar/2022FaaliyetRaporu.pdf](https://sepet.konya.bel.tr/kbb/kbb/dosyalar/faaliyet_raporlar/2022FaaliyetRaporu.pdf)
- Konya Büyükşehir Belediyesi, 2020-2024 Stratejik Planı. (2020-2024). 2020-2024 Stratejik Planı. [https://sepet.konya.bel.tr/kbb/kbb/dosyalar/stratejik\\_raporlar/sp2020-2024.pdf](https://sepet.konya.bel.tr/kbb/kbb/dosyalar/stratejik_raporlar/sp2020-2024.pdf)
- Kurtkapan, H. (2024). Yerel yönetimlerin engelli ve yaşlı bireylere yönelik hizmetlerinin sosyolojik açıdan değerlendirilmesi: İstanbul örneği. *Sosyolojik Bağlam Dergisi*, 72-89. <https://doi.org/10.52108/2757-5942.5.1.4>
- Meşe İ. (2014). Engelliliği açıklayan sosyal model nedir?. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 0(33), 79 - 92.
- Mitra, S. (2016). The capability approach and disability. *Journal Of Disability Policy Studies* 16(4), 236–247
- Oliver, M. (2004). the social model in action: if i had a hammer, in *Implementing the Social Model of disability: Theory and Research*. C. Barnes and G. Mercer Leeds: The Disability Press. 18-31
- Oliver, M. (2013). The social model of disability: Thirty years on. *Disability & Society*, 28(7), 1024–1026. doi:10.1080/09687599.2013.818773
- Otopark Yönetmeliği. (2018, 22 Şubat). Otopark Yönetmeliği. Resmî Gazete (Sayı: 30340). <https://resmigazete.gov.tr/eskiler/2018/02/20180222-7.htm>
- Özgökçeler S. ve Alper Y. (2010). Özürlüler Kanunu'nun sosyal model açısından değerlendirilmesi. *İşletme ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 33–54.
- Palmer, M. & Harley, D. (2011). Models and measurement in disability: an international review. *Health Policy and Planning*, 2-8. doi:10.1093/heapol/czr047

Parsons, T. (1975). The Sick Role and the Role of the Physician Reconsidered. *The Milbank Memorial Fund Quarterly. Health and Society*, 53(3), 257. doi:10.2307/3349493

Pfeiffer, D. (2001). The conceptualization of disability. In B. M. Altman & S. Barnartt (Eds.), *Exploring theories and expanding methodologies*, 2. Research in social science and disability ( 29–52). Oxford, UK: Elsevier.

Retief, M. & Letšosa, R. (2018). Models of disability: A brief overview. *HTS Teologiese Studies/Theological Studies*, 74(1), 1-8. a4738. <https://doi.org/10.4102/hts.v74i1.4738>

Sandalcı, U. (2019). Obezite vergisine ilişkin nitel bir araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 15(3), 333-349. ISSN: 1306 – 2174

Santoso, M. B., & Apsari, N. C. (2017). Pergeseran paradigma dalam disabilitas. *Intermestic: Journal of International Studies*, 1(2), 166-176. <https://doi.org/10.24198/intermestic.v1n2.6>

Serdar, M. (2023). Yeni toplumsal hareketler bağlamında Birleşik Krallık'ta Engelli Hakları hareketi. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(2), 384-396

Silvers, A. (2009). An Essay on modeling: The social model of disability. *Philosophy and Medicine*, 19–36. doi:10.1007/978-90-481-2477-0\_2

Sözen, H. (2023). *Büyükşehir Belediyelerinde Engelli Vatandaşlara Sunulan Hizmetlerin Karşılaştırmalı Bir Analizi*. Yayınlanmış doktora tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Konya

Sözen, H. ve Göküş, M. (2023). *Büyükşehir belediyelerinde engelli vatandaşlara sunulan hizmetlerin karşılaştırmalı bir analizi*. 1. Basım. Nobel Yayıncılık

Su, G. ve Burcu Sağlam, E. (2020). Köy yaşamında engelli birey olma deneyimi: Nitel bir araştırma örneği. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 37(1), 96-115. <https://doi.org/10.32600/huefd.623627>

Şat, N. ve Göver, T. (2017). Engelliler için belediyelerin erişilebilirlik sorumlulukları: Çorum engel haritası projesi. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(1), 521-541. <https://doi.org/10.17218/hititsosbil.287902>

Şişman, Y. (2011). Türkiye de Özürlülere Yönelik Yasal Düzenlemeler. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 60(1), 169-222

Temizel, G. (2021).Erişilebilir turizm postmodern bir sentez. Ş. Ünüvar ve Ş. Sarı Yıldırım (Eds), *Erişilebilir Turizm sistemleri* (233-270). 1. Basım: Nobel Yayıncılık

United Nations [UN]. (2016). Good practices of accessible urban development making urban environments inclusive and fully accessible to ALL. ST/ESA/364 United Nations Department of Economic and Social Affairs. <http://www.un.org/disabilities>



UPIAS (1976). Fundamental Principles of Disability. Union of the Physically Impaired Against Segregation: London, W.13 The Disability Alliance: 96 Portland Place, London, WIN 4EX. <https://tonybaldwinson.com/wp-content/uploads/2014/06/1975-11-22-upias-and-disability-alliance-fundamental-principles-of-disability.pdf>

Ünsür, A. (2020). Engellilere yönelik beceri kazandırma ve istihdam faaliyetleri ile bu alanda yerel yönetimlerin rolü, İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İBB) örneği. *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 9(23), 132-164. <https://doi.org/10.31199/hakisderg.676076>

Victoria Maldonado, J. A. (2013). El modelo social de la discapacidad: una cuestión de derechos humanos. *Revista de Derecho de la UNED (RDUNED)*, (12), 817-833. doi: 10.5944/RDUNED.12.2013.11716

Waddington, L. & Mark, P. (2020). A human rights approach to disability assessment. *Journal of International and Comparative Social Policy*, 1–15. doi:10.1017/ics.2020.21

Yenişehirlioğlu, E. ve Türkay, O. (2013). Engelli turistlerin konaklama işletmelerinde kabul görme düzeyine yönelik algılama ve sorunlar karşılaştırmalı nitel bir araştırma. *Akademik Turizm ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 46-56.



# EXAMINATION OF TOURIST COMPLAINTS TOWARD ACCOMMODATION BUSINESSES: THE CASE OF KAYSERİ

Mehmet Halit AKIN  
Erciyes Üniversitesi, Türkiye  
halitakin@erciyes.edu.tr  
<https://orcid.org/0000-0002-9455-0323>

<i>Atıf</i>	AKIN, M. H. (2024). EXAMINATION OF TOURIST COMPLAINTS TOWARD ACCOMMODATION BUSINESSES: THE CASE OF KAYSERİ <i>Istanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi</i> , 16(4), 607-626.
-------------	---

## ABSTRACT

Due to developments in information and communication technologies, social media channels have become one of the most important tools utilized in the exchange processes between consumers and businesses. Particularly due to the nature of tourism products, which cannot be experienced beforehand, feedback regarding the complaints of tourists who have already experienced the product is highly important in the decision-making processes related to tourism. Based on this information, the study focuses on examining the complaints of foreign tourists about accommodation businesses, which are among the most critical components of tourism enterprises. The examination of foreign tourists' complaints was deemed appropriate in the context of Kayseri, a destination that is striving to gain global recognition in health, cultural, and winter tourism, and where no prior study on tourists' complaints has been found. The complaints about accommodation businesses in Kayseri were decided to be analyzed based on reviews on TripAdvisor, as it is one of the most preferred social media channels globally for evaluating tourism enterprises. Therefore, the study aims to present findings and recommendations regarding the complaints of foreign tourists that will help improve the service processes of businesses in Kayseri and facilitate the decision-making processes of foreign tourists. In this regard, 314 complaints written in different languages by foreign tourists on TripAdvisor have been examined within the scope of the study. Content analysis revealed that "rooms" were the most complained-about main theme. Additionally, it was found that significant complaints were made regarding perceived service quality, intention to recommend, and the intention to return.

**Keywords:** *Accommodation Businesses, Tourist Complaints, Tripadvisor, Kayseri.*

## **KONAKLAMA İŞLETMELERİNE YÖNELİK TURİST ŞİKÂyetLERİNİN İNCELENMESİ: KAYSERİ ÖRNEĞİ**

### **ÖZ**

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde görülen gelişmelere bağlı olarak sosyal medya kanalları, tüketici ve işletmeler arasındaki değişim süreçlerinde yararlanılan en önemli araçlardan biri olmuştur. Özellikle önceden deneyimlenemeyen yapısı nedeniyle turizmle ilgili tercih süreçlerinde turistik ürünü deneyimleyen turistlerin özellikle şikâyetlerine ilişkin geri bildirimleri oldukça önemlidir. Bu bilgiler doğrultusunda, turizm işletmelerinin en önemli bileşenlerinden olan konaklama işletmelerine ilişkin yabancı turistlerin şikâyetlerinin incelenmesi, araştırmanın konusunu oluşturmuştur. Yabancı turistlerin şikâyetlerinin sağlık, kültür ve kış turizminde dünyaya açılmak için çaba gösteren ve turistlerin şikâyetleri ile ilgili herhangi bir araştırmaya rastlanılmayan Kayseri destinasyonu örneğinde incelenmesi uygun görülmüştür. Kayseri'deki konaklama işletmelerine yönelik şikâyetlerin, küresel boyutta turizm işletmelerinin değerlendirilmesinde en çok tercih edilen sosyal medya kanallarından biri olmasından dolayı TripAdvisor'daki yorumlara dayalı olarak incelenmesine karar verilmiştir. Dolayısıyla araştırmanın amacı, Kayseri'deki işletmelerin hizmet süreçlerini iyileştirecek ve yabancı turistlerin karar süreçlerini kolaylaştıracak yabancı turistlerin şikâyetleri ile ilgili bulgu ve önerilerin sunulmasıdır. Bu doğrultuda, TripAdvisor'daki yabancı turistler tarafından farklı dillerde yazılan 314 yorum araştırma kapsamında incelemeye alınmıştır. Yapılan içerik analizi neticesinde, odaların en fazla şikâyet alan ana tema olduğu görülmüştür. Diğer yandan turistler tarafından algılanan hizmet kalitesi, tavsiye etme niyeti ve tekrar gelme niyetleri bakımından önemli düzeyde şikâyetlerin yapıldığı tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** *Konaklama İşletmeleri, Turist Şikâyetleri, TripAdvisor, Kayseri.*

## INTRODUCTION

Approximately 4.76 billion people, accounting for 59.4% of the global population, use social media (Meltwater, 2023). Social media, through the interaction and online networks creates, facilitates information sharing and access to information regardless of time and place (Swart et al., 2019). In this regard, social media has transformed the marketing tools of tourism businesses, leading to a significant rise in online sales (Khrais & Gabori, 2023) and providing opportunities to reach larger audiences (Hays et al., 2013). For tourists, social media not only makes acquiring information faster and easier (Tosyalı & Sütçü, 2016) but also enhances their touristic experiences (Ramos & Hassan, 2021). Therefore, it can be said that these developments provided by social media allow for the acquisition of more accurate information more quickly about tourism products that cannot be experienced beforehand, such as hospitality services, and have begun to be seen as a significant factor in decision-making processes.

Accommodation businesses are one of the most crucial variables for ensuring the development and sustainability of tourism due to their role in facilitating tourism mobility (Doğan & Ersoy, 2018). Additionally, accommodation businesses are among the enterprises that gain the most advantage in the global competitive environment by leveraging social media and its applications (Leung et al., 2013). Considering this information, the importance of social media applications for accommodation businesses becomes evident. In terms of influencing tourists' decision-making processes, complaints—considered a significant part of customer relationship management and an effective marketing tool for accommodation businesses—are particularly important (Aksoy & Yılmaz, 2022). Complaints shared on social media are seen as one of the most influential sources of information, helping informed tourists make better decisions (Karami et al., 2018). In this context, it is crucial to evaluate complaints made by tourists with a holistic approach and to implement preventive measures based on findings and recommendations.

Kayseri, with its natural and supporting resources, is one of the significant destinations striving to establish a presence in the global tourism market through local and private institutions, particularly in winter tourism (Gürbüz et al., 2019), cultural tourism (Çeşmeci, 2023), and health tourism (Bayram & Akkūlah, 2020). Given that complaints from foreign tourists are crucial for a destination aiming to enter the global tourism market (Lee et al., 2011), this study finds it appropriate to examine the complaints of foreign tourists regarding accommodation businesses in Kayseri. Accordingly, the study investigates complaints written in different languages by foreign tourists about accommodation businesses in Kayseri, as featured on TripAdvisor – one of the world's largest online travel platforms and a prominent source for evaluating tourism enterprises (Alaimo et al., 2020). The study aims to present body of knowledge that will improve the service

processes of businesses in Kayseri and facilitate the decision-making processes of foreign tourists through the findings and recommendations obtained from these examinations. The lack of previous study focusing on the analysis and evaluation of tourist complaints in the context of Kayseri highlights the significance of this study. On the other hand, it is expected that presenting a body of knowledge that is likely to have a widespread impact on the literature regarding the insights derived from foreign tourists' complaints will help fill the existing gap in the literature specific to Kayseri.

## **LITERATURE REVIEW**

Social media refers to the activities, practices, and behaviors among communities of people who gather online to share knowledge and opinions through web-based applications that make it possible to create and easily share content such as images, videos, and audio (Brake & Safko, 2009). With its increasingly dominant influence on people's daily lives (Swart et al., 2019), social media has become a crucial platform where tourists share their travel experiences, thereby serving as a support resource for all potential tourists who intend to visit the same destinations. Consequently, it influences touristic behavior and guides decision-making processes (Ramos & Hassan, 2021). Another significant impact of social media in tourism is observed at the business level, where it plays an active role in business processes and management, making it particularly important for accommodation businesses (Leung et al., 2013). Similarly, TripAdvisor has a significant impact on accommodation businesses, as it is one of the most preferred social media channels globally for evaluating tourism enterprises.

Accommodation businesses not only play a crucial role in national economies but also contribute significantly to the development of the tourism sector, making the enhancement of these businesses a necessity (Ramukumba & Ferreira, 2016). In this context, it is important not only to improve the business processes within accommodation businesses but also to evaluate their processes on social media channels in today's tech-driven world. One of the key elements on social media channels, particularly important for accommodation businesses, is tourist complaints, which are seen as a primary factor in ensuring tourist satisfaction (Xiang et al., 2017). A complaint is the expression of dissatisfaction experienced by consumers with a product or service, often conveyed through written or verbal feedback (Aksoy & Yılmaz, 2022). Tourist complaints, specifically, are reactions from tourists who, after experiencing tourism products, feel that their expectations and needs have not been met. These complaints are inevitable in the tourism industry due to four structural characteristics: the lack of coordination between different stages of the service delivery chain, sensitivity to uncertainties in the external environment, the rise of small, independent, and partially unregulated travel agencies, and the irregularity of consumer demand due to seasonal fluctuations (Hannigan, 1980).

Customer complaints, arising from unmet expectations and unsatisfied needs, serve as a crucial guide for accommodation businesses that seek to achieve a sustainable competitive advantage in the global market (Aksoy & Yılmaz, 2022). This is because effectively addressing and evaluating tourist complaints is essential for increasing customer satisfaction and fostering positive word-of-mouth communication in the accommodation industry (Deng et al., 2013). In other words, managing complaints with a customer-centric approach contributes to achieving service excellence in accommodation businesses and helps in fostering customer loyalty by making tourists feel valued (Mutlubaş, 2023; González & Capel-Davies, 2024). Furthermore, tourist complaints are particularly significant as they act as proactive indicators of structural flaws and deficiencies in the internal operations of accommodation businesses. In today's social media-driven world, the importance of such issues is further amplified by the potential for negative experiences to reach large audiences through widespread interaction (Hannigan, 1980).

Complaints that encompass feedback from tourists regarding their experiences, particularly when their needs and expectations are not fully met, are critical not only for improving the business processes of accommodation businesses but also for ensuring tourist satisfaction and loyalty. As a result, there has been a significant body of study in the literature focusing on tourist complaints in accommodation businesses (Hannigan, 1980; Ekiz et al., 2012; Lertputtarak & Samokhin, 2017; Marina & Diana, 2017; Özdal & Bardakoğlu, 2017; Şahin et al., 2017; Sari, 2018; Ünal et al., 2020; Zengin & Haliloğlu, 2020; Hien et al., 2022; González & Capel-Davies, 2024). For example, Ekiz et al., (2012) in their study analyzing 1,453 complaints on TripAdvisor related to luxury accommodation businesses in Kuala Lumpur, Malaysia, identified key themes such as room issues, rude staff, unknowledgeable staff, and lack of response to complaints. Similarly, González & Capel-Davies (2024) analyzed the sensitivity of accommodation businesses to external factors, a characteristic inherent to the industry's structure, and found that even the fatigue experienced by tourists during their travels can lead to complaints.

Demirci et al., (2015) investigated complaints from tourists staying at five-star hotels in Eskişehir and found high complaint rates related to low service quality, hygiene, and sanitation issues. Marina & Diana (2017) examined tourist complaints about accommodation businesses in Hunedoara, Romania, and identified themes such as sound insulation, old buildings, cleanliness, managerial issues, staff with no foreign language skills, old furniture, air conditioning problems, and high prices. Hien et al. (2022) explored complaints related to service, value, room quality, sleep quality, and cleanliness in accommodation businesses in Vietnam. They found that tourists were more likely to complain about service, sleep quality, and cleanliness. Lertputtarak & Samokhin (2017), studying tourist complaints at

four-star accommodation businesses in Pattaya, identified seven main themes: staff, rooms, bathrooms, breakfast, facilities, location, and parking. Şahin et al., (2017) analyzed 274 complaints on TripAdvisor related to accommodation businesses in Bishkek and found that issues related to products and pricing were significant factors in complaint formation.

Kılıç & Ok (2012), who investigated tourist complaints at five-star accommodation businesses in Istanbul, identified prominent themes including noisy and crowded environments, issues with extra services and high costs, and inadequate staff. They found that these complaints often led tourists to consider changing their accommodation. Ünal et al. (2020) examined complaints about accommodation businesses across 11 cities in the Marmara Region on Şikayetvar and identified price policies, staff, and service quality as the most frequently complained-about themes. Gürkan & Polat (2014), who studied complaints about 34 accommodation businesses in 14 different locations in the Aegean and Mediterranean regions, identified five main themes: service quality, facility amenities, staff, pool, and management. They also found that tourists were particularly dissatisfied with inadequate and poor-quality food and beverage services, insufficient cleanliness and hygiene, and inadequate or faulty materials used in the rooms. Zengin & Haliloğlu (2020) analyzed complaints on Şikayetvar and TripAdvisor about accommodation businesses in Sakarya, identifying eight main themes and 48 subcategories. They discovered that complaints were more prevalent in five-star accommodation businesses and that the most frequently complained-about main themes were the hotel's features and facilities and its management structure, while the most common subcategories of complaints were related to pricing policies and staff behavior.

Magatef et al. (2019) examined the evaluation of customer complaints in five-star hotels and their impact on customer satisfaction. The study found that the process of handling complaints in hotels affects customer satisfaction, particularly concerning the managers and staff responsible for addressing these complaints. Additionally, it was revealed that effective planning and action mechanisms need to be developed for evaluating complaints to ensure customer satisfaction and loyalty. Weiss et al. (2005) focused on the impact of factors such as food quality, service quality, atmosphere, and innovation on customers' intentions to revisit themed restaurants. They discovered that customers not only had no expectations regarding innovation but also viewed it as a complaint element. However, aspects like food quality and atmosphere, which were not perceived as complaint factors, were found to significantly influence revisit intentions. Birdir & Bal (2013), in their study on foreign tourists visiting Turkey, identified elements that satisfied and dissatisfied tourists in terms of complaints. Moreover, it was determined that a large portion of tourists intended to return to Antalya and were inclined to recommend it to others.



## **METHODOLOGY**

The scope of the study encompasses accommodation businesses in Kayseri and the complaints from foreign tourists about these businesses on TripAdvisor. A scan conducted on TripAdvisor between June 22-27, 2024, revealed 105 accommodation businesses, of which 30 with no reviews were excluded, resulting in 75 businesses being included in the study. Additionally, reviews classified as “average,” “poor,” and “terrible” on TripAdvisor were considered complaints and included in the study. The “average” reviews were also included due to the possibility of containing complaint-related issues. Out of a total of 5,277 reviews for the relevant accommodation businesses, 1,172 were identified as complaints, and 314 of these were created by foreign tourists. Consequently, the study focused on analyzing the 314 complaints through content analysis.

Content analysis is a widely used technique in social sciences for analyzing information such as articles, documents, notes, and interviews, focusing on the frequency of occurrence of events and phenomena (Baltacı, 2019). According to another definition, content analysis involves evaluating all contents using an inductive approach and revealing relationships among them (Kolbe & Burnett, 1991). Therefore, the aim of the study is to provide insights that will improve the service processes of businesses in Kayseri and facilitate foreign tourists’ decision-making processes by associating the findings and recommendations obtained through content analysis. The significance of the study arises from the fact that there has been no previous study specifically examining and evaluating tourist complaints in the context of Kayseri. The analysis revealed 7 main themes and 45 sub-themes. The themes were developed using those presented by Ak & Kızılırmak (2019). In addition, themes identified as specific to the accommodation businesses in Kayseri examined within the scope of the study were also included within the scope of the study.

## **FINDINGS**

According to the study aims, 314 complaints made by foreign tourists on TripAdvisor about 75 accommodation businesses in Kayseri were evaluated, and content analysis was conducted. The analysis identified 7 main themes and 45 sub-themes related to the reviews. The main themes were classified as follows: rooms, staff and front office, food and beverage, general characteristics of the business, other services, and other complaints. The rooms theme comprises 11 sub-themes. The staff and other services themes each include 4 sub-themes. The food and beverage and other complaints themes each have 7 sub-themes. The front office and general characteristics of businesses themes each contain 6 sub-themes. Detailed information about the main and sub-themes, as well as the frequency of complaints, their percentages within the total frequency, and the percentages of the main themes within the total are provided in Table 1.

**Table 1.**  
*Distribution of the Content of Complaints Made Against Accommodation Businesses in Kayseri*

Main Themes	Sub- Themes	Frequency	Percentage	Total Percentage
Rooms	Cleanliness	42	4,60	39,49
	Size	24	2,63	
	Bathroom (small, old, dirty, etc.)	47	5,14	
	Furniture and equipment (quality, insufficient, etc.)	27	2,95	
	Condition (neglect, old, etc.)	49	5,36	
	Odor (smoke, etc.)	29	3,17	
	View	3	0,33	
	Wireless	28	3,06	
	Price	3	0,33	
	Air conditioning	61	6,67	
	Soundproofing (noise)	48	5,25	
Staff	Staff behavior (rude, etc.)	31	3,39	15,32
	Indifference of staff	38	4,16	
	Staff's lack of knowledge about the city	8	0,88	
	Staff performance (language, etc.)	63	6,89	
Front office	Extension of the check-in process	11	1,20	7,01
	Misleading information	11	1,20	
	Double payment (with subsequent refund)	7	0,77	
	Extra charges (bills, etc.)	8	0,88	
	Lack of luggage carrying service	4	0,44	
	Reservation issues and room changes	23	2,52	
Food and beverage	Variety in breakfast	33	3,61	15,10
	Quality of products	37	4,05	
	Hygiene	10	1,09	
	Taste, service speed, and ambiance	44	4,81	
	Lack of local products	1	0,11	
	Insufficient lunch and dinner options	7	0,77	
	Stale foods	6	0,66	

General characteristics of businesses	Location	17	1,86	10,27
	Security	1	0,11	
	Parking	23	2,52	
	Elevator capacity	14	1,53	
	General and lobby condition (neglect)	28	3,06	
	Overall cleanliness	11	1,20	
Other services	Guest relations	1	0,11	4,60
	Problems with spa, pool, and hamam	27	2,95	
	Room service	7	0,77	
	Service (airport, ski resort, etc.)	7	0,77	
Other complaints	Complaint policies	3	0,33	8,21
	Inadequate management and lack of responsibility	22	2,41	
	No outside food or drinks allowed	4	0,44	
	Lost items	4	0,44	
	Pests	1	0,11	
	High cost of extra services	16	1,75	
	Room key issues	12	1,31	
	Mini bar not replenished	13	1,42	
<b>TOTAL</b>		<b>914</b>	<b>%100</b>	<b>%100</b>

Table 1 shows that the most frequent complaints about rooms in Kayseri's accommodation businesses are related to air conditioning, with 61 occurrences (6.67%). This is followed by complaints about the physical condition of the rooms, soundproofing, and bathrooms. The least number of complaints are related to the view and price. Among complaints about staff, the most prominent is related to staff performance concerning foreign languages (63 - 6.89%), followed by indifference of staff, staff behavior, and staff's lack of knowledge about the city. The most frequent complaints about food and beverage are related to taste, service speed, and ambiance (44 - 4.81%). The quality of products and variety in breakfast are the other two most complained-about subthemes. The fewest complaints are about the lack of local products. Regarding the front desk, the most frequent complaints are about reservation issues and room changes (23 - 2.52%), while the least frequent complaints are about the lack of luggage carrying service.

Among the general characteristics of the businesses, the most frequent complaints are about the general and lobby conditions (28 - 3.06%), followed by complaints about parking, with the fewest complaints related to security. For other services

provided by the accommodation businesses, the most frequent complaints are about issues with the spa, pool, and hamam (28 - 3.06%). Complaints about room service and service facilities have the same frequency, while guest relations has the fewest complaints. In the "Other Complaints" category, which is not classified under specific themes, the most frequent complaints are about inadequate management and lack of responsibility (22 - 2.41%) and the high cost of extra services such as food and drinks (16 - 1.75%). Complaints about not allowing outside food and drinks, lost items, and pests are among the least frequent.

Findings related to the total percentages of the main themes reveal that complaints about rooms (39.49%) are the most frequent. Following rooms are complaints about staff, food and beverage, general characteristics of the businesses, other complaints, the front desk, and other services. Sub-themes that make rooms stand out compared to other themes include cleanliness, size, bathroom (small, old, dirty, etc.), furniture and equipment (quality, insufficient, etc.), condition (neglect, old, etc.), odor (smoke, etc.), wireless, air conditioning, and soundproofing (noise). Thus, it is evident that the factors contributing to complaints in Kayseri's accommodation businesses are related to rooms. Additionally, it is noteworthy that there are complaints about the very limited or non-existent complementary services such as bars, entertainment venues, and restaurants in the city, even though these are not directly related to the accommodation businesses. Example complaints about Kayseri's accommodation businesses on TripAdvisor are presented below.

“I had a terrible experience staying at the this hotel. The room was definitely not hygienic - there was hair on the towels, and the flushing button on the toilet was broken. It was clear the towels had been used before.”

“The staff's attitude was also very rude. When we arrived at the hotel around 10pm and ordered food, we were forced to wait for an entire hour before being told there was nothing left in the kitchen except soup and bread. However, we could clearly see other guests finishing their meals in the restaurant. Additionally, the new plates we were given had visible stains on them. I would strongly advise anyone to avoid staying at this hotel location. It was an incredibly unsatisfactory experience from start to finish.”

“It was very complicated to find the hotel. The entrance is very confusing, and the signs direct you to the back. Arriving by car, we didn't notice any road signs, and when booking online, some basic directions relative to a well-known place, like the train station, would have been helpful. I'm still not sure if I paid twice because my reservation indicated 'prepaid,' but at the hotel, they made me use my credit card again. The restaurant is quite poor.”

“I stayed at this hotel during the Basketball World Cup, as it was the official media hotel. It was obvious that it had just opened shortly before the World Cup because the service was still not well-coordinated. At the bar, we sometimes waited up to 45 minutes for our drinks, yet we were asked to pay the bill twice. There were also some issues with foreign languages. Additionally, the hotel is not really centrally located in the city center; a taxi ride costs between 4 and 6 euros.”

“Very hot suite with a non-functioning air conditioning system. Cleaning was fine, breakfast was okay. But the temperature in the room was unbearable. Therefore, I cannot recommend the place. The pictures showed that there were two bathrooms, but there were not. So, unfortunately, no recommendation from me.”

“The staff doesn't speak English well, but they are friendly. It seems to be family-run. The hotel is quite far from the airport. The breakfast was not as good as expected, and the facilities are somewhat outdated.”

“The hotel is very rundown and hasn't been renovated in a long time. The furniture and plumbing are worn out, and the room smells like cigarettes. There is also a smell of sewage. The hotel staff is unfriendly, and their attitude towards foreigners is very poor. The hotel manager, who was even unfriendly in the evening, completely ignores you when you say 'Good evening' at the reception. The breakfast is very bad. During my 7-day stay, the bed linens were never changed, and the room was never cleaned. The liquid soap and shampoo are diluted with water. The hotel's website features fake photos; the reality is completely different. This is not a three-star hotel, just a hostel.”

Some notifications regarding complaints about accommodation businesses in Kayseri have been identified. Although all complaints indicate some negative perceptions related to service quality, the frequency of complaints specifically highlighting service quality and their significance for accommodation businesses, including findings related to the tendency to recommend and the intention to return, are presented in Table 2.

**Table 2.**  
*Other Notifications Regarding Complaints About Accommodation Businesses in Kayseri*

	<b>Frequency</b>
Service Quality	176
Tendency to Recommend (Negative)	51
Intention to Return (Negative)	27

According to Table 2, 176 reviews have been identified that report complaints related to service quality. As previously mentioned, all complaints are related to perceptions of service quality, with a particular focus on comments highlighting perceived service quality. This finding is significant, as it reflects that over 50% of the 314 reviews analyzed highlight this issue. Additionally, the tendency to recommend (51 instances) and the intention to return (27 instances) are prominently emphasized in the complaints made by tourists on TripAdvisor. This indicates that these aspects are critically important for tourism businesses, including accommodation businesses. Below are examples of complaints related to these notifications made by foreign tourists on TripAdvisor.

“This was my second stay in this hotel and since my last stay in December 2015, a downgrade in quality of services and charges applied to certain items are quite obvious. First of all, last time I received prompt reply from hotel staff (email communication) to all of questions I had prior to my arrival to the hotel. This time, they turned a blind eye. Secondly, during check in, man with white glasses at the reception was not polite... quite opposite to the impression I had last time. Thirdly, last time wine opener they would give you for free (off course if you return it after use), this time they charge it 15TRY. I don't need to take it home, I just want to open one bottle of wine, why should I buy it? Last time I gave this hotel five stars (well deserved) but this time only three in order to address bad things I have experienced during my stay. I don't think that I will be staying in this hotel during my next trip to Kayseri. Too bad, it's a really good hotel otherwise.”

“I would not recommend anyone to go to this hotel. The service was terrible and staff impolite. I went with a group of friends and we were all treated with disrespect. The food was also very bad. Never going back to this place and neither should you !!”

“I spent 3 nights in this hotel in October and would never stay there again. The room is not suitable for 2 people with a suitcase each (we were traveling for 8 days). Everything was cramped and small. The mattress kept slipping almost off the bed when turning over, but it couldn't fall off entirely because there wasn't enough space. My friend and I had two separate beds. The kettle didn't work and wasn't replaced despite my request (twice). The liquid soap was also missing, despite asking for it twice. As participants in a group tour, we had half board. But the highlight was the drink prices: 1 glass of wine was €9, yes, €9!!!! We only drank once! I'm familiar with these hotels from other countries, but this one was 'exceptional' in a negative way.”

## **CONCLUSION**

The examination of foreign tourists' complaints about accommodation businesses in the Kayseri example constitutes the scope of this study. In this context, a total

of 314 reviews classified as “average,” “poor,” and “terrible” on TripAdvisor concerning accommodation businesses in Kayseri were analyzed. Findings related to the total percentages of main themes reveal that the most frequent complaints about accommodation businesses in Kayseri are related to rooms. When evaluated in terms of sub-themes, complaints about air conditioning were found to be prominent. Other factors contributing to the prominence of room complaints include small, old, or dirty bathrooms, poorly maintained or old rooms, and noise issues. The relevant literature indicates similar complaints regarding main themes such as rooms and sub-themes like cleanliness, bathroom conditions, air conditioning, and sound insulation, which align with these findings (Au et al., 2009; Demirci et al., 2015; Lertputtarak & Samokhin, 2017; Marina & Diana, 2017; Sparks & Bradley, 2017; Sangpikul, 2021; Hien et al., 2022). These issues reflect concerns related to the location and structure of accommodation businesses but are particularly linked to tourists' comfort and, consequently, their satisfaction.

Complaints about personnel represent the second most frequent main theme. Consistent with the literature (Au, Buhalis, and Law, 2009; Lertputtarak & Samokhin, 2017; Sparks & Bradley, 2017; Ünal et al., 2020; Zengin & Haliloğlu, 2020), issues such as rude behavior, indifference, and lack of knowledge of staff have been noted as frequent complaints by tourists across various facilities. Additionally, sub-themes related to foreign language proficiency of staff (Marina & Diana, 2017; Kılıç & Ok, 2012), rude behavior, and ignorance (Ekiz et al., 2012; Alrawadieh & Demirkol, 2015) have been identified. The staff's proficiency in foreign languages, their behavior and attentiveness toward tourists, and their knowledge about Kayseri as a destination are crucial factors directly related to tourist satisfaction and should be included in the accommodation businesses' strategic planning. Food and beverage-related feedbacks, which are the third most frequent complaints in terms of total percentages, show similarities with Hien et al. (2022) findings and indicate issues with taste, service speed, and ambiance in accommodation businesses. Complaints about breakfast, product quality, and hygiene have also been identified as significant sub-themes (Kılıç & Ok, 2012; Alrawadieh & Demirkol, 2015; Ak & Kızılırmak, 2019; Sangpikul, 2021).

Data related to the general characteristics of accommodation businesses in Kayseri show that complaints about general and lobby maintenance (Marina & Diana, 2017), parking (Lertputtarak & Samokhin, 2017), and location (Lertputtarak & Samokhin, 2017) are prominent. Findings related to the main theme of general characteristics of businesses are similar to the literature (Gürkan & Polat, 2014; Demirci et al., 2015; Hien et al., 2022). Complaints in sub-themes cover services that can be considered complementary and are important for tourist satisfaction given the integrated nature of tourism businesses. In the main theme categorized as other complaints, which could not be classified under specific themes, findings



show similarities with the literature regarding management inadequacy and lack of responsibility (Gürkan & Polat, 2014; Marina & Diana, 2017; Ünal et al., 2020), high costs of extra services (Kılıç & Ok, 2012; Marina & Diana, 2017; Şahin et al., 2017), and complaint policies (Ekiz et al., 2012; Alrawadieh & Demirkol, 2015).

Consistent with the relevant literature, complaints about the front desk (Kılıç & Ok, 2012; Alrawadieh & Demirkol, 2015; Ak & Kızılırmak, 2019; Sangpikul, 2021) have also been identified. Sub-themes related to reservation problems and room changes (Au et al., 2009), extended check-in times (Ekiz et al., 2012), and misleading information (Alrawadieh & Demirkol, 2015) are particularly prominent. Addressing complaints about the front desk, as it is the first department tourists encounter, is crucial for preventing complaints about other services during their stay (Lertputtarak & Samokhin, 2017). Complaints about other services, such as issues with the SPA, pool, and Turkish bath, are prominent (Gürkan & Polat, 2014; Lertputtarak & Samokhin, 2017; Zengin & Haliloğlu, 2020; Hien et al., 2022). Given that SPA, pool, and Turkish bath services are essential for tourists across all types of accommodation businesses, implementing improvement or enhancement activities regarding these complaints is crucial for accommodation businesses in Kayseri.

It has been found that complaints emphasizing service quality in accommodation businesses in Kayseri are significantly frequent. Similar results are seen in the relevant literature concerning service quality perceptions, which significantly impact tourist loyalty (Ekiz et al., 2012; Gürkan & Polat, 2014; Demirci et al., 2015; Sangpikul, 2021; Mohd Shahril & Aziz, 2022). It can be said that tourists' reactions as distrust, disloyalty, dissatisfaction are normal in light of the complaints mentioned above. According to the analysis, 51 tourists expressed a negative tendency to recommend, and 27 tourists indicated they had no intention of returning. Although these numbers may seem small, it is important to consider that there may be tourists who left without expressing their dissatisfaction and complaints, indicating significant losses for accommodation businesses.

The findings obtained in this study, which align with the relevant literature, have been presented with a holistic approach to improve the service processes of businesses and facilitate the decision-making processes of foreign tourists. Another aim of the study is to provide recommendations that will have a widespread impact, particularly for improving the service processes of businesses. Based on the findings, the recommendations are as follows:

- **Renovate Physical Structures:** Given issues such as dirty rooms and bathrooms, outdated equipment, odors from smoking between rooms, faulty or insufficient air conditioning, and general noise due to the businesses being a city hotel, businesses should undergo renovation processes to address these physical



structural problems. Responsibility for these problems should be assigned to the personnel and follow-up should be ensured.

- **Improve Wireless Infrastructure:** Given the potential negative impact of wireless issues in today's technological and internet-driven world, it is important to enhance the infrastructure. A management approach that focuses on keeping up-to-date with technological developments should be adopted.
- **Staff Training and Incentives:** In addition to providing training on professional topics, foreign languages, and communication for all staff, implement incentive and disciplinary systems. Supports should be provided to ensure that personnel have up-to-date professional and technical information.
- **Increase Awareness and Involvement:** Ensure all staff are informed about complaints and the complaint management process, and increase their awareness and involvement in this process.
- **Optimize Front Desk Operations:** Considering that any negative experience at the front desk can affect the entire vacation, increase the number of reservation, baggage handling, and reception staff, direct them to training, and improve the systems used. Additionally, front office practices should be supported with up-to-date automation systems.
- **Enhance Food and Beverage Services:** Address issues related to the taste and service speed of food and beverages by employing qualified staff and creating themed restaurants to improve ambiance. Improvements in kitchen and service practices should be made, especially with the support of academic experts.
- **Address General Facility Needs:** Allocate sufficient space for parking based on the location of the business, enhance security, increase elevator capacity, and improve and clean the overall structure.
- **Improve Additional Services:** Resolve issues related to room service, ski resort services, and spa, pool, and Turkish bath facilities. Address negative perceptions of these services, such as being broken, closed, poorly maintained, or overpriced.
- **Enhance Complaint Handling Policies:** Improve the complaint policies by responding promptly to tourist complaints. Employ responsible and effective managers, as this process is particularly related to management.
- **Improve Extra Service Quality:** If price reductions cannot be made, enhance the quality and visibility of extra services and maintain a transparent pricing policy. To ensure transparency, the use of electronic and internet-based applications should be ensured.
- **Address Other Complaints:** Improve policies to eliminate complaints about issues such as bringing outside food and beverages, lost items, pests,

problematic room cards, and mini-bar restocking. If improvements cannot be made, implement complaint policies that positively influence tourist perceptions.

- **Enhance Perceived Service Quality:** In addition to the above recommendations, conduct activities that make tourists feel valued to positively affect perceived service quality, recommendation tendencies, and return intentions.
- **Implement Influencer Marketing:** Carry out influencer-supported marketing practices to ensure positive perceptions and image.
- **Manage Social Media Complaints:** To prevent the widespread dissemination of tourist complaints in today's social media world and avoid negatively impacting potential tourists' decision-making, implement mobile or traditional complaint management applications within the accommodation business.
- **Establish Customer Relations Department:** Set up a customer relations department with professional staff to handle tourist complaints directly.
- **Implement Service-Profit Chain:** Finally, effectively manage the service-profit chain, which is one of the fundamental approaches in marketing, linking staff satisfaction to tourist satisfaction and ultimately to business profitability.
- In this study, complaints made by foreign tourists about accommodation businesses in Kayseri on TripAdvisor, which is considered an important platform in terms of tourist complaints and decision-making processes, have been examined. Therefore, the focus on TripAdvisor and the complaints from foreign tourists regarding accommodation businesses in Kayseri can be regarded as a limitation of the study. Consequently, it is recommended that future studies related to Kayseri includes not only TripAdvisor but also other platforms, and that complaints made by all tourists, not just foreign ones, be evaluated. Additionally, to provide diverse insights into the relevant literature, it is suggested that complaints related to different destinations be examined

## REFERENCES

- Ak, S., & Kızılırmak, İ. (2019). Otel işletmelerinde e-şikâyetler ve e-şikâyet yönetimi üzerine bir araştırma. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(4), 820-832.
- Aksoy, M., & Yılmaz, Ö. (2022). Consumer complaints and complaint management in the tourism sector. In *Managing Risk and Decision Making in Times of Economic Distress, Part A* (Vol. 108, pp. 95-111). Emerald Publishing Limited.
- Alaimo, C., Kallinikos, J., & Valderrama-Venegas, E. (2020). Platform evolution: A study of TripAdvisor. (Ed.),^(Eds.). Proceedings of the 53rd Hawaii International Conference on System Sciences. Manoa, USA.
- Alrawadieh, Z., & Demirkol, Ş. (2015). Konaklama işletmelerinde e-şikâyet yönetimi: İstanbul'daki beş yıldızlı oteller üzerinde bir çalışma. *Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(1), 130-148.
- Au, N., Buhalis, D., & Law, R. (2009). Complaints on the online environment—the case of Hong Kong hotels. In *Information and communication technologies in tourism 2009* (pp. 73-85). Springer, Vienna.
- Baltacı, A. (2019). Nitel araştırma süreci: Nitel bir araştırma nasıl yapılır?. *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2), 368-388.
- Bayram, H.S., & Akkühah, A.U. (2020). Kayseri sağlık turizminin geliştirilmesi mevcut durum analizi ve 2021–2030 eylem planı, [https://www.oran.org.tr/images/dosyalar/20200910102654\\_0.pdf](https://www.oran.org.tr/images/dosyalar/20200910102654_0.pdf), (son erişim tarihi: 08.06.2024).
- Birdir, K., & Bal, E. (2013). Turist tatmini ve şikâyetleri ile geri dönme eğilimleri arasındaki ilişki: Antalya'ya gelen yabancı turistler üzerinde bir araştırma. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(2), 63-81.
- Brake, D., & Safko, L. (2009). *The social media bible*. Hoboken, NJ: John Wiley and Sons, Inc.
- Çeşmeci, N. (2023). Kayseri ilinin kültür destinasyonu olarak tanıtımına yönelik bir tur programı önerisi. 3rd International Anatolian Congress on Scientific Research Proceedings Book, 401
- Demirci, B., Bayraktaroğlu, E., & Seçilmiş, C. (2015). Evaluation of consumer complaints in five-star hotels: The case of Eskisehir. *Turizm Akademik Dergisi*, 2(1), 15-21.
- Deng, W. J., Yeh, M. L., & Sung, M. L. (2013). A customer satisfaction index model for international tourist hotels: Integrating consumption emotions into the American Customer Satisfaction Index. *International journal of hospitality management*, 35, 133-140.
- Doğan, N. Ö., & Ersoy, Y. (2018). Veri zarflama analizi ile konaklama

işletmelerinde etkinlik ölçümü: Yozgat ili örneği. *Mukaddime*, 9(2), 119-134.

Ekiz, E., Khoo-Lattimore, C., & Memarzadeh, F. (2012). Air the anger: investigating online complaints on luxury hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 3(2), 96-106.

González, M. G. S., & Capel-Davies, G. (2024). Tourist complaints on arrival: Common triggers. *Revista De Humanidades Y Ciencias Sociales Y Multidisciplinaria*, 10(1), 15-29.

Gürbüz, A., Ayaz, N., & Apak, Ö. C. (2019). Kış turizminin sürdürülebilirliği kapsamında seyahat acentası yöneticilerinin bakış açısı: Kayseri örneği. *Uluslararası Türk Dünyası Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 35-46.

Gürkan, G. Ç., & Polat, D. D. (2014). Ege ve Akdeniz Bölgesi'nde faaliyet gösteren resort konaklama işletmeleri hakkında yapılan şikayetler üzerine nitel bir araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 11(2).

Hannigan, J. A. (1980). Reservations cancelled: consumer complaints in the tourist industry. *Annals of Tourism Research*, 7(3), 366-384.

Hays, S., Page, S. J., & Buhalis, D. (2013). Social media as a destination marketing tool: its use by national tourism organisations. *Current issues in Tourism*, 16(3), 211-239.

Hien, N. T., Su, Y. L., Sann, R., & Thanh, L. T. P. (2022). Analysis of online customer complaint behavior in Vietnam's hotel industry. *Sustainability*, 14(7), 3770.

Karami, A., Bozbay, Z., & Arghashi, V. (2018). The influence of social media trust on consumer behavioral intention in tourism industry. In *The 2nd Conference on Management & Business* (pp. 1-18).

Khrais, L. T., & Gabbori, D. (2023). The effects of social media digital channels on marketing and expanding the industry of e-commerce within digital world. *Periodicals of Engineering and Natural Sciences*, 11(5), 64-75.

Kılıç, B., & Ok, S. (2012). Otel işletmelerinde müşteri şikâyetleri ve şikâyetlerin değerlendirilmesi. *Journal of Yaşar University*, 25(7), 4189-4202.

Kolbe, R. H., & Burnett, M. S. (1991). Content-analysis research: An examination of applications with directives for improving research reliability and objectivity. *Journal of Consumer Research*, 18, 243-250.

Lee, S., Jeon, S., & Kim, D. (2011). The impact of tour quality and tourist satisfaction on tourist loyalty: The case of Chinese tourists in Korea. *Tourism management*, 32(5), 1115-1124.

Lertputtarak, S., & Samokhin, D. (2017). Customer complaints about four star hotels In Pattaya, Thailand. *E-review of Tourism Research*, 14(5/6).

- Leung, D., Law, R., Van Hoof, H., & Buhalis, D. (2013). Social media in tourism and hospitality: A literature review. *Journal of travel & tourism marketing*, 30(1-2), 3-22.
- Magatef, S. G., Momani, R. A., & Altrjman, G. (2019). The evaluation of complaint handling process in five star hotels and its reflection on customers' satisfaction. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 8(2), 1-21.
- Marina, M., & Diana, M. (2017). The study of complaints recorded in a accommodation unit. *Agricultural Management/Lucrari Stiintifice Seria I, Management Agricol*, 19(3).
- Meltwater (2023). Digital 2023 – Global overview report. <https://www.meltwater.com/en/global-digital-trends> (son erişim tarihi: 07.06.2024).
- Mohd Shahril, A., & Aziz, Y. A. (2022). Customer complaints and the effectiveness of service guarantees in the hotel industry. *Tourism and hospitality management*, 28(2), 397-418.
- Mutlubaş, I. (2023). Evaluation of Online Customer Complaints for Hotel Businesses in Terms of Expectation Management and Behavioral Intention. *Journal of Tourism & Gastronomy Studies*, 11(2), 1416-1432.
- Özdal, F., & Bardakoğlu, Ö. (2017). Konaklama işletmelerinde şikâyet yönetim süreci-bilgi yönetimi ilişkisi: Çeşme örneği. *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(2), 241-278.
- Ramukumba, T., & Ferreira, I. W. (2016). The role of government in support of tourism businesses: A perspective from guest houses in the Eden district region. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 5(1), 1-11.
- Ramos, C. M., & Hassan, A. (2021). Evaluation of the tourist experience using a framework for the analysis of the influence of social media on tourist behaviour. *International Journal of Tourism Policy*, 11(3), 207-221.
- Sangpikul, A. (2021). Examining subjective and objective e-complaints and service quality in Bangkok hotels. *Tourism and hospitality management*, 27(2), 429-448.
- Sari, A. B. P. (2018). English communication strategies in tourism: Handling guests' complaints in the written reviews of tourist accommodation. *E-Journal of Tourism*, 5(2), 122-129.
- Sparks, B. A., & Bradley, G. L. (2017). A “Triple A” typology of responding to negative consumer-generated online reviews. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 41(6), 719-745.
- Swart, J., Peters, C., & Broersma, M. (2019). Sharing and discussing news in private social media groups: The social function of news and current affairs

in location-based, work-oriented and leisure-focused communities. *Digital journalism*, 7(2), 187-205.

Şahin, B., Kazaoğlu, İ. H., & Sönmez, B. (2017). Konaklama işletmelerine yönelik seyahat sitelerinde yer alan şikayetler üzerine bir inceleme: Bişkek örneği. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(5), 163-177.

Tosyalı, H., & Sütçü, C. S. (2016). Sağlık iletişimde sosyal medya kullanımının bireyler üzerindeki etkileri. *Maltepe Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 3(2), 3-22.

Ünal, A., Çakır, G., Bayar, S. B., & Çelen, O. (2020). Turistlerin konaklama işletmelerine yönelik şikâyetlerinin incelenmesi: Marmara bölgesi otellerine yönelik bir araştırma. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(3), 744-755.

Weiss, R., Feinstein, A. H., & Dalbor, M. (2005). Customer satisfaction of theme restaurant attributes and their influence on return intent. *Journal of Foodservice Business Research*, 7(1), 23-41.

Xiang, Z., Du, Q., Ma, Y., & Fan, W. (2017). A comparative analysis of major online review platforms: Implications for social media analytics in hospitality and tourism. *Tourism Management*, 58, 51-65.

Zengin, B., & Haliloğlu, S. (2020). Konaklama işletmelerine yönelik e-şikâyetlerin incelenmesi: Sakarya örneği. *Safran Kültür ve Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 68-84.

# EXAMINATION OF PERCEPTIONS TOWARDS MEVLANA MUSEUM WITHIN THE SCOPE OF FAITH TOURISM WITH METAPHOR ANALYSIS

Simge ŞALVARCI

Konya Selçuk Üniversitesi, Türkiye

simge\_tokay@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-0703-4126>

Hatice SARI GÖK

Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Türkiye

haticesarigok@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-0949-2593>

<i>Atf</i>	ŞALVARCI, S.; SARI GÖK, H. (2024). EXAMINATION OF PERCEPTIONS TOWARDS MEVLANA MUSEUM WITHIN THE SCOPE OF FAITH TOURISM WITH METAPHOR ANALYSIS <i>Istanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi</i> , 16(4), 627-652.
------------	--

## ABSTRACT

In order to make tourism and cultural heritage sustainable, regions need to benefit from their unique cultural and belief values. One of the types of tourism that has rapidly increased in importance in recent years and has a significant contribution to the promotion of countries is religious tourism. There are many important centers in terms of religious tourism in Turkey. One of these centers is the Mevlana Museum in Konya, which is among the most visited museums in Turkey. It is important for the museum to be used more effectively, to be more useful, and to contribute to both Konya and Turkey tourism. The aim of this research is to determine tourism students' perceptions of the Mevlana Museum in Konya, in the context of religious tourism, through metaphors. In order to achieve this aim, the study examined the conceptual themes under which the metaphors for the Mevlana Museum were collected regarding the subject of religious tourism. In this study, content analysis, one of the data evaluation methods used in qualitative research in social sciences, was used. The research participants consisted of 125 tourism students. According to the research results, individuals' religious tourism metaphors were divided into four categories: psychological reasons, the spiritual effect of the museum, religious places and structures, and others. According to the research results, it was determined that tourism students developed many metaphors about the Mevlana Museum in Konya in the context of religious tourism and had a broad perspective on the Mevlana Museum.

**Keywords:** *Religious Tourism, Metaphor Analysis, Mevlana Museum, Konya Province.*



# İNANÇ TURİZMİ KAPSAMINDA MEVLANA MÜZESİ'NE YÖNELİK ALGILARIN METAFOR ANALİZİ İLE İNCELENMESİ

## ÖZ

Turizmin ve kültürel mirasın sürdürülebilir kılınması için bölgelerin, kendine özgü sahip oldukları kültürel ve inanç değerlerinden faydalanmaları gerekmektedir. Son yıllarda önemi hızla artan ve ülkelerin tanıtımında önemli katkısı olan turizm çeşitlerinden biri de inanç turizmidir. Türkiye’de inanç turizmi bakımından birçok önemli merkez vardır. Bu merkezlerden bir tanesi de Türkiye’de en fazla ziyaret edilen müzeler arasında yer alan ve Konya’da bulunan Mevlana Müzesi’dir. Müzenin daha etkin değerlendirilmesi, daha yararlı olması hem Konya turizmine hem de Türkiye turizmine daha çok katkı sağlaması açısından önem arz etmektedir. Bu araştırmanın amacı, inanç turizmi bağlamında bireylerin Konya ilinde yer alan Mevlana Müzesi’ne ilişkin algılarını metaforlar aracılığıyla belirlemektir. Bu amacı gerçekleştirebilmek için çalışmada Mevlana Müzesi’ne yönelik metaforlar, inanç turizmi konusu ile ilgili olarak hangi kavramsal temalar altında toplandığı incelenmiştir. Araştırma katılımcıları 125 turizm öğrencisinden oluşmaktadır. Araştırma sonuçlarına göre bireylerin dini turizm metaforları psikolojik nedenler, müzenin manevi etkisi, dini yerler ve yapılar ve diğerleri olmak üzere dört kategoriye ayrılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre turizm öğrencilerinin dini turizm bağlamında Konya’daki Mevlana Müzesi hakkında birçok metafor geliştirdikleri ve Mevlana Müzesi’ne ilişkin geniş bir bakış açısına sahip oldukları tespit edilmiştir.

*Anahtar Kelimeler: İnanç Turizmi, Metafor Analizi, Mevlana Müzesi, Konya.*

## INTRODUCTION

Religious travel has historically been a reason for people to travel. Every year, millions of people visit both ancient and modern sites of religious value around the world. Faith tourism, which ranks fifth among travel motivations, is also called spiritual tourism and pilgrimage tourism. Faith tourism centers are visited for both spiritual reasons and because of their historical and artistic value. Apart from individuals adhering to a particular belief, religious places and structures, rituals, ceremonies and holidays are seen as tourist attractions for tourists (Arslan & Çiftçi, 2020). Religious tourism, which is a part of the tourism sector that has grown significantly internationally in recent years, is related to reasons such as being motivated in a religious or spiritual sense, getting to know different religions. Traveling for different purposes has become common and popular (Olsen & Timothy, 2006, p. 1).



Religious tourism is a set of economic and social relations created by temporary travels of people outside their permanent living spaces, which are not based on commercial gain, and consist of staying at least one night in sacred places that they consider religiously important, as a starting point, to fulfill their religious obligations in accordance with their beliefs (Usta, 2005, p. 1). The scope of religious tourism is very wide. Starting from the grave stelae (obelisks), which are the first structural traces of the faith, rock paintings and cult structures later turned into temples, synagogues, churches and mosques. Religious buildings (temples, synagogues, churches, monasteries, mosques, etc.), religious places (pilgrimage places, holy lands, places where religious personalities were born, lived or died, the paths they followed), sacred items (belonging to religious personalities or religions), religious Festivals, religious celebrations and rituals are within the scope of religious tourism (Doğaner, 2013).

The growing religious tourism contributes greatly to the tourism sector both in Turkey and in the world (Türker, 2016). Travels within the scope of religious tourism also create other population movements by popularizing trade, cultural exchanges and political integration. Therefore, the cultural and economic consequences of religious tourism have always been and continue to be important for countries. The mobility provided by religious tourism, which supports cultural and social aspects, is at a significant level worldwide. In the world, 27% of the trips between 2010-2018 were made for faith, health, friends-relatives and other reasons. The majority of faith travels take place in the Middle East region (44.29%), followed by Africa (31.52%), Europe (26.69%), America (25.89%) and Asia and the Pacific (23.33%) (UNWTO, 2019).

Konya province is a destination that has hosted many civilizations and has very rich touristic products in terms of religious tourism. It contains many religious buildings and places, especially those belonging to heavenly religions. Scholars and saints such as Mevlana, Şems-i Tebrizi, Nasreddin Hodja, Sadreddin Konevi, Seyyid Harun Veli lived in Konya and their graves are located here (Gürdal, 2023).

In this study, perceptions of Mevlana Museum, one of the most visited museums in Turkey, were discussed. Perceptions of Mevlana Museum were examined within the framework of religious tourism through metaphors. The purpose of using metaphor in the research is to reveal the visitors' mental images about the Mevlana Museum. In a rapidly changing social world, when existing words are inadequate, metaphors offer new ways to understand ongoing transformations and enable us to approach a subject from different perspectives when conveying thoughts (Adu-Ampong, 2016, p. 248). Metaphor is used to discover and understand a hidden, abstract, newly introduced or theoretical concept. However, there is a general rule that the more abstract or theoretical the concept, the more metaphors are needed

to describe it (Yob, 2000, p. 134). The metaphors created are used as an important tool in perceiving and reflecting the experiences of individuals. They are used in analyzing concepts, transforming them into an understandable form used in daily language, sharing feelings, thoughts and experiences, and determining perceptions regarding an object, concept and phenomenon (Aykaç & Çelik, 2014, p. 328).

Religious travel has existed for centuries, and today it is a common travel motivation and purpose, and is one of the reasons why people travel. For this reason, the subject of religious tourism is a research area that is also emphasized in the academic field. To give an example of research on religious tourism, Çavuş and Kadirhan (2022) examined the content of the websites of accommodation establishments in the provinces located in the religious tourism corridor. In the research, suggestions were made to hotel managers regarding the usage status of the websites, revealing their deficiencies and their development. K m rc  and K c kaltan (2020) examined event tourism and religious tourism in their study and used bibliometric analysis to determine the place of Hajj travels in the field of tourism. They found that although Hajj travels are evaluated within the scope of religious tourism in the literature, there is no full consensus on the subject and there is confusion in the classification. In their study, Ayaz and Eren (2020) examined postgraduate theses written within the scope of religious tourism in Turkey. Koođlu and his colleagues (2019) examined the perspectives of local people on religious tourism in their study. They drew attention to the fact that local people should be taken into consideration in investment plans for religious tourism in Turkey, marketing activities should be carried out for places specific to religious tourism, and products such as touristic products and souvenirs should be prepared. Kim and Kim (2019) studied the hierarchical value map of religious tourism visitors visiting the Vatican. They created a hierarchical value map of tourists traveling within the scope of religious tourism and examined how tourists perceive religious places in terms of the characteristics of the places they visit, the benefits they seek, and their own personal values. In his study, Puřcařu (2015) examined religious tourism from an economic and sociological perspective and evaluated it within the framework of tourism geography. In the literature review, no research was found that examined the Mevlana Museum metaphorically regarding religious tourism. For this reason, the perceptions of tourism students who will serve in the tourism sector in the future about faith tourism were addressed in the research. It is aimed to determine the perceptions of tourism department students studying at the university about faith tourism and Mevlana Museum to contribute to the literature. In this context, tourism students were asked questions about Mevlana Museum. With these questions, students' perceptions on this subject were determined. The answers given by the students to the questions were first divided into themes and tabulated, then content analysis was performed. The findings obtained in the research were interpreted under the

themes. The research is important in terms of filling the gap in the literature in terms of metaphor analysis, specifically for Konya Mevlana Museum.

### **CONCEPTUAL FRAMEWORK**

Travels for religious purposes are one of the most important factors that have led people to travel since ancient times (Kaçar & Türker, 2020; Temizel & Sartayeva, 2021). People visit holy places in order to fulfill the teachings of the religion they believe in, and this causes mass movements to holy places (Albayrak, 2013). The most obvious connection between faith and tourism is the interest of tourists in sacred buildings and their visits (Kervankıran & Eryılmaz, 2017, p. 278). Religious tourism is a tourism event that occurs when people travel and stay outside of the places where they live, work and meet their usual needs for reasons such as visiting attractions considered sacred to a religion, attending or watching meetings and ceremonies, and performing the “pilgrimage” worship that is a part of religious duties (Karaman et al., 2008, p. 210).

Since its existence, human beings have traveled to sacred temples or sacred areas for their spiritual needs. Starting from this point, churches and temples became notable centers of belief in Mesopotamia, Ancient Greece and Rome (Çikolar, 2023). The main elements that make religious tourism attractive are the areas where leaders of human or celestial faiths lived, visited, held significant meetings, dialogues and agreements, as well as areas where they were buried after passing away from this earth (Civelek, 2020). Religious leaders, such as saints, prophets, or individuals who are respected and loved by the society because of their benevolence, are considered enlightened people. The areas where important people were born, lived and visited are named according to their positions and considered sacred. The areas where these maqams are located are also attributed to sanctity. For this reason, these areas are in demand within the framework of religious tourism (Öztürk, 2022). The lodge and tomb of Mevlana, who lived in the 13th century, is one of the most visited religious tourism centers. In this context, the study examined individuals’ perceptions of the Mevlana Museum within the scope of religious tourism.

Religious tourism encompasses all beliefs and takes form according to beliefs. Examples of this include Christians visiting faith centers where Jesus and the Virgin Mary are present, Buddhists purifying their sins in the Ganges River, or Muslims going to Medina and Mecca to fulfill their pilgrimage duties (Çılğınoğlu, 2020). It is thought that religion and belief factors have as much influence as possible on people’s emotions, behaviors and attitudes. It can be stated that this situation has an effect that allows people to direct their touristic movements. People who participate in religious tourism movements act in line with their own beliefs (Kahraman & Türkay, 2014). Religious tourism, which provides spiritual comfort, not only provides a beautiful journey for tourists, but also allows them

to see how the heritage of history, culture and religion affects daily life (Yılmaz et al., 2017). Religious tourism contributes to the formation or revival of cultural ties of countries with the same or similar beliefs and cultural values, as well as universal values (Avcı, 2015).

According to Rinschede (1992, p. 52), religious tourism is a type of tourism that motivates participants to travel partially or entirely for religious reasons. Looking at the world in general, it is believed that religion is an important force that enables people to travel to places important in terms of faith, and religion-centered destinations are very adaptable to global tourism (Bidžan-Gekić et al., 2019, p. 79). Tourists who engage in religious tourism activities can also fulfill partial or full pilgrimage requirements in addition to their touristic tour features. Tourism and faith can affect tourist behavior. For example, religion; It affects destination choice, touristic product preferences and opportunities (Weidenfeld & Ron, 2008, p. 357).

Anatolian lands have a great advantage with their values in terms of religious tourism. Anatolia hosts religious centers of three major religions and many religious centers of polytheistic religions. Konya province is a very important destination in terms of its historical and cultural values and religious tourism. Especially the great Islamic scholar Mevlana Celaleddin-i Rumi, who lived in the thirteenth century, lived in Konya and is an accepted scholar with his lifestyle and worldview. The Mevlevi Order or Mevlevism, which developed on the Sufi views of Mevlana and most importantly, received the support and trust of the state of the period by staying away from religious and social movements. It is a sect that developed after the death of Mevlana (Bakırcı, 2007). Mevlana Museum is visited by hundreds of thousands of tourists every year, and the “Unity Ceremonies” held during Mevlana Week between 10-17 December attract great attention. Mevlana Museum is one of the important religious tourism centers that introduces Konya to the world and attracts tourists from a wide geography from the USA to Korea (Büyüksalvarcı et al., 2017).

The place where Hz. Mevlana was buried in 1273 is the area used as the ‘Rose Garden of the Seljuk Sultans’. This area is known today as the ‘Mevlana Dervish Lodge’ and after the burial of Hz. Mevlana, a tomb was built over his grave and over time, additional structures were added, turning the area into a dervish lodge. The development of the Mevlevi order, which has influenced Turkish culture for hundreds of years, in terms of faith visits, began in 1273 with the birth of Hz. After Mevlana was buried in the ‘Rose Garden of the Seljuk Sultans’, which was used as a cemetery, in other words, in the place known today as ‘Mevlana Lodge’, it started with the transformation of the area into a lodge, where a mausoleum was built on the grave and additional structures were added over time. Over time, the lodge has acquired a rich collection of items gifted by statesmen. In the Mevlana

Museum, there are sect belongings, manuscripts, carpets, musical instruments and metal works. In the museum garden, there is the Tomb of Hz. Mevlana and the tombs built during the Ottoman period, the Masjid, Semahane, Dervish Cells, Kitchen, Meydan-ı Şerif Room, Çelebi Office, Şadırvan and Selsebil (Bakırcı, 2007).

### **Metaphor Analysis**

The word metaphor comes from the Greek word “to transfer”. This method is used to describe a concept or event using figures, which are the decorative aspect of language that means transferring meaning from something (Cici Karaboğa, 2022, p. 418). Metaphor is a language form in which a concept or a term is applied to a different context to express a certain similarity (Yıldırım & Şimşek, 2016, p. 207). Metaphors were traditionally viewed as “figures of speech that adorn the speaker’s language.” Recently, psychologists and linguists have begun to see metaphors as “an important tool of perception and communication” that reflects “images of social phenomena” through “the matching of two incompatible fields” (Nikitina & Furuoka, 2008). It is possible to transfer meaning from one thing to another through metaphor. Metaphor, which builds a bridge between the two concepts in question, enables the new concept to be explained with the feature of another known concept (Güner, 2013, p. 429).

The purpose of using metaphors appears in two ways. The first is to describe a situation and the second is to improve it. When used for descriptive purposes, an event, situation or phenomenon is described and depicted in its current form. When used to improve any process, the metaphors created are considered as tools of change. However, metaphors used as qualitative research methods are generally preferred for descriptive purposes (Yıldırım & Şimşek, 2016, p. 212).

### **Literature Review**

Metaphorical studies have been carried out on various subjects in the field of tourism. Among these studies, Açıksozlu and Varol (2023) tried to determine tourists’ perceptions of space tourism using the metaphor method. In the study, data was collected from 104 potential tourists. The obtained answers were coded and the codes were divided into categories according to their common characteristics and justifications. These codes are discussed as learning, mystery, emotion, negative, new living spaces and fiction. These codes were then visualized with a word cloud.

Gürsoy and Sonuç (2020) investigated the perceptions of high school and university students studying tourism on the relationship between culture and tourism. In the research, the perception of local people, who are one of the stakeholders that can contribute to the sustainable planning of cultural tourism and cultural heritage tourism, was investigated from the student perspective. The research contributes to the theory by determining the perception of both culture and tourism together,

and contributes to the sector-academia connection by providing ideas for future sectoral planning.

In their study, Kaplan and Ercan (2023) determined the metaphorical perceptions of tourism faculty students regarding the concept of youth tourism. They collected data from 152 students. Data were analyzed using the MAXQDA qualitative data analysis program. As a result of the analysis, it was determined that the most frequently developed metaphors about youth tourism by students were fun, freedom, adventure and sociality. They found that perceptions about metaphors were mostly concentrated under the main themes of activity type, innovation and education.

Kulaoğlu Dilek, Dilek and Gümüş (2016) examined the perceptions of upper, middle and lower level hotel employees within the scope of “tourism”, “peace” and the “tourism - peace” relationship using the metaphor analysis method. Metaphors produced for the “tourism - peace” relationship are grouped under four conceptual categories: economic, emotional, relational and holistic perception. They found that the metaphorical perceptions of the participants towards the “tourism - peace” relationship were mostly concentrated in the relational and holistic perception categories. This revealed that the participants saw tourism and peace as a whole and complementary to each other.

Düşmezkalender and Günay (2020) examined the perceptions of local people living in Nevşehir and Eskişehir regarding the “Cappadocia” destination through metaphors. In the research, participants in Nevşehir developed 45 different metaphors regarding Cappadocia, and participants in Eskişehir developed 43 different metaphors. While the metaphors most frequently used by those living in Nevşehir were “my home” and “fairy tale land”, the metaphors used by those living in Eskişehir were determined as “fairy tale”.

Civelek (2022) determined the perspectives of tourism education students on sustainable tourism through metaphors. The data was divided into 7 categories. The categories are listed as elements for protection and development, for life, for nature, for economy, for space, for experience and for intangibility. As the participants developed 68 different metaphors, the metaphor frequently used for sustainable tourism was environmental protection. In addition, it was concluded that the metaphorical associations of the participants regarding the concept of sustainable tourism were often aimed at protection and development.

In their study, Köroğlu et al. (2018) investigated the perceptions of students receiving tourism guidance training on cultural heritage. Data were obtained from 262 students in the tourist guidance department by producing a metaphor for the concept of cultural heritage. In the research, 106 metaphors and six categories formed by grouping these metaphors according to their common features were



identified. In the study, it was determined that the most used metaphor for the concept of cultural heritage was “treasure”.

In his study, Oğuzbalaban (2019) determined the perceptions of local people living in Karadeniz Ereğli about the concept of “tourism” through metaphors and examined the findings with content analysis. Research data was obtained through forms collected from 186 participants. In the research, local people mostly produced the metaphors of holiday, traveling, tourist, historical places, travel, economy and cultural places regarding the concept of tourism. Metaphors produced by local people are grouped under 6 categories. These categories were determined as “classical perception”, “economic perception”, “historical and cultural value perception”, “space and nature perception”, “innovation perception”, “living and inanimate being perception”, respectively. Additionally, Üst Can and Solmaz (2021) revealed tourism students’ perspectives on the profession. Saatçi Savsa (2023) made a metaphorical analysis of gastronomic elements. Düsmezkalender and Günay (2020) made a metaphorical analysis of the destination. Bilgen et al. (2014) examined the thoughts of vocational high school and vocational school students about the concept of thermal tourism through metaphor analysis.

## **METHODOLOGY**

### **Aim of the Research**

The aim of this research is to determine tourism students’ perceptions of Mevlana Museum in the context of religious tourism through metaphors. Within the framework of this aim, answers were sought to the following questions:

1. What are the metaphors stated by tourists about the Mevlana Museum?
2. Under which themes can the identified metaphors be collected? (Psychological reasons, spiritual impact of the museum, religious places and buildings, other)

### **Research Design**

According to Cameron and Low (1999), metaphor analysis is “*the evaluation of linguistic metaphors used to talk about the understandings, thought patterns that constitute or constrain people’s beliefs or actions in relation to a concept*”. The purpose of metaphor analysis is to try to reveal the connections between linguistic expressions that systematically come together and that consist of socio-cognitive connections that enable participants to associate one concept with another (Armstrong, Davis & Paulson, 2011, p.152). In this research, phenomenology pattern, one of the qualitative research methods, was used. Phenomenology design is a design that reveals the common meaning of the lived experiences of several people regarding a phenomenon or a particular concept (Aydın, 2016, p. 77).

The purpose of the phenomenology design is to investigate different phenomena that we are not unfamiliar with or whose meaning we do not fully understand, such as events, experiences, perceptions or situations that we encounter in daily

life (Yıldırım & Şimşek, 2016, p. 69). What is important in the phenomenological design is that people who have deeply experienced a certain phenomenon that is the subject of the research problem in the specified region and can clearly express the essence of this experience (Güler, Halıcıoğlu & Taşgın, 2015). Based on this, data was collected from those who visited the Mevlana museum in the study.

### **Research Group**

The research group consists of a total of 125 students studying in the field of tourism at Selçuk University Beyşehir Ali Akkanat Campus in Konya in the fall semester of the 2023-2024 academic year. Easily accessible case sampling method, which is one of the purposeful sampling methods, was used in sample selection (Yıldırım & Şimşek, 2016). In qualitative research, the aim is to obtain more information about the phenomenon rather than interviewing more individuals. Therefore, the focus is not on the large number of individuals in the study group, but on the quality of the information obtained from the individuals (Baş & Akturan, 2008). Based on this, instead of reaching a large number of individuals, this research focused on the quality of the data obtained from the sample group selected through easily accessible case sampling. The sample size of the studies constituting the study set is often in the range of 101-200 (Kaya & Koca, 2020). In this context, the interviews were terminated at the point where the data became repetitive and were left with 125 metaphors.

### **Data Collection Tool**

It was considered to prepare a metaphor form to determine the perceptions of students studying in the field of tourism towards the Mevlana Museum within the scope of religious tourism, and for this purpose, a metaphor form with an explanation and instructions regarding the concept of metaphor was prepared as a data collection tool. In the first part of the two-part survey, students' gender, age and educational status were asked. In the second part, which aims to reveal students' intuitive perceptions of religious tourism, "When Mevlana Museum is mentioned in faith tourism, .... comes to my mind." Because Mevlana Museum ... is a place." In studies where metaphor forms are used as a data collection tool, the words "like/similar" are used to more clearly evoke the relationship between "the subject of the metaphor" and "the source of the metaphor". With the word "because", the participants in the research are asked to give a "justification" for their own metaphors regarding the concept of environment. In the current study, the metaphor forms filled out by tourism students constituted the data source of this study as documents.

### **Analysis of Data**

After the data was collected through the application, the forms were classified and subjected to descriptive and content analysis. In descriptive analysis, direct quotations are often used to strikingly reflect the views and experiences of the individuals observed or interviewed. The basic process of content analysis is to



gather similar data within the framework of certain concepts and themes and organize and interpret them in an understandable manner (Yıldırım & Şimşek 2016). Analyzing and interpreting metaphors produced by students; It was carried out in five stages, which can be expressed as (1) naming, (2) elimination and refinement, (3) compilation and category development, (4) validity and reliability and (5) transfer of data to the computer environment (Creswell, 2017; Yıldırım & Şimşek, 2016). After all the data were transferred to the computer environment, the frequencies and percentages regarding the distribution of metaphors and categories were presented in tables.

In the coding and sorting phase of the research, the metaphors produced by the students were listed alphabetically, the metaphors associated with the Mevlana Museum were examined to see if they were significant, and those without any metaphorical imagery or logical basis (n: 42) were eliminated by looking at the logical basis of the metaphors. Then, the metaphors used by each participant were coded one by one. In the classification phase, 125 valid metaphors were examined and analyzed in terms of their similarities and common features to be collected under a certain category, and a sample metaphor list was created. In the category development phase, each metaphor image was analyzed in terms of the subject of the metaphor, the source of the metaphor, the relationship between the subject of the metaphor and the source of the metaphor, and 4 different conceptual categories were created by associating each metaphor with a theme. In order to ensure the validity and reliability of the research, the data analysis process was explained in detail, and the 125 metaphorical images obtained were used as the main data source and each conceptual category was supported by a metaphor image. In addition, in order to ensure reliability, expert opinion was sought to check whether the metaphorical images collected under 4 categories represented conceptual categories. A list of metaphors and categories was prepared by a faculty member who was an expert in the same field, a number was given to each category, and they were asked to write the number of the category they thought the metaphors belonged to. Then, these matches were compared with the researcher's own category matches. The comparison agreement and disagreement numbers were determined and calculated using Miles and Huberman's (1994; Cited in: Saban, 2009) reliability formula (Reliability:  $\text{agreement} / (\text{agreement} + \text{disagreement} \times 100)$ ). In qualitative studies, when the agreement between the evaluations is 90% and above, the desired level of reliability is achieved (Saban, 2009). In the reliability study of the research, an agreement of 90.90% (reliability:  $90/90+6=0.9090$ ) was achieved. At this stage, the expert whose opinion was consulted categorized four metaphors (psychological reasons, spiritual effect of museum, religions places and structure, others) differently than the researcher.

This study was found ethically appropriate by the decision taken at the meeting of Selçuk University Beyşehir Ali Akkanat Tourism Faculty Ethics Committee dated 30.05.2024 and numbered E.801686.

## FINDINGS AND DISCUSSION

The findings of the research are given in this section. The demographic characteristics of the participants and the metaphors they created for the Mevlana Museum, their categories and the reasons for these metaphors are given below.

### Demographic Features

**Table 1**

*Demographic characteristics of the participants*

<b>Gender</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Female	83	66.4
Male	42	33.6
<b>Age</b>		
18-25	96	76.8
26-30	18	14.4
31-35	11	8.8
<b>Educational Background</b>		
Associate Degree	26	20.8
Bachelor Degree	82	65.6
Postgraduate	17	13.6

66.4% of the participants in the research are female students and 33.6% are male students. The majority of the participants (76.8%) are students between the ages of 18-25. 65.6% of the students are receiving undergraduate education, 20.8% are receiving associate's degree, and 13.6% are receiving postgraduate education.

### 1. Metaphors Produced Regarding Mevlana Museum

**Table 2**

*Metaphors Produced Regarding Mevlana Museum*

<b>Metaphor Code</b>	<b>Metaphor Name</b>	<b>Student Representing Metaphor</b>		<b>Metaphor Code</b>	<b>Metaphor Name</b>	<b>Student Representing Metaphor</b>	
		<b>F</b>	<b>%</b>			<b>f</b>	<b>%</b>
<b>1</b>	Konya	27	21,6	<b>23</b>	Whirling Dervishes	1	0,8
<b>2</b>	Mevlana	25	12,0	<b>24</b>	Schema	1	0,8
<b>3</b>	Religious	11	8,8	<b>25</b>	The Beard of our Prophet	1	0,8
<b>4</b>	Tolerance	8	6,4	<b>26</b>	Important	1	0,8
<b>5</b>	Mysticism	5	4,0	<b>27</b>	Magnificent architecture	1	0,8

6	Peace	5	4,0	28	Mevlevi order	1	0,8
7	Culture	4	3,2	29	Koran	1	0,8
8	Spiritual atmosphere	3	2,4	30	Heart	1	0,8
9	Mevlana Tomb	3	1,6	31	Faith	1	0,8
10	Green shrine	2	1,6	32	First	1	0,8
11	Devotion to the Lord	2	1,6	33	Theology and Sufism	1	0,8
12	History	2	2,4	34	Hymns	1	0,8
13	Masnavi	2	1,6	35	Worship	1	0,8
14	Islam	2	1,6	36	H. Mevlana	1	0,8
15	Faith tourism	2	1,6	37	Gökkube Konya	1	0,8
16	Being global	2	1,6	38	A museum	1	0,8
17	Traveling comes	2	1,6	39	Items used in past periods	1	0,8
18	Come, no matter what you are, come again	2	1,6	40	It is one of the most important places	1	0,8
19	Our local tourist areas	1	0,8	41	Wisdom philosophy	1	0,8
20	Sultan II. Abdülhamîd	1	0,8	42	Symbol of devotion to God	1	0,8
21	Love and Tolerance	1	0,8	43	I don't think it's compatible with faith.	1	0,8
22	Semsi- Tabriz comes.	1	0,8	44	It is an important place in terms of religious mysticism.	1	0,8
<b>Total</b>						<b>125,0</b>	<b>100,0</b>

Metaphors of tourism students towards Mevlana museum are presented in Table 2. According to Table 2, it is seen that tourism students produced 44 valid metaphors for the Mevlana Museum. Among these metaphors, the Konya metaphor is the metaphor produced most by 27 people (21.6%). The Konya metaphor is followed by the Mevlana metaphor with 15 people (12%). The third most common metaphor created is the metaphor of religion, with 11 people (8.8%). In addition, among the metaphors produced by tourism students regarding the Mevlana museum, Tolerance f= 8 (6.4%), Sufism f= 5 (4%), Peace f= 5 (4%), Culture f= 4 (3.2%), Spiritual atmosphere f=3 (2.4%) Mevlana Tomb f=3 (2.4%).

The categories formed by the metaphors developed by the tourism students participating in the research were discussed in 4 groups. These; "Metaphors related to psychological reasons", "Metaphors related to the spiritual effect of the museum", "Metaphors related to religious places and structures", "Other Metaphors ". The categories in which the metaphors developed by the 125 students who participated in the research regarding the concept of "Mevlana Museum" are listed below in detail.

## **2. Themes Related to Psychological Reasons**

Table 3 presents the findings regarding the metaphors produced by tourism students regarding the psychological reasons of the Mevlana Museum:

**Table 3**  
*Metaphors Produced for Psychological Reasons*

Metaphor Code	Metaphor Name	Student Representing Metaphor	
		F	%
1	Religious	17	30,91
2	Peaceful	6	11,76
3	slamic	5	9,80
4	Faith Based	4	7,84
5	Sufi	3	5,88
6	Magical	2	3,92
7	Religious, spiritual, mystical	2	3,92
8	An atmosphere of tolerance	1	1,96
9	Sufi center	1	1,96
10	Home of love	1	1,96
11	Full of emotion	1	1,96
12	Matchless	1	1,96
13	Mystic	1	1,96
14	Giving Peace and Happiness	1	1,96
15	Where hearts are purified	1	1,96
16	Faith	1	1,96
17	Accepting everyone without discrimination	1	1,96
18	It is the symbol of tolerance and patience	1	1,96
19	Otherworldly	1	1,96
<b>Total</b>		<b>51</b>	<b>100,00</b>

Table 3 shows the metaphors in the psychological reasons category. It is seen that 51 students produced 19 metaphors in this category. The most produced metaphors in this category are; Religious f=17 (30.91%), Peaceful f=6 (11.76), Islamic f=5 (9.80%), Faith-based f=4 (7.84%), Sufi f=3 (% 5,88) metaphors. Examples of the reasons why metaphors related to this category were developed can be listed as follows:

“When Mevlana Museum is mentioned in faith tourism, Mevlana Celaleddin's devotion to his Lord comes to my mind. Because Mevlana Museum is a place where religion comes to the fore in terms of faith tourism” (S5).

“..., one of Mevlana's favorite sentences comes to my mind: "I was raw, I was cooked, I was burned." It comes to my mind that the Mevlana museum reflects the atmosphere of faith. Because Mevlana Museum is a place that reflects how faith is lived to the fullest” (S26).

“..., Sufism comes to my mind. Because Mevlana Museum is a place that bears the traces of Mevlana, who was immortalized with the philosophy of Sufism” (S37).

“..., I think of Mevlana's reflection on the Islamic religious life. Because Mevlana Museum is a place that gives the feeling of learning and researching the principles of faith” (S47).

“In faith tourism, when Mevlana Museum is mentioned, religious values come to my mind. Because Mevlana Museum is a place that has high meanings in terms of religion” (S64).

“In faith tourism, when Mevlana Museum is mentioned, inner peace comes to my mind. Because Mevlana Museum is a place of very high spiritual value” (S90).

“When Mevlana Museum is mentioned in faith tourism, Sufi belief comes to my mind. Because Mevlana Museum is a place based on faith” (S104).

### 3. Themes Related to the Spiritual Effect of Museum

Table 4 presents the findings regarding the metaphors stated by tourism students regarding the spiritual effect of Mevlana Museum:

**Table 4**  
*Metaphors Produced Regarding the Spiritual Effect of Mevlana Museum*

Metaphor Code	Metaphor Name	Student Representing Metaphor	
		F	%
1	Spiritual	9	22,50
2	Religious	7	17,50

3	Having sentimental value	4	10,00
4	Peaceful	3	7,50
5	Mystical	3	7,50
6	A magical place	3	7,50
7	Accepting of everyone	2	5,00
8	Mystic	2	5,00
9	Full of emotion	1	2,50
10	A place with tolerance	1	2,50
11	Symbol of tolerance and patience	1	2,50
12	Faith based	1	2,50
13	Where hearts are purified	1	2,50
14	Unique	1	2,50
15	Otherworldly	1	2,50
<b>Total</b>		<b>40</b>	<b>100</b>

Table 4 shows that the most metaphors developed by the students regarding the spiritual effect of Mevlana Museum were spiritual. 9 students developed metaphors regarding the subject of spirituality (22.50%). The metaphor in the second category is the religious metaphor. This metaphor was developed by 7 students (17.50%). The third place is associated with sentimental value. 4 students developed a metaphor about the museum being a place with sentimental value (10%). Afterwards, the most developed metaphors were those of a peaceful, mystical, magical place.

Regarding the most frequently produced metaphors in Table 4, the students said, "When I think of the Mevlana Museum in faith tourism, .... comes to my mind." Their explanations in response to the question "Because Mevlana Museum... is a place" are as follows:

"When Mevlana Museum is mentioned in faith tourism, the reflection of Mesnevi on Islamic life comes to my mind. Because Mevlana Museum is a place that gives the feeling of learning and researching the principles of faith" (S48).

"..., Mevlana comes to my mind. Because Mevlana Museum is a religious place" (S53).

"..., Sufism comes to my mind. Because Mevlana Museum is a place where hearts are purified" (S60).

"..., love and tolerance come to my mind. Because Mevlana Museum is a place that accepts everyone without discrimination" (S81).

"..., Mevlana's famous saying comes to my mind, no matter what you are, come

again. Because Mevlana Museum is a place that is the symbol of tolerance and patience” (S85).

#### 4. Themes Related to Religious Places and Structure

Table 5 includes the findings regarding the metaphors stated by tourism students regarding the religious places and structures of the Mevlana Museum:

**Table 5**

*Metaphors Produced for Religious Places and Structure*

Metaphor Code	Metaphor Name	Student Representing Metaphor	
		F	%
1	In Konya	22	40,00
2	Historical place	13	23,64
3	Culture and Tourism	3	5,45
4	A beautiful and impressive place	3	5,45
5	The place where the remains of an important person are found	1	1,82
6	Home of love	1	1,82
7	A place about Mevlevi Philosophy and Works	1	1,82
8	It is a faith-oriented building that reminds us of Mevlana.	1	1,82
9	It is a place known all over the world.	1	1,82
10	A place that tells about Mevlana’s life and works.	1	1,82
11	A place where faith is lived to the fullest.	1	1,82
12	Popular	1	1,82
13	A faith-centered place	1	1,82
14	A place that should be seen by everyone.	1	1,82
15	Green mausoleum	1	1,82
16	An interesting place	1	1,82
17	A magical place	1	1,82
18	It is an important place for religious tourism.	1	1,82
<b>Total</b>		<b>55</b>	<b>100</b>

Table 5 shows that the most metaphors developed by students regarding Religious Places and Structure were expressed as Konya. 22 students developed the metaphor of Konya (40%). The metaphors in the second category are related to a historical place. 13 students developed the metaphor of a historical place (23.64%). Metaphors of culture and tourism and a beautiful and impressive place come in third place. Three students each developed this category (7.69%).

Regarding the most frequently produced metaphors in Table 5, students said, "When I think of Mevlana Museum in faith tourism, .... comes to my mind." Their explanations in response to the question "Because Mevlana Museum... is a place" are as follows:

"When Mevlana Museum is mentioned in faith tourism, an important place in terms of Religious Sufism comes to my mind. Because Mevlana Museum is a very important place in Europe in terms of tourism" (S3).

"..., Sufism comes to my mind. Because Mevlana Museum is a place that bears the traces of Mevlana, who was immortalized with the philosophy of Sufism" (S38).

"..., what comes to my mind is the beard of our Prophet, Mevlana's works and Mevlana's Tomb. Because Mevlana Museum is a historical and special place" (S50).

"..., I think of culture, religion and peace. Because Mevlana Museum is a place with a high cultural history" (S58).

"..., Mevlana's understanding of tolerance, mystical aspects and known experiences of that period come to my mind. Because Mevlana Museum is a historical and cultural place" (S87).

## **5. Other Themes Produced for Mevlana Museum**

Table 6 includes findings regarding other metaphors stated by tourism students regarding the Mevlana Museum:

**Table 6**

*Other Metaphors Produced Regarding the Mevlana Museum*

Metaphor Code	Metaphor Name	Student Representing Metaphor	
		F	%
1	Mevlana's life	5	20,83
2	Very important	4	16,67
3	Special	3	12,50
4	In an atmosphere of tolerance	3	12,50
5	A museum open to everyone	2	8,33
6	Must see by everyone	1	4,17
7	World-famous	1	4,17
8	Can be visited	1	4,17
9	Accepting everyone without discrimination	1	4,17



10	Mevlana Museum is a place where you can understand Konya in the most appropriate manner	1	4,17
11	Comprehensive	1	4,17
12	Good	1	4,17
<b>Total</b>		<b>24</b>	<b>100</b>

Table 6 shows that the most metaphor developed by the students for the other theme of the Mevlana Museum was the metaphor of Mevlana's life. 5 students developed a metaphor about the Mevlana museum being very important (20.83%). The metaphor in the second category is associated with very important. 4 students developed metaphors related to very important (16.67%). The metaphors that ranked third were about in an atmosphere of tolerance and three students (12.50%) and 2 students (8.33%) each stated that it was a museum open to everyone.

Regarding the most frequently produced metaphors in Table 6, the students said, "When I think of the Mevlana Museum in faith tourism, .... comes to my mind." Their explanations in response to the question "Because Mevlana Museum... is a place" are as follows:

“When Mevlana Museum is mentioned in faith tourism, Mevlana Tomb comes to my mind. Because Mevlana Museum is a place with an atmosphere of tolerance” (S5).

“..., tolerance comes to my mind. Because Mevlana Museum is a place open to everyone” (S21).

“..., a global place comes to my mind. Because Mevlana Museum is a place known worldwide” (S43).

“..., culture comes to my mind. Because Mevlana Museum is a special place” (S75).

“..., spirituality comes to my mind. Because Mevlana Museum is the most beautiful place in Konya” (S109).

## CONCLUSION

As Mevlana says, "Come, come, come again, no matter who you are", people have been traveling to sacred areas for thousands of years with the desire to be close to the divine power. While religious tourism, which is based on religion and individuals' beliefs, can be seen as an important type of tourism, tourism is considered a sacred journey (Sharpley & Sundaram, 2005).

The aim of this research is to determine tourists' perceptions of Mevlana Museum in the context of religious tourism through metaphors. In this context, in order to measure the perceptions of students studying tourism towards the concept of

religious tourism, answers were sought to the following questions: “What are the metaphors stated by tourism students regarding the Mevlana Museum? “Under which themes can the identified metaphors be collected?”

As a result of the research, it was determined that tourism students developed many metaphors about the Mevlana Museum in Konya, in the context of religious tourism. These results show that tourism students have a broad perspective on the Mevlana Museum. Metaphors developed for the Mevlana Museum include Konya, Mevlana, Religion, tolerance, mysticism, peace, culture and spiritual atmosphere. Tourism students developed 44 metaphors regarding the Mevlana Museum. Considering the common characteristics of tourism students' metaphors about the Mevlana Museum, they were grouped into 4 categories in terms of importance: Psychological reasons, spiritual effect of museum, religious places and structure, others. The concept of Mevlana museum is very important in terms of being "Religious" under the category of psychological reasons. "Spiritual Value/Spirituality" takes place under the category of the spiritual impact of the museum. "A historical place in Konya" is under the category of religious, places and structures. Mevlana is under the other category.

Although there is no study in the literature that analyzes metaphors regarding religious tourism, the results of the study can be reconciled with the results of studies measuring the perception of religious tourism. For example, in the research conducted by Altun and Çınar (2019) on the Mevlana Museum, domestic visitors are generally motivated by spiritual feelings, while foreign visitors visit this sacred place with curiosity and desire to learn, with the contribution of international recognition. In the research conducted by Çam and Çılgınoğlu (2020), the majority of the participants described the provinces where Mevlana lived as peaceful and happy spiritual environments in terms of faith tourism. Obtaining similar results in this study makes it similar to other studies.

There are several recommendations to consider when evaluating the results of this study. The suggestions presented in the research are as follows:

- The results of the study show that tourism students have a current but limited perception of the concept of “Mevlana Museum”, depending on their learning experiences and the experiences they have gained as a result of their past lives. The awareness of tourism students regarding religious tourism in the region needs to be enriched.
- Metaphors can be used as powerful research tools in understanding, revealing and explaining students' perceptions of the "Mevlana Museum" phenomenon. Choosing the right metaphors is important in teaching complex, difficult to perceive or abstract concepts.
- More comprehensive and detailed studies with different methods are needed to

better understand the issue of religious tourism attraction centers like Mevlana Museum.

- Although the results cannot be generalized as a requirement of qualitative research, this research provides an idea about the relationship between Mevlana Museum and religious tourism. This idea can also be discussed by those working in the tourism sector, guides, and local people. More general and decisive results can be reached with future quantitative research.
- In general, religious tourism should be given due importance for the Mevlana Museum in national and regional terms. This situation can be further improved by creating a network of researchers and academics working in this field.

The research was conducted only on students continuing their education at Beyşehir Ali Akkanat Faculty of Tourism in Konya. This is also among the limitations of the research. In a similar study on the subject in the future, more comprehensive data can be obtained by ensuring the participation of local people, tourists and local administrators.

## REFERENCES

- Açıksözlü, Ö. & Varol, İ. (2023). Dünya Dışında Turistik Bir Gezi: Uzay Turizmine Yönelik Metafor Analizi. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 7(3), 385-401.
- Adu-Ampong, E.A. (2016). A metaphor analysis research agenda for tourism studies. *Annals of Tourism Research*, 57, 234-278. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2015.12.013>.
- Albayrak, A. (2013). *Alternatif Turizm*. Detay Yayıncılık.
- Altun, E. & Çınar, K. (2019). İnanç turizmi kapsamında Mevlana müzesini ziyaret eden turistlerin seyahat motivasyonları üzerine bir araştırma. *Necmettin Erbakan Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 1(1), 14-42.
- Armstrong, S. L., Davis, H. S. & Paulson, E. J. (2011). The subjectivity problem: Improving triangulation approaches in metaphor analysis studies. *International Journal of Qualitative Methods*, 10(2), 151-163.
- Arslan, A. & Çiftçi, M. (2020). İnanç Turizminde Rehberlik Uygulamaları, Altıntaş, V. ve Türkmenbaş, Z. (Ed.), *Alternatif Turizmde Rehberlik Uygulamaları Güncel Yaklaşımlar (İçinde)*, (s:1-16), Detay Yayıncılık, Ankara.
- Ayaz, N. & Eren, M. (2020). Türkiye'de İnanç Turizmi Üzerine Nitel Bir Araştırma. *Uluslararası Türk Dünyası Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5 (2): 284-300.
- Aydın, M. (2016). Beş Nitel Araştırma Yaklaşımı. Bütün M. ve Demir S. B (Ed.), *Nitel Araştırma Yöntemleri: Beş Yaklaşımına Göre Nitel Araştırma ve Araştırma Deseni İçinde*. Siyasal Kitabevi.
- Aykaç, N. & Çelik, Ö. (2014). Eğitim fakültesini yeni kazanan öğretmen adaylarının öğretmenlik mesleğine giriş dersini almadan önce ve aldıktan sonra öğretmenlik mesleği hakkındaki metaforlarının karşılaştırılması. *Eğitim ve Bilim*, 39(173), 32-340.
- Bakırcı, N. (2007). Konya Mevlânâ Dergâhı. *İSTEM*, (10), 191-202.
- Baş, T. & Akturan, U. (2008). *Nitel araştırma yöntemleri: Nvivo 7.0 ile nitel veri analizi*. Seçkin Yayıncılık.
- Bilgen, N., Şahin, M. H. & Karatepe, A. (2014). Meslek Lisesi ve Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Termal Turizm Kavramına Yönelik Düşüncelerinin Metaforlar Yolu İle Analizi. *SDU International Journal of Educational Studies*, 1(2), 80-87.
- Bidžan-Gekić, A., Gekić, H. & Žunić, L. (2019). Development of Religious Tourism in West Herzegovina Tourist-Geographic Region. *European Researcher. Series A*, 10(2), 78-85.

Büyükşalvarcı, A., Şapçılar, M.C., Altınışik, İ. & Şimşek, Ç. (2017). Turizm Öğrencilerinin İnanç Turizmine Yönelik Bakış Açılıarı, *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi*, Sayı: 14, 42-61.

Cameron, L. & Low, G. (1999). Metaphor. *Language Teaching*, 32 (2), 77-96.

Cici Karaboğa, E.N. (2022). Bilinçli tüketici kavramına ilişkin algıların değerlendirilmesi: Bir metafor analizi çalışması. *BMİJ*, 10 (1), 412-428, doi: <https://doi.org/10.15295/bmij.v10i1.2024>

Civelek, M. (2022). Turizm eğitimi alan öğrencilerin sürdürülebilir turizme ilişkin metaforlarının analizi. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 13(2), 1025-1038.

Creswell, J. W. (2017). *Araştırma deseni: Nitel, nicel ve karma yöntem yaklaşımları*. (S. B. Demir, Çev.), (3. Basım). Eğiten Kitap Yayıncılık.

Çam, O. & Çılgınoğlu, H. (2020). İnanç turizmi merkezi olarak Mevlana Müzesi ile Şeyh Şaban-ı Veli Külliyesi'nin değerlendirilmesi. *Uluslararası Türk Dünyası Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 342-357.

Çavuş, A. & Kadirhan, G. (2022). İnanç Turizm Koridorunda Yer Alan Konaklama İşletmeleri Web Sitesi İçeriklerinin Değerlendirilmesi. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 12(3), 1390-1406.

Çılgınoğlu, H. (2020). İnanç Turizmi Kapsamında Helal Turizminin Benzer ve Farklı Yönlerine Dair İncelemeler. S. Öztürk (Ed.). *Sosyal ve Beşeri Bilimlerde Teori ve Araştırmalar II* (1. Basım) (161-172). Ankara: Gece Kitaplığı

Çikolar, E. (2023). Kırgızistan'da İnanç ve Kültür Turizmi: Özgen Şehri. *Turar Turizm ve Araştırma Dergisi*, 12(1), 94-113.

Doğaner, S. (2013). *Türkiye Kültür Turizmi*. (1. Baskı), Doğu Kitabevi.

Düşmezkalender, E. & Günay, E. (2020). Kapadokya'ya yönelik algılar: bir metafor analizi, *Turkish Studies - Social*, 15(1), 261-276.

Güler, A., Halıcıoğlu, S. & Taşgım, S. (2015). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma*. 2. Baskı, Seçkin Yayıncılık.

Güner, N. (2013). Öğretmen Adaylarının Matematik Hakkında Oluşturdukları Metaforlar, *NWSA-Education Sciences*, 8 (4), 428-440.

Gürdal, K. (2023). Konya İlinin İnanç Turizmi Potansiyelinin Değerlendirilmesi ve Konya'daki Turist Rehberlerinin İnanç Turizmine Bakış Açılıarı [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Aksaray Üniversitesi.

Gürsoy, İ. T. & Sonuç, N. (2020). Turizm ve Kültür: Lise ve Üniversite Öğrencilerinin Algılarına İlişkin Metafor Analizi. *Opus Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 10 (15), 1809-1828.

Kaçar, F. & Türker, N. (2020). Ayasofya Bağlamında İnanç Turizmi Ziyaretçilerinin Seyahat Motivasyonları ile Dini Mekan Algıları Üzerine Bir Araştırma. *Journal of Tourism and Management*, 1(1), 40-63. <https://doi.org/10.29329/jtm.2020.289.3>.

Kahraman, N. & Türkay, O. (2014). *Turizm ve Çevre* (6. b.). Detay Yayıncılık.

Kaplan, T. & Ercan, F. (2023). Turizm fakültesi öğrencilerinin gençlik turizmine ilişkin metaforik algılarının tespitine yönelik bir araştırma. *Journal of Humanities and Tourism Research*, 13 (3), 505-520.

Karaman, S., Demirkol Ş. & Şahin S. (2008). İnanç turizmi. N. Hacıoğlu ve C. Avcıkurt (Ed.), *Turistik Ürün Çeşitlendirmesi İçinde* (s.209-238), Nobel Yayın Dağıtım.

Kaya, M. & Koca, İ. (2020). Okul müdürü kavramına ilişkin metafor araştırmalarının incelenmesi: Bir meta-sentez çalışması. *Alanyazın*, 1(1), 24-39.

Kervankıran, İ. & Eryılmaz, A. G. (2017). İnanç Turizmine Yönelik Ziyaretçi Algılarının Demografik Farklılıklar Açısından İncelenmesi: Konya Mevlana Müzesi Örneği. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*, (59), 276-296.

Kim, B. & Kim, S. (2019). Hierarchical value map of religious tourists visiting the Vatican City/Rome, *Tourism Geographies*, 21(3), 529-550.

Koçoğlu C. M., Bakkaloğlu, F. & Acar, A. (2019). Yerel halkın inanç turizmine yönelik bakış açılarının demografik özelliklere göre değerlendirilmesi. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 10(Ek Sayı), 124-131.

Kömürcü, S. & Küçükaltan, E. G. (2020). Etkinlik Turizmi ve İnanç Turizmi Paradoksu: Hac Seyahatlerinin Turizm Yazınındaki Yerini Belirlemeye Yönelik Bibliyometrik Bir Analiz. *(OPUS) Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 15 (24): 2720-2745. DOI: 10.26466/opus.645472.

Köroğlu, Ö. Ulusoy Y. H. & Avcıkurt, C. (2018). Kültürel Miras Kavramına İlişkin Algıların Metafor Analizi Yoluyla İncelenmesi. *Turizm Akademik Dergisi*, 5 (1), 98-113

Kulaoğlu Dilek, N., Dilek, S. E. & Gümüş, M. (2016). Otel Çalışanlarının Turizm ve Barış İlişkinine Yönelik Metaforik Algıları. *Batman Üniversitesi Yaşam Bilimleri Dergisi*; Cilt 6 Sayı 2/1, 1-15.

Miles, M. & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.

Nikitina, L. & Furuoka, F. (2008). "A Language Teacher is Like...": Examining Malaysian Students' Perceptions of Language Teachers through Metaphor Analysis. *Electronic Journal of Foreign Language Teaching*, 5 (2): 192-205.

- Oğuzbalaban, G. (2019). Karadeniz Ereğli’de Yaşayan Yerel Halkın "Turizm" Kavramına İlişkin Algılarının Metaforlar Yardımıyla Analizi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7 (4), 2566-2581.
- Olsen, D. H. & Timothy, D. (2006). Religious Tourism. D., Olsen and D., Timothy (Eds.) *Tourism Religion and Spiritual Journeys In.*, pp. 1-14. Routledge.
- Öztürk, E. (2022). TRC3 Bölgesi için İnanç ve Kültür Turizmi Rotası Geliştirilmesine Dönük Bir Araştırma (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Mardin Artuklu Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Mardin.
- Puşçaşu, V. (2015). Religious Tourism or Pilgrimage. *European Journal of Science and Theology*, 11(3), 131-142.
- Rinschede, G. (1992). Forms of Religious Tourism. *Annals of Tourism Research*, 19(1), 51-67.
- Saatçi-Savsas, G. (2023). Somut olmayan kültürel miras olarak yöresel yemeklerin metaforik incelenmesi: Çanakkale örneği. *Turcology Research*, (76), 32-38.
- Saban, A. (2009). Öğretmen Adaylarının Öğrenci Kavramına İlişkin Sahip Oldukları Zihinsel İmgeleri, *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi* 7(2), 281-326
- Sharpley, R. & Sundaram, P. (2005). Tourism: A sacred journey? The case of ashram tourism, India. *International journal of tourism research*, 7(3), 161-171.
- Temizel, G. & Sartayeva, Z. (2021). Kültürel Miras ve İnanç Turizmi Açısından Bir Değerlendirme: Tarihi İpek Yolu Şehri Taraz - Kazakistan. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 9(3), 2161-2185. <https://doi.org/10.21325/jotags.2021.886>
- Türker, N. (2016). Religious Tourism in Turkey. Egresi, I. (Ed.) *Alternative Tourism in Turkey Role, Potential Development and Sustainability In*, (ss: 151-172). Springer International Publishing.
- UNWTO. (2019). International congress on religious tourism and pilgrimage. Retrieved from <http://europe.unwto.org/event/international-congress-religious-tourismand-pilgrimage>
- Usta, K. M. (2005). İnanç Turizmi Potansiyeli Açısından İznik’in Değerlendirilmesi [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Balıkesir Üniversitesi.
- Üst Can, Ç. & Solmaz, C. (2021). Aşçılık programı öğrencilerinin mesleklerine yönelik metafor algıları ve mutfak departmanında kariyere yönelik düşünceleri. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 9(2), 810-834
- Yıldırım, A. & Şimşek, H. (2016). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. 10. Baskı, Seçkin Yayınları.
- Yılmaz, M., Sormaz, Ü., Güneş, E. & Yetimoğlu, S. (2017). Helâl Turizm ve Helâl Gıdanın “Türkiye’deki Durumu”. 1. International Halal Tourism Congress, 7-9 Nisan 2017, Antalya, 404-411.

Yob, I. M. (2000). Thinking constructively with metaphors. *Studies in Philosophy and Education*, 22, 127-138.

Weidenfeld, A. D. I. & Ron, A. S. (2008). Religious Needs in The Tourism Industry. *Anatolia*, 19(2), 357-361.





# İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ

## YAZAR KILAVUZU

### Yayın İlkeleri

İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisinde (İAÜD); uygulamalı iletişim, iletişim bilimleri, medya çalışmaları, yeni medya, dijital kültür, reklamcılık, halkla ilişkiler, eğitim bilimleri, uzaktan eğitim, görsel iletişim tasarımı, radyo, televizyon, sinema, sosyoloji ve buna yakın sosyal bilimlerdeki ilgili alanlarında bilimsel çalışmalar kapsamında eserler yayımlanmaktadır.

**İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi** senede 4 defa yayınlanan hakemli bir dergidir. Orijinal teorik ve/veya deneysel çalışma ve sabit referans değerleri ile ilgili öğretici açıklamanın bulunduğu makaleler kabul edilir.

**İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi** yayın kurulu, uluslararası uzmanların değerlendirmesiyle makalelerin kabul edilmesi veya edilmemesinde yetkilidir.

## GENEL KURALLAR

1. Dergide yayımlanan yazı ve makalelerde kullanılacak dil Türkçe ve İngilizcedir.
2. Çalışmayı destekleyen bir kurum varsa, metin içerisinde belirtilmelidir.
3. Gönderilen yazılar kaynakça ve ekler dahil maksimum **12.000** kelime olmalıdır.
4. Makaleler **APA referans sistemine (APA 6.0)** göre düzenlenmelidir. Lütfen metin içinde verilen referansların kaynakçada olmasına özen gösteriniz.
5. Dergimiz için editör kurulunca belirlenen intihal oranı üst sınırı **yüzde 20**'dir. İntihal tespit programındaki filtreleme seçenekleri şu şekilde ayarlanır: -Kaynakça hariç (Bibliography excluded) -Alıntılar hariç (Quotes excluded) -5 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç (Limit match size to 5 words) -Program menüsünde bulunan diğer filtreleme seçenekleri raporlamaya dâhil edilmez.

## Yazım Kuralları

- **Sayfa Düzeni**

Üst 3,5 cm, alt 2,5 cm, sol kenar 2,5 cm, sağ 2 cm boşluk bırakılacak şekilde tüm metin alanı 170 mm X 240 mm şeklinde olmalıdır.

- **Yazı Türü**

Times New Roman yazı karakteri kullanılmalıdır. Türkçe “Öz” İngilizce “Abstract” bölümleri 11 punto, ana metin 11 punto, yararlanılan kaynaklar bölümü ise 1 punto olmalı; metin, Türkçe-İngilizce özet ve yararlanılan kaynaklar iki yöne yaslı olarak hizalanmalıdır. Metin tek satır aralığı kullanılarak yazılmalı, paragraflar arası 1 satır boşluk bırakılmalıdır.

- **Başlıklar**

Makale ana başlık ve alt başlıklardan oluşacak şekilde düzenlenmelidir.

- **Ana Başlık**

Times New Roman karakterinde, büyük harfler kullanılarak, kalın, 14 punto şeklinde Microsoft Word formatında olmalıdır. Yazar ismi, kısaltmaları, yazar ORCID numarası ve e-posta adresleri başlıktan sonra iki satır boşluk bırakacak şekilde yazılmalı ve yazar ismi küçük, soyadı büyük olacak şekilde 11 punto yazı karakterinde yazılmalıdır.

- **Öz**

300 kelimeyi geçmemeli ve “ÖZ” kalın, 11 punto olmalı, özet metni 11 punto olarak tüm metin Times New Roman yazı stilinde iki yana yaslı ve tek paragraf şeklinde Microsoft Word formatında yazılmalıdır. Anahtar kelimeler italik, kalın yazı tipinde ve 11 punto olmalıdır. Makaleye uygun en az üç en fazla beş anahtar kelimenin ilk harfleri büyük diğer harfleri küçük olacak şekilde yazılmalıdır. “ÖZ”de makalenin konusu, araştırma yöntemi ve sonucuyla ilgili kısa bilgiler verilmelidir.

- **Abstract**

Abstract ana başlık türkçe anahtar kelimelerden sonra iki satır boşluk bırakılarak yazılmalıdır. Times New Roman karakterinde, büyük harfler kullanılarak, kalın, 11 punto, iki yana yaslı ve tek paragraf şeklinde Microsoft Word formatında olmalıdır. 300 kelimeyi geçmemeli ve “ABSTRACT” kalın, 11 punto olmalı; tüm metin Times New Roman yazı stilinde Microsoft Word formatında yazılmalıdır. Abstract’taki anahtar kelimeler (keywords) italik, kalın yazı tipinde ve 11 punto olmalıdır. Makaleye uygun en az üç en fazla beş anahtar kelimenin(keywords) ilk harfleri büyük diğer harfleri küçük olacak şekilde yazılmalıdır. “ABSTRACT”ta makalenin konusu, araştırma yöntemi ve sonucuyla ilgili kısa bilgiler verilmelidir.

- **Bölümler**

Makalenin içeriğine göre oluşturulan bölüm alt başlıkları (GİRİŞ, KAVRAMSAL ÇERÇEVE, LİTERATÜR TARAMASI, ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ, BULGULAR, SONUÇ, ...gibi) hepsi büyük harf olacak biçimde, 11 punto ve kalın (bold) olmalıdır ve **numaralandırma kullanılmadan** yazılmalıdır.

- **Ana Metin**

Alt başlıklar 11 punto, kalın ve büyük harf kullanılarak yazılmalı ve metin kısmı 11 punto, Times New roman yazı stilinde Microsoft Word formatında olmalıdır. Makaleler tek sütun, iki yana yaslı olacak şekilde ve paragraf aralarında tek aralık olacak şekilde yazılmalıdır. İlk bölümün alt başlığı anahtar kelimelerden sonra bir satır boşluk bırakarak başlamalı ve bunu takip eden metin paragraflarında boşluk olmamalıdır. Makale Uzunluğu şekiller ve figürler ile birlikte 20 sayfayı geçmemelidir.

- **Tablo, Şekil, Grafik ve Resimler**

Metinde kullanılan tablo, şekil, grafik ve resimler yazar(lar) tarafından özgün olarak oluşturulmamış ise “kaynak” gösterilerek metin içinde kullanılabilir. Tablo, şekil, grafik ve resimler metin kısmına uyacak şekilde yerleştirilmeli ve başlıkları 11 punto ve ortalanarak yazılmalıdır. Metin içinde kullanılan tablo ve grafikler Tablo 1., Tablo 2./ Grafik 1., Grafik 2. ... vb gibi sıralanmalıdır. Tablo numaraları ve başlıklar tablodan önce olacak şekilde yazılmalıdır. Şekil, grafik ve resimlerin numaraları ve başlıkları kendinden (şekil, grafik ve resim) sonra altta olacak şekilde Şekil 1., Şekil 2./ Resim 1., Resim 2. ... vb gibi sıralanarak yazılmalıdır. Tablo, şekil, grafik ve resim başlıklarında kullanılan kelimelerin ilk harfleri büyük diğerleri küçük olacak şekilde oluşturulmalıdır.

- **Sonuç**

Başlık kalın, 11 punto, büyük harflerle ve metin kısmı da 11 punto Times New Roman yazı stilinde Microsoft Word formatında yazılmalıdır.

- **Makale içi referans gösterimi**

Makale içinde referans gösterimi APA (en son sürüm) kurallarına uygun olacak şekilde düzenlenmelidir.

APA referans kuralları için bakınız: <https://www.citefast.com/styleguide.php?style=APA&sec=form>

Tek yazarlı kaynaklara referans: (Atılğan, 2015: 28) , (Atılğan, 2015: 28-32)

İki yazarlı kaynaklara referans: (Atılğan & Demir, 2015: 28), (Atılğan & Demir, 2015: 28-32)

Beş yazarlı kaynaklara ilk kez referans yapıldığında: (Atılğan, Demir, Çelik,

Savaş & Yıldırım, 2015: 28)

Beş yazarlı kaynaklara ikinci kez veya daha fazla kez referans yapıldığında: (Atılğan vd., 2015: 28)

Beşten fazla yazarlı kaynaklara ilk kez referans yapıldığında: ( Atılğan, Demir, Çelik, Savaş, Yıldırım....Işık, 2015: 28)

Beşten fazla yazarlı kaynaklara ikinci kez veya daha fazla kez referans yapıldığında: (Atılğan vd., 2015: 28)

İnternette referans yapıldığında: (URL-1)

- **Kaynakça**

Makalede yararlanılan kaynaklar APA (en son sürüm) kurallarına uygun olacak şekilde düzenlenmelidir. APA kaynak gösterimi için bakınız: <https://www.citefast.com/styleguide.php?style=APA&sec=form>

Kaynakça başlığı 11 punto, kalın; kaynaklar ise aşağıda gösterilen biçimde alfabetik, numarasız yazılmalıdır. Ayrıca eser ismi (referans alınan kaynak) *italik* olmalıdır. Elektronik kaynaklar, basılı kaynaklardan ayrı bir başlık altında yazılmalıdır.

**Tek yazarlı kitap**

Tuncer, D. (1992). *Dağıtım Kanalları Sistemi*. Ankara: Gazi Yayınları.

**İki yazarlı kitap**

Turgut, M. F. & Y. Baykul. (1992). *Ölçekleme Teknikleri*. Ankara: ÖSYM Yayınları.

**Editörlü kitap**

Theberge, J. (Ed.). (1968). *Economics of Trade and Development*. New York: John Wiley.

**Çeviri kitap**

Morgan, L.H. (2015). *Eski Toplum*. (Oskay, Ü. Çev.), İstanbul: İnkılap Yayınevi.

**Kitap bölümü**

Ünlüer, A.O. (1988). Boş Zamanı Değerlendirme Açısından Kitle İletişim Araçlarının Ülkemizde Durumu. Demiray, U. (Ed.). *Kitle İletişim Araçları ve Boş Zaman*. (ss.71-113). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Eğitim Teknolojisi ve Yaygın Eğitim Vakfı.

**Basılı dergi**

Engin, B. H. (2016). Markalaşma Kavramı Çerçevesinde Marka Ederi. *Öneri Dergisi*. 12 (46): 277-294.

### **Elektronik dergi**

Yengin, D. & Algül, A. (2018). Küreselleşme Bağlamında Sanal Gerçeklik Kullanımı. *Turkish Online Journal of Design, Art and Communication-TOJDAC*. 10 (2): 155-126. doi: 10.7456/10902100.

### **Basılı Gazete**

Kumcu. E. (2006, 11 Aralık). Büyüme yavaşlama sinyali veriyor. *Hürriyet Gazetesi*. s.9.

### **Tez**

Algül, N. (2006). *Sanat Tarihinde Mahmut Akok*. Marmara Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü Türk Sanatı Anabilim Dalı Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.

### **Web sayfası**

URL-1 <https://dusunbil.com/zaman-ve-insan-uzerine>. (Erişim tarihi: 10 Temmuz 2018).

### **Rapor**

Taymaz, E. (2018). *Dijital Teknolojiler ve Ekonomik Büyüme Raporu*. (TÜSİAD-T/2018,10-600).

## **İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ**

**Yayın Koordinatörlüğü, Doç. Dr. Deniz AKBULUT**

Makaleler sadece Dergipark üzerinden kabul edilmektedir.

İstanbul Aydın Üniversitesi, İletişim Fakültesi,

Beşyol Mahallesi, İnönü Caddesi, No: 38

Sefaköy, Küçükçekmece/İstanbul

**Tel:** (212) 4441428 /43705

**Web:** <http://iaud.aydin.edu.tr>

**E-mail:** [iaud@aydin.edu.tr](mailto:iaud@aydin.edu.tr)

### **Publishing Principles**

Istanbul Aydın University Journal of Social Sciences (IAUD) accepts and publishes studies within scientific researches in applied communication, communication sciences, media studies, new media, digital culture, advertising, public relations,

# ISTANBUL AYDIN UNIVERSITY JOURNAL OF SOCIAL SCIENCES

educational sciences, distance education, visual communication design, radio, television, cinema, sociology.

IAUD is a peer-reviewed journal which is published four times a year. Accepted articles are those which contain original theoretical and/or experimental studies as well as educational explanations related to fixed reference values.

IAUD Editorial Board is authorized to decide whether or not to accept articles through international peer-reviews.

## **General Rules**

1. The language of the articles is Turkish and English
2. If there is an institution that supports the study, it should be specified in the text.
3. Manuscripts should not exceed 12.000 words including bibliography and annexes.
4. Articles should be organized according to the APA reference system. Please make sure that the references in the text are in the references
5. The upper limit of plagiarism determined by the editorial board for our journal is 10 percent. The filtering options in the plagiarism detection program are set as follows: -Except for biblical (Bibliography excluded) -except for exclusions (Quotes excluded) -except for text sections with less than 5 words (Limit match size to 5 words) -Other filtering options included in the program menu are included in the report. It is not.

## • **Writing Rules**

### **Page Layout**

Margins: up 3,5; down 2,5; left 2,5; right 2 cm with 170 mm X 240 mm over all text space.

### • **Type of Font**

Times New Roman style should be used. Turkish Abstract English Abstract should be in 11 pt, main text should be 10 pt. Text, Turkish-English abstract

and the sources used should be justify. Text should be written using single line spacing, 1 line spacing between paragraphs should be left.

- **Headlines**

The manuscript should be composed of main headings and sub-headings.

- **Main Title**

Times New Roman character, using capital letters, bold and must be in Microsoft Word format in 14-pt format. Author name, abbreviations, author ORCID number and e-mail addresses should be written with two lines of space after the title and the name of the author should be written in 11 pt font size.

- **Abstract**

The text should be written in 11-pt font in Times New Roman font style and in a single paragraph in Microsoft Word format. Must not exceed 300 words and should be bold, 11 pt. Keywords should be in italic, bold type and 11 pt. At least three, maximum five key words should be written with the first letter and the other letters with small letters. In abstract (ÖZ), subject of the article, research method and result should be given.

- **Abstract Title**

Abstract title should be written with two lines of space after Turkish keywords. Times New Roman should be in bold, 11 pt, justified, and in single word Microsoft Word format using capital letters. Should not exceed 600 words and abstract should be bold, 11 pt. and all text should be written in Microsoft Word format in Times New Roman style. Keywords in abstract should be in italic, bold type and 11 pt. At least three, maximum five key words should be written with the first letter and the other letters with small letters. In abstract, subject of the article, research method and result should be given.

- **Sections**

Section subtitles (INTRODUCTION, CONCEPTUAL FRAME, LITERATURE SCANNING, RESEARCH METHODOLOGY, FINDINGS, CONCLUSION, etc), which are formed according to the content of the article, should be all uppercase, 11 pt and bold, and they should be typed without numbering.

- **Main Text**

Subtitles should be written in 11 pt, bold and capital letters and the text should be in 11 pt., Times New Roman style in Microsoft Word format. Articles should be written in a single column, justified, and in a single space between paragraphs.



The subtitle of the first section should start with a line space after the keywords and there should be no spaces in the following paragraphs. Article length must not exceed 20 pages with shapes and figures

- **Tables, Figures, Graphics and Pictures**

If the tables, figures, graphics and pictures used in the text are not originally created by the author (s), they can be used in the text by showing “source”. Tables, figures, graphics and pictures should be placed to fit the text and the headings should be written in 11 font size and centered. Tables and graphs used in the text should be listed as Table 1., Table 2. / Chart 1., Chart 2. etc. and so on. Table numbers and titles should be written before the table. Figures, graphics and pictures of the numbers and the headers (figure, graphic and picture) then the bottom of the Figure 1., Figure 2. / Picture 1., Picture 2. etc. should be written as ordered. The first letters of the words used in the tables, figures, graphics and image titles should be initials large and the others are small.

- **Conclusion**

The title should be written in bold, 11 pt, capital letters and text in 11 pt. Times New Roman style in Microsoft Word format.

- **In-article Reference Representation**

Reference within the article should be arranged in accordance with the APA rules.

See the APA reference guidelines: <https://www.citefast.com/styleguide.php?style=APA&sec=form>

Reference to single authored sources: (Atılğan, 2015: 28) , (Atılğan, 2015: 28-32)

Reference to sources with two authors: (Atılğan & Demir, 2015: 28), (Atılğan & Demir, 2015: 28-32)

When reference is made to sources with five authors for the first time: (Atılğan, Demir, Çelik, Savaş & Yıldırım, 2015: 28)

When reference is made to sources with five authors for a second time or more: (Atılğan vd., 2015: 28)

When references to resources with more than five authors are made for the first time: ( Atılğan, Demir, Çelik, Savaş, Yıldırım...Işık, 2015: 28)

Reference to sources with more than five authors for the second time or more times: (Atılğan vd., 2015: 28)

When reference is made from the Internet: (Mills, 2012)

- **Bibliography**

Reference within the article should be arranged in accordance with the APA rules. See the APA reference guidelines: <https://www.citefast.com/styleguide.php?style=APA&sec=form>

Bibliography title 11 points, bold; References should be written alphabetically, without numbers, as shown below. It should also be the title of the work (reference source). Electronic sources should be seperated.

**Single Author Book**

Tuncer, D. (1992). *Dağıtım Kanalları Sistemi*. Ankara: Gazi Yayınları.

**Two Authors Book**

Turgut, M. F. & Y. Baykul. (1992). *Ölçekleme Teknikleri*. Ankara: ÖSYM Yayınları.

**Edited Book**

Theberge, J. (Ed.). (1968). *Economics of Trade and Development*. New York: John Wiley.

**Translation Book**

Morgan, L.H. (2015). *Eski Toplum*. (Oskay,Ü. Çev.), İstanbul: İnkılap Yayınevi.

**Part of Book**

Ünlüer, A.O. (1988). Boş Zamanı Değerlendirme Açısından Kitle İletişim Araçlarının Ülkemizde Durumu. Demiray, U. (Ed.). *Kitle İletişim Araçları ve Boş Zaman*.(ss.71-113). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Eğitim Teknolojisi ve Yaygın Eğitim Vakfı.

**Published Magazine**

Engin, B. H. (2016). Markalaşma Kavramı Çerçevesinde Marka Ederi. *Öneri Dergisi*. 12 (46): 277-294.

**Published Journal**

Kumcu. E. (2006, 11 Aralık). Büyüme yavaşlama sinyali veriyor. *Hürriyet Gazetesi*. s.9.

**Dissertation**

Algül, N. (2006). *Sanat Tarihinde Mahmut Akok*. Marmara Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü Türk Sanatı Anabilim Dalı Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.

**Web Page**

(URL-1) <https://dusunbil.com/zaman-ve-insan-uzerine>. (Erişim tarihi: 10 Temmuz 2018).

**Report**

Taymaz, E. (2018). *Dijital Teknolojiler ve Ekonomik Büyüme Raporu*. (TÜSİAD-T/2018,10-600).

**ISTANBUL AYDIN UNIVERSITY JOURNAL OF  
SOCIAL SCIENCES**

**Publication Coordinator, Assoc. Prof. Dr. Deniz AKBULUT**

Articles are accepted only through Dergipark.  
İstanbul Aydın University, Communications Faculty,

Beşyol Mahallesi, İnönü Caddesi, No: 38

Sefaköy, Küçükçekmece/İstanbul

**Tel:** (212) 4441428 /43705

**Web:** <http://iaud.aydin.edu.tr>

**E-mail:** [iaud@aydin.edu.tr](mailto:iaud@aydin.edu.tr)