

iad
iad

isarder.com & isarder.org

ISSN: 1309 - 0712

İŞLETME

ARAŞTIRMALARI

DERGİSİ

JOURNAL OF BUSINESS RESEARCH -TURK

Yıl / Year : 2015

Cilt / Volume: 7

Sayı / Issue : 4

İŞLETME ARAŞTIRMALARI DERGİSİ

Journal of Business Research - Türk

ISSN: 1309-0712

Cilt: 7

Sayı:4

2015

Vol.7

No.4

www.isarder.org / www.isarder.com

DERGİ HAKKINDA

İşletme Araştırmaları Dergisi (Journal of Business Research-Türk) online yayın yapan hakemli bir akademik dergidir. Dergide işletme alanında inceleme, teorik ve araştırma makaleleri yayınlanmaktadır. Dergi yılda dört kez yayınlanır. Makaleler Türkçe ve İngilizce olarak sunulan İşletme Araştırmaları Dergisine farklı kurum ve ülkelerden gönderilen makaleler biçim ve içerik yönünden yayın kurulu tarafından incelendikten sonra hakemlere gönderilir. Makaleler American Psychological Association (APA)'da belirtilen kurallara göre hazırlanmalıdır.

ABOUT THIS JOURNAL

Journal of Business Research-Türk is an academic, refereed and online journal publishing research, review, and theoretical articles in the field of business administration. The journal is published four times a year. The articles to be submitted should be in Turkish or English. Journal of Business Research welcomes articles from different institutions and countries. All manuscripts submitted to the Journal of Business Research is sent to the referees after the initial review of the editorial board with respect to formatting and content. Manuscripts must be submitted in accordance with the style of writing specified in the book of "The Publication Manual of the American Psychological Association.

GENEL YAYIN YÖNETMENİ / EDITOR IN CHIEF

Melih TOPALOĞLU dergi@isarder.org

YAYIN KURULU / BOARD OF EDITORS

Prof. Dr. Ali AKDEMİR (Arel University)
Prof. Dr. M. Mithat ÜNER (Gazi University)
Prof. Dr. Halil ÜLKER (Atılım University)
Prof. Dr. Burhan ÇİL (Gazi University)
Doç. Dr. R. Pars ŞAHBAZ (Gazi University)
Doç. Dr. İrfan YAZICIOĞLU (Gazi University)

İLETİŞİM KOORDİNATÖRÜ / COMMUNICATIONS

Orhan SAĞÇOLAK info@isarder.org

ABSTRACTING & INDEXING

EBSCO Business Source Complete
ULAKBİM Sosyal Bilimler Veri Tabanı
DOAJ Directory of Open Acces Journals
INDEX COPERNICUS
ASOS INDEX

Central and Eastern European Online Library (CEEOL)
Contemporary Science Association (CSA)
Research Bible
Global Impact Factor (GIF)

HAKEM KURULU / BOARD OF REFEREES

Ahmet BATTAL	Turkey	Turgut Özal University
Ahmet TAYFUN	Turkey	Gazi University
Alptekin SÖKMEN	Turkey	Gazi University
Aslı TAŞCI	USA	University of Florida
Arzu KILIÇLAR	Turkey	Gazi University
Aydın KARAPINAR	Turkey	Gazi University
Azize TUNÇ	Turkey	Gazi University
Badar Alam Iqbal	Switzerland	Monarch University
Cahit GÜRAN	Turkey	Hacettepe University
Cemal İNCE	Turkey	Gaziosmanpaşa University
Çağatay ÜNÜSAN	Turkey	KTO Karatay University
Dilaver TENGİLİMOĞLU	Turkey	Gazi University
Elbeyi PELİT	Turkey	Afyon Kocatepe University
Evren GÜÇER	Turkey	Gazi University
Gazi UÇKUN	Turkey	Kocaeli University
Güler SAĞLAM ARI	Turkey	Gazi University
Harun DEMİRKAYA	Turkey	Kocaeli University
Hasan GÜL	Turkey	Karamanoğlu Mehmetbey University
Hasan ŞENOCAK	Turkey	İstanbul University
Hüseyin YILMAZ	Turkey	Uşak University
Kamil YAĞCI	Turkey	Pamukkale University
Kurtuluş KARAMUSTAFA	Turkey	Erciyes University
Kurban ÜNLÜÖNEN	Turkey	Gazi University
Ionel BOSTAN	Romania	Al. I. Cuza University
Malyadri PACHA	India	Osmania University
Mehmet ARSLAN	Turkey	Gazi University
Mehmet TOP	Turkey	Hacettepe University
Mehmet YEŞİLTAŞ	Turkey	Gazi University
Muhammad AKRAM	Pakistan	University of Poonch
Muhammad ZIA-UR-REHMAN	Pakistan	National University of Modern Languages
Mustafa KURT	Turkey	Yalova University
Nebojsa Pavlovic	Serbia	High school “Djura Jaksic”, Raca
Nevin ŞANLIER	Turkey	Gazi University
Noor Mohammad	Malaysia	Multi Media University
Oğuz TÜRKAY	Turkey	Sakarya University
Oktay EMİR	Turkey	Anadolu University
Orhan İÇÖZ	Turkey	Yaşar University
Osman KARATEPE	TRNC	Doğu Akdeniz University
Peide Liu	China	Shandong Economic University

Rafikul ISLAM	Malaysia	International Islamic University Malaysia
Recai M. YÜCEL	USA	University at Albany New York
Reynaldo Gacho SEGUMPAN	Malaysia	Universiti Utara Malaysia
Saime ORAL	Turkey	Dokuz Eylül University
Sedat YÜKSEL	Umman	College of Applied Sciences
Selahattin TOGAY	Turkey	Gazi University
Selma UYGUR	Turkey	Gazi University
Subbash C. SHARMA	India	Jai Narain Vyas University
Süleyman ÖZDEMİR	Turkey	İstanbul University
Ülkü YÜKSEL	Australia	The University of Sydney
Vinod Kumar SINGH	India	Gurukul Kangri University
Yücel EROL	Turkey	Gaziosmanpaşa University
Yüksel ÖZTÜRK	Turkey	Gazi University

İŞLETME ARAŞTIRMALARI DERGİSİ

Journal of Business Research - Türk

ISSN: 1309-0712

Cilt.7

Sayı.4

2015

Vol.7

No.4

www.isarder.org / www.isarder.com

Hakem Kurulu (Editorial Board)1-3

İçindekiler (Contents)4-5

Empowerment Perceptions of Employees in Hotel Enterprises

Şenol ÇAVUŞ, Cüneyt TOKMAK, Nasiykat MAMBETOVA.....6-23

**Bir Liderlik Özelliği Olarak Affetme Ve Örgütsel Düzeyde Etkileri
Üzerine Bir İnceleme (Forgiveness As A Leadership Feature And A
Study On Its Effects On Organizational Level)**

Emine ŞENER, F. Ferhat ÇETİNKAYA24-42

**Kişilik Tiplerinin Çatışmayı Yönetme Yöntemlerine Etkisi (The
Impact of Personality Traits on Conflict Management Methods)**

Muharrem TUNA, Fatih TÜRKMEN43-65

**Örgütsel Adaletin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi: Savunma
Sektöründe Bir Araştırma (The Effect of Organizational Justice on
Organizational Citizenship Behavior: A Research in Defence Sector)**

Alptekin SÖKMEN, Serkan ŞAHAL, Metin SÖYLEMEZ66-91

**Kişi-Örgüt Uyumu Sürecinde Entelektüel Sermayenin İş Doyumu Ve
Örgütsel Çekicilik Üzerine Etkisi: Bir Üniversite Hastanesi Örneği
(The Effect Of Intellectual Capital On Job Satisfaction And Organizational
Attractiveness During The Person-Organization Fit: A Case Study Of A
University Hospital)**

Orhan ADIGÜZEL, Kenan KAYADİBİ92-122

**İş Hayatında Presenteeism: Otel İşletmeleri Açısından Bir
Değerlendirme (Presenteeism In Work Life: An Evaluation In Hotel
Industry)**

Ebru ARSLANER, Yasin BOYLU123-136

**OECD Ülkelerinin Sağlık Göstergelerine Göre Bulanık Kümeleme
Analizi İle Sınıflandırılması (Classifying OECD Countries According to
Health Indicators Using Fuzzy Clustering Analysis)**

Nesrin ALPTEKİN, Gözde YEŞİLAYDIN137-155

Vakıf Üniversitelerinin Akademik Kriterler Açısından Kümeleme

Analizi İle İncelenmesi (Examining Foundation Universities with Cluster Analysis in the Context of Academic Criteria) İzlem GÖZÜKARA	156-171
İnsani Kalkınmışlık Düzeyinin Sınıflandırma Başarılarının Karşılaştırılmasında Sıralı Lojistik Regresyon Analizi ve Yapay Sinir Ağları Yöntemlerinin Kullanılması (Comparison Of Classification Success Of Human Development Index By Using Ordered Logistic Regression Analysis And Artificial Neural Network Methods) Emre YAKUT, Murat GÜNDÜZ, Ayhan DEMİRCİ	172-199
E-Ticarette Tüketici Gizliliğinin Korunması Üzerine Bir Araştırma (A Research on Protection of Consumer Privacy in E-Commerce) Serpil KARLIDAĞ, Selda BULUT	200-224
Okul Öncesi Eğitim Kurumlarında Algılanan Hizmet Kalitesi ve Kurumsal İmajın Birbirine Etkisi (The Effect of Each Other Perceived Service Quality and Institutional Image In Pre-school Education) Ebru SÖNMEZ KARAPINAR, Hanife AKGÜL	225-250
Sağlık Kurumlarında Müşteri Memnuniyeti ve Değiştirme Maliyetlerinin Müşteri Sadakati Üzerindeki Etkileri (The Effects Of Customer Satisfaction and Switching Costs On Customer Loyalty In Health Care) Abidin PİŞGİN, İrfan ATEŞOĞLU	251-271
Makro Ekonomik Faktörlerin Bankacılık Sektörü Getirileri Üzerine Etkisi: Borsa İstanbul Örneği (The Effects of Macro Economic Factors to Banking Sector Returns: Borsa Istanbul Case) Gökhan ÖZKUL, Ahmet Oğuz AKGÜNEŞ.....	272-298
Doğadan Toplanan Ürünlerin Muhasebeleştirilmesi (Accounting Of Products Collected From Nature) Ahmet GÖKGÖZ, Erdal YILMAZ	299-312
6102 Sayılı TTK Kapsamında Türkiye’de Bağımsız Denetim ve Kurumsal Yönetim Uygulamalarının Değerlendirilmesi: Nitel Bir Araştırma (Evaluation of Independent Audit and Corporate Governance Practices in Turkey Under The Turkish Commercial Code No. 6102: A Qualitative Research) Yasin KARADENİZ.....	313-335
Bir Yönetim Fonksiyonu Olarak Denetimin Türk Kamu Yönetiminde Resmi Belgeler Aracılığı İle İncelenmesi ve Reform Önerileri (As a Management Function Examination of Audit in Turkish Public Administration Through Official Documents and Reform Proposals) Halil İbrahim MİL, Ali GÜVERCİN.....	336-349

Empowerment Perceptions of Employees in Hotel Enterprises

Şenol ÇAVUŞ
Kyrgyz-Turkish Manas
University, Vocational School
of Tourism and Hotel
Management,
Kyrgyzstan
senol.cavus@manas.edu.kg

Cüneyt TOKMAK
Kyrgyz-Turkish Manas
University, Vocational School
of Tourism and Hotel
Management,
Kyrgyzstan
cuneyttokmak@gmail.com

Nasiykat MAMBETOVA
Kyrgyz-Turkish Manas
University, Institute of Social
Sciences, Department of
Business Administration,
Kyrgyzstan

Abstract

The concept of empowerment, which is applicable for any social group that the person belongs to, is an essential phenomenon for continuity and success of the organization. The main purpose of this study is to determine the empowerment perceptions of employees in hotel industry. The research was conducted in four and five star hotels that operate in the city of Bishkek, Kyrgyzstan, and 170 employees were reached at those hotels. Empowerment perceptions of the employees were measured using the scales “*Conditions of Work Effectiveness Questionnaire-II, CWEQ-II*” and “*Psychological Empowerment Scale, PES*”. As a result of factor analysis made on the scales, it was observed that structural empowerment and psychological empowerment perceptions were grouped into three sub-dimensions. And in comparisons based on demographic factors; it was observed that perceptions of empowerment have clearly differentiated according to level of education, level of income, hotel class, tourism education position, employee position.

Keywords: Employee Empowerment, Structural Empowerment, Psychological Empowerment, Hotel Enterprises. Bishkek

Introduction

Hotel enterprises are the areas of tourism sector which are known as having the largest job opportunities and require intensive hours of labor and high-level guest relationship. Hotel enterprises, which draw their most important strength from their employees, can as well create the quality perception with their employees. Accordingly, it is not wrong to say that the way to be a powerful enterprise for hotel enterprises is possible by having powerful or empowered employees. The empowerment concept has a vital importance for hotel enterprises when considered with this point of view. It is observed that other than tourism discipline, empowerment topic is also reviewed in many areas such as political sciences, organizational behaviour, social studies, social welfare, education, management, studies related with health, community psychology, sociology (Prati and Zani, 2013: 852). In this study, perceptions of the employees related with structural and psychological empowerment were tried to be reviewed in the hotels which are considered as leading factors of the tourism industry. In the study, literature information about the empowerment concept were given at first and then staff

empowerment concept was discussed. In the last part, the data for method and field research were analyzed and findings were interpreted.

Empowerment Concept

Being a powerful organization depends on powerful organization members. The time has reached a point in which the power concept is collected in the organization instead of person, and organization gets strength from its qualified members. Empowerment efforts are considered important in order to increase organizational effectiveness and performance of employees and improve their creativity, and such efforts yield positive results. (Logan and Ganster, 2007; Pieterse et al., 2010; Choudhury and Giri, 2013) According to Leach, Wall and Jackson (2003), if the experience, information and self-efficacy related with work are desired to be increased, empowerment efforts should be taken into consideration.

Empowerment concept has become a concept used almost in every field. In total, it is possible to state an empowerment concept for the entire humanity, which is required by the era. With the increase in population of the mankind, social groups have appeared such as ruled-ruling, leader-follower, rich-poor, authorized-unauthorized, in which power distribution is unbalanced. The disadvantageous part of those social groups gave different reactions in USA, England, Germany and France (Revolutions which took place during 17th and 18th centuries) than they did in Middle East countries (The Arab Spring) and former Soviet Union Countries (Break up of communism, green revolution and colour revolution). Based upon such events, Welzel (2013) considered the empowerment concept as a way of liberation and pointed out that values related with liberation were larger process of individual empowerment concept. Indeed, there is a linear relationship between being powerful and being free, and every kind of activity made to empower the person contributes to his/her liberation. There is even a fact that the social section of the society, which is weaker in terms of social and economic sense, can not even exercise their democratic rights. Therefore; political reforms, institutions and efforts made for empowering the disadvantageous social section do not only contribute to people in this group, but also considerably to entire society and the state (Manor, 2004; Pigg, 2002). Empowerment is a participating mechanism that provides persons, groups, families and societies to have power and control on their own destiny and increase their level of control (Prati and Zani, 2013: 852), and contributes particularly to individuals for the following issues (Kirst-Ashman, 2008: 30):

- A positive perception for self confidence and competence,
- Ability to control his/her own life,
- Skill in working with others and emotions that make think he/she is effective in social life,
- Approach to affect decision making mechanisms in social life.

Individuals who make progress in above defined issues live their lives as more effective and more successful persons with full self confidence. Petersen and Speer (2000), who discussed the empowerment concept that turned into an obligation, stated that this change consisted of three stages. First one of those is a political and objective change at macro level, the second is a change that focuses on personal and individual development at micro level, and the third one can be stated as a kind of interface that appears as a mixture of the first two. It can be said that the change stated at third level is applicable for other social groups between the individual and society. To say the truth,

in a fast changing and developing world, efforts for empowerment are inevitable requirements. Schwahn and Spady (2010) referred today's world a kind of "empowermentland", and stated that when compared to previous generations, current generation had much more opportunities to improve themselves and accomplish something.

All the humans become a member of a group when they are alive. These groups may be structures as family, social organization, neighbourhood relations, working organization, religious community, society and nation (Stewart, 2005). Accordingly, it is possible to mention more than one group for each individual which they are members of. Roles, statuses, influences of people in a group also bring up the empowerment concept. In general, empowerment can be considered as a development process which the governors and leaders wish to achieve for the ruled, and a part of personal and individual development. World Bank has addressed the empowerment concept which it socially considered, as the institutional and organization oriented efforts to be done in order to increase the capacities and existences of poor social classes. (Narayan, 2002). The main point here is to increase opportunities of the people who are less heard compared to upper classes of society and have relatively limited freedom due to their disadvantageous positions. For example, efforts for women empowerment to make female population more effective (Swai, 2010), efforts made to increase effectiveness of disabled persons in society, efforts for empowerment of low-salaried employees are all in that scope.

Staff Empowerment

Enterprises can increase their quality and organizational success with their employees. When considered in terms of organizational point of view, empowerment efforts also include the development of individual, participation to decision making, enhancing his/her own area of freedom, having more qualified personality and increase his/her level of knowledge, skill and training. In the research conducted by Toplu and Akça (2013), it was stated that empowerment perceptions of members of an organization that attaches importance to learning and training was higher. Training and development efforts in individual sense makes positive contributions to the organization, while training and development efforts in organizational sense makes positive contributions to the individual.

The empowerment concept is generally considered as a concept that targets organization members and particularly the ruled persons having weaker positions. With this point of view, the topic is discussed with staff empowerment concept. Koçel (2011) evaluates staff empowerment concept as the process of participation to decisions, and extension of delegation and motivation. As an important concept of management area, he defines empowerment as the process to increase decision powers of employees and develop them through helping each other, sharing, education and team work. It is stated that since it has a broader meaning, it differs from motivation, accession period and delegation concepts. Staff empowerment is used in providing power, authority and energy for the staff, and considered as an obligatory term imposed to organization executives by global competition (Çavuş, 2008). Staff empowerment is deemed as a process which allows people to develop their current status and increase their personal, interpersonal and political powers (Kirst-Ashman, 2008: 29). In terms of management science, this concept began to popularize during 1990s, and it was aimed to make staff

feel more free by giving them more power to take decision (Robbins, 1996: 17). As Gummer (1998) indicated the leadership in organizations, he pointed out that empowerment could contribute important benefits to a sense of leadership that increases the effectiveness of organization members (cited by; Peterson and Speer, 2000: 41).

Empowerment has added a very different dimension to working together in the organization phenomenon. Abilities, performances and innovative senses of employees develop, in case they are working in an organization having empowered members (Scott and Jaffe, 1991). Basically, it is possible to mention two types of empowerment which are physiological and structural empowerments. Particularly, number of studies that associate psychological empowerment concept with job satisfaction and employee performance are quite much. According to the research results on teachers made by one of those studies by Khany and Tazik (2015), a strong relationship was found between psychological empowerment and job satisfaction. Fernandez and Moldogaziev (2013) refer to many studies in the literature and state that there is a positive relationship between staff empowerment and performance. In the research made by Çöl (2008), the relationship between staff performance and psychological empowerment was tried to be measured. This study was conducted on academicians, psychological empowerment concept was described as "perceived empowerment" and its relationship was tried to be measured with four sub dimension. According to results of this study, it was as well revealed that meaning and competence sub dimension of psychological empowerment are the most important sub dimensions affecting the work performance. The four sub dimensions of psychological empowerment concept stated as well in the said study are as follows:

- Meaning attributed to the work by staff,
- Sense of competence or self-efficacy regarding the staff can do his/her best for the job.
- Self determination, which points out the power of decision making for starting, continuation, termination of the job and making necessary amendments.
- The sense of impact, which the staff has on method, strategy and results of the job that mostly concerns with decision making process.

Structural empowerment is related with the right employment of empowerment mechanisms in an organization. Existence of instruments in the organization such as delegation, budget, technology, training opportunity, design of works, physical environment, which are necessary to empower staff, is among the main factors affecting individual power (Koçel, 2011: 417). In order to mention structural empowerment, the organization should create opportunities for its members and make knowledge and source support. In the literature, six sub dimensions of structural empowerment are stated which consist of opportunities, knowledge, sources, support, formal and informal power (Sürgevil, Tolay and Topayan, 2013: 5374). Although perceptive dimension of psychological empowerment concept is in the foreground, it can be said that organizational structure and empowerment instruments became more apparent.

Method

Population and Sample

Main population of the research consists of staff working in 4 and 5 star hotel enterprises in Bishkek, Kyrgyzstan. During the period the research was conducted, it was identified that there were sixteen active hotel enterprises in Bishkek five of which was 5 star and eleven of which was 4 star, and that number of staff working in such hotels was 500. Approximately 35% (170 people) were selected as sample from the determined population, and in distribution of sampling by hotels, stratified sampling method was applied.

Measuring Instrument

In collecting the research data, validity and reliability study was applied by using *Conditions Of Work Effectiveness Questionnaire-II, CWEQ-II* developed by Laschinger et al. (2001) and *Psychological Empowerment Scale, PES* developed by Spreitzer (1995), both of which were adapted into Turkish language by Sürgevil, Tolay and Topoyan (2013).

CWEQ-II Structural Empowerment scale consists of six sub dimensions which are *opportunity, knowledge, support, access to sources, formal power (Job Activities Scale-JAS)* and *informal power (Organizational Relationships Scale-ORS)* each having three expressions, and *Global Empowerment* with two expressions which is only used for structural validity and not included in total empowerment point. And Psychological Empowerment Instrument-PEI consists of four sub groups which are *meaningfulness, competence, self-determination and impact*, each of which consist of three expressions (Sürgevil, Tolay and Topoyan, 2013).

Both scale was evaluated using 5 Point Likert Scale. According to that, participants were asked to state at what level they were agree with structural and psychological empowerment expressions by choosing one of these options “1-I strongly disagree, 2-I don't agree, 3-I am neutral, 4-I mostly agree, 5- I strongly agree” High values obtained from the scale indicate high structural and psychological empowerment perception. Results can be obtained for each dimension by evaluating sub dimensions of scales are in themselves, and *total structural and psychological empowerment* point is obtained by adding all dimensions.

Collecting data

Research data were collected by questionnaire. Questionnaire form was first prepared in Turkish, then translated into Kyrgyz and Russian languages. Translations were made by academicians who work in Kyrgyzstan-Turkey Manas University and are expert between Turkish-Kyrgyz and Turkish-Russian languages. Translation validity of Turkish forms were tested by reverse translation technique.

In the questionnaire, there were expressions in Structural and Psychological Empowerment Scales as well as questions related with personal characteristics of participants such as gender, age, income, level of education and job characteristics. The questionnaire was conducted by face to face talking to hotel employees.

Data Analysis

In analysis of research data, descriptive statistics as well as Exploratory Factor Analysis and parametric tests were applied to data. In order to determine whether there is a difference in averages of responses for empowerment perceptions of the participants according to their demographic attributes, independent groups t-test and one way variance analysis (One Way Anova) were made.

In order to review the empowerment perceptions of people who participated the research, factor analysis was applied to Structural Empowerment Scale and Psychological Empowerment Scale separately. In this frame, in order to determine that it arranges with factor structures validity and reliability of which were tested by Sürgevil, Tolay and Topoyan (2013), Maximum Likelihood method was applied by limiting Structural Empowerment Scale with 6 factors and Psychological Empowerment Scale with 4 factors. As result of this method, it was observed that factor structures appeared were compatible with the factor structures recommended by Sürgevil, Tolay and Topoyan (2013), however, two factors for Structural Empowerment Scale and Eigen value of one factor for Psychological Empowerment Scale were below 1. Thereupon, it was decided to evaluate the scales by Principal Components Analysis and Oblimin with Kaiser Normalization.

As result of analyses, it was understood that the expressions in "formal power" and "informal power" factors in six sub dimensional Structural Empowerment Scale which was recommended by Sürgevil, Tolay and Topoyan (2013) and referred to this study, and two expressions in the "source" factor prevented formation of significant factor structures. It was observed that the expressions in "sufficiency" factor of four sub dimensional Psychological Empowerment Scale also destroyed the structure of Psychological Empowerment factors. As result of recurring analysis, three sub dimensions appeared related with Structural Empowerment. While two of those dimensions (knowledge and opportunity) were compatible with the dimensions recommended by Sürgevil, Tolay and Topoyan (2013), an expression was placed into support dimension from source dimension. Therefore, support dimension was named as "**support/source**". In Psychological Empowerment Scale, after excluding sufficiency dimension expressions from the analysis, three sub dimensions compatible with dimensions recommended by Sürgevil, Tolay and Topoyan (2013) were present.

According to factor analysis results, it was seen that value of Sample Sufficiency Scale (Kaiser-Meyer-Olkin:KMO) was 0,863 for Structural Empowerment Scale and 0,746 for Psychological Empowerment Scale. These values indicate that both two scales explained the factor structures of their data at good level. Moreover, values of Bartlett's Test of Sphericity [For Structural Empowerment Scale ($p=.000$, Chi Square 770,869, degree of freedom $df=45$); For Psychological Empowerment Scale ($p=.000$, Chi Square 689,939, degree of freedom $df=36$)] show that there is enough relationship between the variables to make factor analysis and that the collected data set is suitable for making factor analysis (Leech et al., 2005: 82).

And according to internal reliability results, it was seen that internal reliability results of both scale's sub dimensions were over Cronbach $\alpha=0,80$. These values show that scales are reliable.

Findings and Interpretation

Demographic Attributes of Participants

Most of the hotel employees who participated the research work in 4 star hotels. 78% of the participants do not have any tourism education and most of them consist of females (61,8%). When employees working in hotel enterprises are reviewed by age groups, it is understood that young employment level, which is generally seen in tourism sector, is also available here. 68.8% of total participants consist of people within 20-30 age group. Besides, when participants are reviewed by their duration of work, it is observed that the great majority (% 69,5) is included within 1-3 year range. So, these results reveal that the situation is parallel to short term employment which is common in tourism industry, particularly in accommodation sector.

Table 1: Demographic Attributes of Participants

Criteria	Frequency	Percentage	Criteria	Frequency	Percentage
Hotel Stars			Any Educational Background on Tourism?		
4 Star	110	64,7	Yes	34	20
5 Star	60	35,3	No	134	78
Gender			No answer	2	2
Male	65	38,2	Duration of Work In the Hotel		
Female	105	61,8	Less than 1 Year	55	32,4
Age Groups			1-3 Years	63	37,1
20-25	67	39,4	4-6 Years	27	15,9
26-30	50	29,4	7 or more	22	12,9
31-35	26	15,3	No answer	3	1,7
36-40	13	7,6	Departments of Participants		
41-45	6	3,5	Front office	50	29,4
46 or more	8	4,7	Housekeeping	35	20,6
Educational Status			Food-Beverage	38	22,4
High School	28	16,5	Accounting	5	2,9
Associate Degree	56	32,9	Marketing	2	1,2
Bachelor Degree	83	48,8	Kitchen-Service	5	2,9
Master's Degree	2	1,2	Human Sources	2	1,2
Doctorate	1	0,6	Guest Relations	13	7,6
Marital Status			Technical Services	13	7,6
Married	66	38,8	No answer	7	4,1
Single	93	35,7	Positions of Participants In Hotel		
Divorced	9	5,3	Low Level Personnel	54	31,8
No answer	2	1,2	Mid Level Personnel	88	51,8
Monthly Average Level of Income (Som)			Top Executive	21	12,4
5000 or below	7	4,1	No answer	7	4,0
5.001-10.000	80	47,1	Duration of Work In Current Position		
10.001-15.000	55	32,4	Less than 1 Year	62	36,5
15.001-20.000	15	8,8	1-3 Years	67	39,4
20.001 or more	9	5,3	4-6 Years	21	12,4
No answer	4	2,4	7 or more	19	11,2
<i>Note: 1 USD is approximately 60 SOM</i>			No answer	1	0,6

Findings Related With Factor Analysis

As result of factor analyses, findings related with factors concerning the Structural Empowerment and Psychological Environment of employees working at 4 and 5 star hotels in Bishkek are presented in Table 2 and Table 3.

Table 2. Findings of Structural Empowerment Scale Factor Analysis

Factors	Factor Load	Eigenvalue	Explained Variance (%)	Rel. (α)
1. Support/Source		4,803	48,034	,805
D3. <i>I receive useful tips or troubleshooting suggestions.</i>	,827			
D1. <i>I receive feedback for the things I've done good.</i>	,784			
D2. <i>I receive explanatory information about the things I can improve.</i>	,758			
K3. <i>I can receive assistance when I need.</i>	,672			
2. Information		1,242	12,419	,851
B3. <i>I have information about the aims of top management.</i>	-,853			
B2. <i>I have information about the values of top management.</i>	-,844			
B1. <i>I can access information about the current status of the establishment.</i>	-,764			
3. Opportunity		1,088	10,879	,815
F3. <i>I have duties in which I can use all my knowledge and skills.</i>	-,871			
F2. <i>I think I found an opportunity to get new knowledge and skills.</i>	-,778			
F1. <i>I think the job is challenging but also contributing to me.</i>	-,755			
Total Variance 71,333 (%)				
Kaiser-Meyer-Olkin Sampling Adequacy Scale : ,863		Bartlett Sphericity Test: p value .000 Chi Square 770,869, df=45		

As seen in Table 2, structural empowerment perceptions of employees working at 4 and 5 star hotels in Bishkek are collected in 3 factors which are support/source, information and opportunity. These factors explain 71,333% of the variance in structural empowerment measurement model. The first factor (support/source) in factor structure explains 48,034 % of the total variance while the second (information) explains %12,419 % of that and the third (opportunity) 10,879 %. Those findings show that perceptions of the participants on structural empowerment centred upon support/source dimension; but in information and opportunity dimensions, that explanation of their structural empowerment perceptions was weaker.

As seen in Table 3, Psychological Empowerment perceptions of employees working at 4 and 5 star hotels in Bishkek are collected in 3 factors which are significance, impact and self-determination. These factors explain 75,569% of the variance in Psychological Empowerment measurement model. The first factor (significance) in factor structure explains 41,832 % of the total variance while the second (impact) explains %17,585 % of that and the third (self-determination) 16,132 %. Those findings show that perceptions of hotel employees on psychological empowerment centred upon whether they find their work meaningful, and that impact of employees on their work and their perceptions on the work are secondary and tertiary explanatory factors.

Table 3. Factor Analysis Findings of Psychological Empowerment Scale

Factors	Factor Load	Eigenvalue	Explained Variance (%)	Rel. (α)
1. Meaningfulness		3,767	41,852	,820
A2. <i>Activities that I do while performing my job seem meaningful to me.</i>	,861			
A3. <i>The work I do is meaningful for me.</i>	,851			
A1. <i>The work I do is very important for me.</i>	,839			
2. Impact		1,583	17,585	,828
E2. <i>I have control over the incidents taking place in my department.</i>	,927			
E1. <i>I have a big impact over the incidents taking place in my department.</i>	,840			
E3. <i>I have a voice in the incidents taking place in my department.</i>	,785			
3. Self-Determination		1,452	16,132	,845
O2. <i>I can decide how I will do my work.</i>	-,932			
O1. <i>I have a considerable self-determination in determining how I will do my job.</i>	-,837			
O3. <i>I have substantial opportunities to do my job free and independently.</i>	-,823			
Total Variance (%)			75,569	
Kaiser-Meyer-Olkin Sampling Adequacy Scale : ,746		Bartlett Sphericity Test: p value .000 Chi Square 689,939, df=36		

Comparison Analyses Performed According to Demographic Attributes of Participants

In order to determine whether there are differences in averages of answers relating with empowerment perceptions of the participants according to their demographic attributes, independent groups t-test was performed for paired comparisons and one way variance analysis (One Way Anova) was performed for multiple comparisons. In multiple comparisons, homogeneity of between-groups variances was considered first. Since homogeneity assumption of variances was not met, Games-Howell test was applied in multiple comparison tests, which is an assumption depending on variances are not homogeneous. In result of analyses, findings identified related with differences between groups were presented and evaluated in the below tables.

In table 4, it is observed that there is a significant difference in averages of points relating to information dimension of structural empowerment according to age groups of participants ($F=2,331$, $p=0,45$). It is understood that this difference results from the averages of 20-25 age group and 41-45 age group. Point averages of 20-25 age group related to information dimension is higher than 41-45 age group.

Table 4. Results of One Way Variance Analysis (Anova) Performed According to Age Groups

Empowerment Dimension	Source of Variance	One Way Variance Analysis (Anova)					Multiple Comparison Test (Post-Hoc-Games-Howell)			
		Sum of Squares	df	Aver. Of Squares	F	p	(I) Age	(J) Age	Aver. Difference (I-J)	p
Information (YG)	Between-groups	14,222	5	2,844	2,331	,045	20-25	41-45	,75290*	,033
	Within-groups	200,106	164	1,220						
	Total	214,327	169							

There is a significant difference between meaningfulness ($F=3,272, p=0,040$) and self-determination ($F=2,331, p=0,002$) dimensions of psychological empowerment scale in point averages related to empowerment perceptions of participants according to their marital status. In meaningful dimension, while married and single ones find their work more meaningful compared to divorced ones, only the married ones feel themselves more self-determined than singles.

Table 5. Results of One Way Variance Analysis (Anova) Performed According to Marital Status

Empowerment Dimension	Source of Variance	One Way Variance Analysis (Anova)					Multiple Comparison Test (Post-Hoc-Games-Howell)			
		Sum of Squares	df	Aver. Of Squares	F	p	(I) Marital Status	(J) Marital Status	Aver. Difference (I-J)	p
Meaningfulness (PG)	Between-groups	4,970	2	2,485	3,272	,040	Divorced	Married	-,76599*	,016
	Within-groups	125,310	165	,759				Single	-,76225*	,015
	Total	130,280	167							
Self-Determination (PG)	Between-groups	8,824	2	4,412	6,439	,002	Divorced	Married	-,99663*	,020
	Within-groups	113,059	165	,685						
	Total	121,883	167							

When empowerment perceptions of participants are evaluated according to their educational status (Table 6), it is observed that there are significant differences between point averages related to all sub dimensions of structural empowerment that took place in this study (support/source: $F=3,807, p=0,011$; information: $F=5,490, p=0,001$; opportunity: $F=3,169, p=0,026$). In support/source dimension, it is understood that participants having bachelor education have higher point averages than associate graduates; and the ones having master's degree have higher point averages than associate and bachelor graduates both in support/source dimension and in terms of information and opportunity dimension. These findings show that as the level of education increases, empowerment perception increases as well and employees participate more in management decision and application processes.

Table 6. Results of One Way Variance Analysis (Anova) Performed According to Educational Status

Empowerment Dimension	Source of Variance	One Way Variance Analysis (Anova)					Multiple Comparison Test (Post-Hoc-Games-Howell)			
		Sum of Squares	df	Aver. Of Squares	F	p	(I) Education	(J) Education	Aver. Difference (I-J)	p
Support/Source (YG)	Between-groups	8,058	3	2,686	3,807	,011	Bachelor Degree	Associate Degree	,42013*	,028
	Within-groups	117,120	166	,706				High School	,84524*	,000
	Total	125,178	169					Master's Degree	Associate Degree	,92113*
								Bachelor Degree	,50100*	,012
Information (YG)	Between-groups	19,346	3	6,449	5,490	,001	Master's Degree	High School	2,11508*	,000
	Within-groups	194,981	166	1,175				Associate Degree	2,16865*	,000
	Total	214,327	169					Bachelor Degree	1,70415*	,000
Opportunity (YG)	Between-groups	8,692	3	2,897	3,169	,026	Master's Degree	High School	,86111*	,003
	Within-groups	151,753	166	,914				Associate Degree	1,07540*	,000
	Total	160,445	169					Bachelor Degree	,62918*	,018

Table 7. Results of One Way Variance Analysis (Anova) Performed According to Income Status

Empowerment Dimension	Source of Variance	One Way Variance Analysis (Anova)					Multiple Comparison Test (Post-Hoc-Games-Howell)			
		Sum of Squares	df	Aver. Of Squares	F	p	(I) Income (Som)	(J) Income (Som)	Aver. Difference (I-J)	p
Information (YG)	Between-groups	32,530	4	8,133	7,577	,000	10.001-15.000	5.001-10.000	,519*	,038
	Within-groups	172,803	161	1,073				5.001-10.000	1,448*	,000
	Total	205,333	165					15.001-20.000	10.001-15.000	,929*
Opportunity (YG)	Between-groups	20,293	4	5,073	5,923	,000	10.001-15.000	5.001-10.000	,6117*	,001
	Within-groups	137,890	161	,856						
	Total	158,183	165							

Impact (PG)	Between-groups	37,279	4	9,320	9,941	,000	10.001-15.000	5.001-10.000	,682*	,001
	Within-groups	150,946	161	,938			15.001-20.000	5.001-10.000	1,258*	,001
	Total	188,226	165							
Self-Determination (PG)	Between-groups	8,712	4	2,178	3,134	,016	20.001 or more	10.001-15.000	,898*	,024
	Within-groups	111,881	161	,695						
	Total	120,592	165							

In Table 7, the findings empowerment point averages of which are identified according to income status of participants are presented (*Information (YG)* $F=7,577, p=0,000$; *Opportunity (YG)* $F=5,923, p=0,000$; *Impact (PG)* $F=9,941, p=0,000$; *Self-Determination (PG)* $F=3,134, p=0,016$). As can be seen in Table 7, participants having monthly average income between the range of 10.001-15.000 Soms have higher averages compared to participants having monthly average income between the range of 5.001-10.000 soms in information and opportunity dimensions of structural empowerment scale and impact dimension of psychological empowerment. Participants having monthly average income between the range of 15.001-20.000 soms have higher average values compared to participants having monthly average income between the range of 5.001-10.000 and 10.001-15.000 soms in information dimension of structural empowerment scale; and higher values compared to ones having monthly average income between the range of 5.001-10.000 in impact dimension of psychological empowerment. And in self-determination dimension of psychological empowerment scale, participants having monthly average income of -20.001 and more soms have higher average values compared to participants having monthly average income between the range of 10.001-15.000.

Two independent t test results, which are performed for point averages related to empowerment perceptions of participants according to hotel groups they work in, are presented in Table 8. When table values are reviewed, it is seen that there is significant difference between the point averages of the ones working in 4 star hotels and 5 star hotels in support/source ($t(168) = -2,311, p = ,022$), information ($t(168) = -4,074, p = ,000$) and opportunity dimensions of structural empowerment scale, and in impact dimension of psychological empowerment scale ($t(168) = -3,100, p = ,002$). Such differences are in favour of 5 star hotel staff for all dimensions. In other words, 5 star hotel staff feel themselves more empowered than 4 star hotel staff in terms of support/source, information and impact dimensions.

Table 8. Results of Independent Two Sampling T Test Performed According to Hotel Groups

Empowerment Dimensions	Group	N	Aver.	Standard Deviation	t	df	p																																
Support/Source (YG)	4 star	110	3,3682	,82514	-2,311	168	,022																																
	5 star	60	3,6833	,89356				Information (YG)	4 star	110	2,7455	1,11694	-4,074	168	,000	5 star	60	3,4500	1,00061	Opportunity (YG)	4 star	110	3,0576	,96615	-4,824	168	,000	5 star	60	3,7667	,81488	Impact (PG)	4 star	110	2,7091	1,05420	-3,100	168	,002
Information (YG)	4 star	110	2,7455	1,11694	-4,074	168	,000																																
	5 star	60	3,4500	1,00061				Opportunity (YG)	4 star	110	3,0576	,96615	-4,824	168	,000	5 star	60	3,7667	,81488	Impact (PG)	4 star	110	2,7091	1,05420	-3,100	168	,002	5 star	60	3,2278	1,02049								
Opportunity (YG)	4 star	110	3,0576	,96615	-4,824	168	,000																																
	5 star	60	3,7667	,81488				Impact (PG)	4 star	110	2,7091	1,05420	-3,100	168	,002	5 star	60	3,2278	1,02049																				
Impact (PG)	4 star	110	2,7091	1,05420	-3,100	168	,002																																
	5 star	60	3,2278	1,02049																																			

The results of independent t test, which was performed in order to determine whether there is a difference between point averages for empowerment perceptions of participants according to having education on tourism, are presented in Table 9. As seen in the table, point averages of employees having tourism education related to support/source $t(166)=1,985, p=,049$, information $t(166)=3,999, p=,000$ and opportunity $t(166)=2,150, p=,033$ dimensions of structural empowerment scale are higher than the ones not having tourism education. Those findings present that the staff who had tourism education feel themselves more empowered than the staff not having tourism education.

Table 9. Results of Independent Two Sampling T Test Performed According to Having Education in Tourism

Empowerment Dimensions	Group	N	Average	Standard Deviation	t	df	p
Support/Source (YG)	Yes	34	3,7426	,87794	1,985	166	,049
	No	134	3,4179	,84559			
Information (YG)	Yes	34	3,6569	1,01000	3,999	166	,000
	No	134	2,8333	1,08745			
Opportunity (YG)	Yes	34	3,6176	,95393	2,150	166	,033
	No	134	3,2214	,96119			

Table 10. Results of One Way Variance Analysis (Anova) Performed According to Departments They Work In

Empowerment Dimension	Source of Variance	One Way Variance Analysis (Anova)					Multiple Comparison Test (Post-Hoc-Games-Howell)			
		Sum of Squares	df	Aver. Of Squares	F	p	(I) Department	(J) Department	Aver. Difference (I-J)	p
Information (YG)	Between-groups	18,991	8	2,374	1,945	,047	HR	Front office	,76667	,001
	Within-groups	188,003	154	1,221				Housekeeping	1,24762	,000
	Total	206,994	162					Food - Bev.	1,21053	,000
								Tech. serv.	1,53846	,000
Opportunity (YG)	Between-groups	14,697	8	1,837	2,032	,046	Front office	HR	,52000	,009
	Within-groups	139,253	154	,904			Accounting	Housekeeping	1,02857	,033
	Total	153,950	162							

In Table 10, findings are presented in which difference is identified between point averages related to empowerment perceptions of participants according to department they work in (*Information (YG) F=1,945, p=0,047; Opportunity (YG) F=2,032, p=0,046*). According to values in the table, in information dimension of structural empowerment scale, it is observed that participants working at human resources department have higher point averages than the ones working at front office, housekeeping, food-beverage and technical service departments. And in opportunity dimension of structural empowerment scale, it is understood that the ones working at front office department have higher point averages than the ones working at HR

department, and the ones working at accounting department have higher point averages than the ones working at housekeeping department.

In Table 11, findings are presented in which significant difference is identified between empowerment perception point averages of participants according to their positions in hotels they work in (*Support/Source (YG) F=3,974, p=0,021; Information (YG) F=7,384, p=0,001; Opportunity (YG) F=3,816, p=0,024; Meaningfulness (PG) F=4,912, p=0,009; Impact PG) F=7,123, p=0,001*).

Table 11. Results of One Way Variance Analysis (Anova) Performed According to Positions

Empowerment Dimension	Source of Variance	One Way Variance Analysis (Anova)					Multiple Comparison Test(Post-Hoc) Games-Howell			
		Sum of Squares	df	Aver. Of Squares	F	p	(I) Position	(J) Position	Aver. Difference (I-J)	p
Support/Source (YG)	Between-groups	5,688	2	2,844	3,974	,021	Top position	Lower level	,53042*	,015
	Within-groups	114,507	160	,716						
	Total	120,195	162							
Information (YG)	Between-groups	17,511	2	8,755	7,384	,001	Mid level	Lower level	,46086*	,047
	Within-groups	189,706	160	1,186			Top position	Lower level	1,03968*	,001
	Total	207,216	162							
Opportunity (YG)	Between-groups	6,777	2	3,389	3,816	,024	Top position	Lower level	,62257*	,033
	Within-groups	142,080	160	,888						
	Total	148,858	162							
Meaningfulness (PG)	Between-groups	7,358	2	3,679	4,912	,009	Top position	Lower level	,64198*	,017
	Within-groups	119,841	160	,749						
	Total	127,198	162							
Impact PG)	Between-groups	15,078	2	7,539	7,123	,001	Mid level	Lower level	,51431*	,010
	Within-groups	169,359	160	1,058			Top position	Lower level	,90212*	,013
	Total	184,438	162							

When table values are reviewed, it is seen that point averages of top level staff are higher than lower level staff in support/source, information and support dimensions of structural empowerment; and also higher in meaningfulness and impact dimensions of psychological empowerment scale. Again, point average of mid-level staff in opportunity dimension of structural empowerment scale and impact dimension of psychological empowerment were also found higher than point averages of lower level staff. These findings indicate that the ones working at top level feel themselves more empowered than the staff working at lower level.

Conclusion and Recommendations

Among the industries in which manpower and labor force is considered important, tourism sector should probably be ranked as the one having the highest priority. When it comes to tourism sector, perhaps one of the most important sub sectors that comes to mind is the accommodation sector. Since hotel enterprises provide 24 hour service and particularly the city hotels are open 365 days, they are the units which need to employ more personnel. Therefore, empowerment perceptions of employees working in such establishments are quite important.

In this study, in order to measure the empowerment perceptions of employees, Laschinger's structural empowerment scale and Spreitzer's psychological empowerment scale were taken as basis validity and reliability of which were tested by Sürvegil et al. (2013) In the research, scales used for measuring the empowerment perceptions of hotel employees were tested by factor analysis, and dimensions of empowerment revealed by related scales presented differentness in this study. It is estimated that the differences experienced in the said sub dimensions arise from cultural diversity and difficulties of employees to understand the questionnaire. Moreover, empowerment perceptions of employees were compared to different demographic dimensions and it was tried to identify if there were significant relationships. Detailed information about these comparisons are presented in the findings section, and the results featured here were tried to be collected.

As result of factor analysis applied to structural empowerment scale, perceptions of employees are collected in support/source, information and opportunity sub dimensions. Likewise, Roman and Bretones (2013) applied structural empowerment scale on employees, and tested its validity and reliability on opportunity, information, support and source sub dimensions as result of explanatory factor analysis. In that research, structural empowerment scale was identified as a valid and reliable scale with its four sub dimensions. As result of factor analysis performed on psychological empowerment scale, it is observed that perceptions of employees are collected at meaningfulness, impact and self-determination sub dimensions. Similarly, results of factor analysis appeared with three sub dimensions in the study of Çavuş (2008). According to factor analysis results of psychological empowerment scale applied by Albar et al. (2012) by translating them into Spanish, the scale was accepted with its four sub dimensions, only one factor was not supported.

In this study, empowerment sub dimensions obtained differently from original scale was taken as basis with various demographic information, and different levels of perception between groups were tried to be revealed as result of those comparisons, some results has come into prominence. In comparison made according to level of education, it was seen that empowerment perception has increased positively in parallel to level of education. The highest empowerment perception was identified to be available at master education level. In comparison made according to level of income, staff group with higher income has as well higher empowerment perception than the staff group with lower income. Employees having tourism education feel themselves more empowered than the employees not having tourism education. This result can be interpreted as the tourism education is also important due to its positive contribution to empowerment perception. Koçel (2011) states that empowerment has a kind of education and self improvement dimension. The results here support this assessment.

When empowerment perceptions of employees working in hotel enterprises are compared according to hotel star they work in, it was revealed that the ones working in five star hotels feel themselves more empowered than the ones working in four star hotels. The reason the ones working in five star hotels feel themselves more empowered might be due to five star hotels being more qualified in organizational and corporate sense. In hotel enterprises; organizational climate, organizational culture and organization format might change substantially according to their qualifications and thus number of stars. In the study conducted by Peterson and Speer (2000), although they were not able to find a relation in general terms between empowerment and organizational characters, in one of the compared organizations, it was stated that it had the highest level of perception compared to other organizations at two basic dimension of psychological empowerment perceptions. It can be stated that based on that study by Peterson and Speer (2000) and the results obtained from that, organizational characteristics might affect empowerment perception. In the research conducted by Pelit and Öztürk (2011) in hotel enterprises, the enterprises were compared as city hotels and summer place hotels. And according to results of this research, empowerment perceptions of employees working at city hotels resulted higher than empowerment perceptions of employees working at summer place hotels. Authors attributed this differentness to seasonal operation of summer place hotels and city hotels being more professional in organizational sense. Another important result came up in the comparison made according to position of employees. According to this comparison, the ones working at top level feel themselves more empowered than the ones working at lower level. This perception might have appeared differently since top level personnel has decision making power and have a voice in management. However, in case top level managers empower the employees in lower levels, their power will not decrease and even fulfill their duties in a more effective way (Karakoç, 2007). Thus, it is possible that lower level staff might feel themselves more empowered.

References

- ALBAR, Maria Jesus, RAMIREZ, Manuel Garcia, JIMENEZ, Ana Maria Lopez, and GARRIDO, Rocio (2012). *Spanish Adaptation of Psychological Empowerment in the Workplace*, The Spanish Journal of Psychology, Vol. 15, No. 2, 793-800.
- CHOUDHURY, Anuva, and GIRI, D.V. (2013). *Employee Empowerment: The Rourkele Steel Plant Experience*, The Indian Journal of Industrial Relations, Vol. 48, No. 4, 634-650.
- ÇAVUŞ, Mustafa Fedai (2008). *Personel Güçlendirme: İmalat Sanayii İşletmelerinde Bir Araştırma*, Journal of Yaşar University, 3(10), 1287-1300.
- ÇÖL, Güner (2008). *Algılanan Güçlendirmenin İşgören Performansı Üzerine Etkisi*, Doğu Üniversitesi Dergisi, 9 (1), 35-46.
- FERNANDEZ, Sergio and MOLDOGAZIEV, Tima (2013). *Employee Empowerment, Employee Attitudes, and Performance: Testing a Casual Model*, Public Administration Review, Vol. 73. Iss. 3, 490-506.
- KARAKOÇ, Nihat (2007). *Ulusal Kalite Ödülüne Başvuran Büyük Ölçekli İşletmelerdeki İşgöreni Güçlendirme Düzeyini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*, Öneri, Cilt: 7, Sayı: 28, 9-18.

- KHANY, Reza and TAZIK, Khalil (2015). *On the Relationship Between Psychological Empowerment, Trust, and Iranian EFL Teachers' Job Satisfaction: The Case of Secondary School Teachers*, Journal of Career Assessment, 1-18.
- KIRST-ASHMAN, Karen K. (2008). *Human Behavior, Communities, Organizations, and Groups in the Macro Social Environment, An Empowerment Approach*, Thomson, Brooks/Cole, USA.
- KOÇEL, Tamer (2011). *İşletme Yöneticiliği*, 13. Baskı, Beta, İstanbul.
- MANOR, James (2004). *Democratization with Inclusion: Political Reforms and People's Empowerment at the Grassroots*, Journal of Human Development, Vol. 5, No. 1, 5-29.
- LEACH, Desmond J., WALL, Toby D., and JACKSON, Paul R. (2003). *The Effect of Empowerment on Job Knowledge: An Empirical Test Involving Operators of Complex Technology*, Journal of Occupational and Organizational Psychology, 76, 27-52.
- LEECH, N.L., BARRETT, K.C., and MORGAN, G.A. (2005). *SPSS for Intermediate Statistics: Use and Interpretation*, 2nd Edition, New Jersey, Lawrence Erlbaum Associates Inc.
- LOGAN, Mary S. and GANSTER, Daniel C. (2007). *The Effects of Empowerment on Attitudes and Performance: The Role of Social Support and Empowerment Beliefs*, Journal of Management Studies, 44:8, 1523-1550.
- NARAYAN, Deepa (2002). *Empowerment and Poverty Reduction, A Sourcebook*, The World Bank, Washington, DC.
- PELİT, Elbeyi ve ÖZTÜRK, Yüksel (2011). *Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Davranışsal ve Psikolojik Güçlendirme Algulamalarındaki Farklılıklar*, Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt: 7, Sayı: 7, 1-28,
- PETERSON, N. Andrew and SPEER, Paul W. (2000). *Linking Organizational Characteristics to Psychological Empowerment*, Administration in Social Work, Vol. 24 (4), 39-58.
- PIETERSE, Anne Nederveen, KNIPPENBERG, Daan Van, SCHIPPERS, Michaela, and STAM, Daan (2010). *Transformational and Transactional Leadership and Innovative Behavior: The Moderating Role of Psychological Empowerment*, Journal of Organizational Behavior, 31, 609-623.
- PIGG, Kenneth E. (2002). *Three Faces of Empowerment: Expanding the Theory of Empowerment in Community Development*, Journal of Community Development Society, Vol: 33, No: 1, 107-123.
- PRATI, Gabriele and ZANI, Bruna (2013). *The Relationship Between Psychological Empowerment and Organizational Identification*, Journal of Community Psychology, Vol. 41, No. 7, 851-866.
- ROBBINS, Stephen P. (1996). *Organizational Behavior, Concepts, Controversies, Applications*, Seventh Edition, Prentice-Hall International, China.
- ROMAN, Maria J. Jaimez and BRETONES, Francisco D. (2013). *Spanish Adaptation of the Structural Empowerment Scale*, Spanish Journal of Psychology, 16, 15, 1-7.

- SCHWAHN, Charles and SPADY, William (2010). *Total Leaders2.0, Leading in the Age of Empowerment*, Rowman&Littlefield Education, USA.
- SCOTT, Cynthia D. and JAFFE, Dennis T. (1991). *Empowerment: Building a Committed Workplace*, Fifty Minute Series, California.
- SÜRGEVİL, Olca, TOLAY, Ebru ve TOPOYAN, Mert (2013). *Yapısal Güçlendirme ve Psikolojik Güçlendirme Ölçeklerinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri*, Journal of Yasar University, 8 (31), 5371-5391.
- STEWART, Frances (2005). *Groups and Capabilities*, Journal of Human Development, Vol. 6, No. 2, 185-204.
- SWAI, Elinami Veraeli (2010). *Beyond Women Empowerment in Africa, Exploring Dislocation and Agency*, Palgrave Mecomillan, New York.
- TOPLU, Duygu ve AKÇA, Meltem (2013). *Öğrenen Organizasyonun Psikolojik Güçlendirme Üzerindeki Etkisi: Kamu Sektöründe Bir Araştırma*, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Yıl:12, Sayı:23, 221-235.
- WELZEL, Christian (2013). *Freedom Rising, Human Empowerment and the Quest for Emancipation*, Cambridge University Press, New York.

Bir Liderlik Özelliği Olarak Affetme Ve Örgütsel Düzeyde Etkileri Üzerine Bir İnceleme

*Forgiveness As A Leadership Feature And A Study On Its Effects On
Organizational Level*

Emine ŞENER

Ahi Evran Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
İşletme Bölümü
Kırşehir, Türkiye
eminesener@gmail.com

F. Ferhat ÇETİNKAYA

Ahi Evran Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
İşletme Bölümü
Kırşehir, Türkiye
ffcetinkaya40@gmail.com

Özet

Bu çalışma, yaygın olarak dinle ilişkilendirilen ancak örgütsel düzeyde önemli etkileri olan affetme kavramına odaklanmıştır. Örgüt ve yönetim alanındaki affetme çalışmalarına ilişkin bu çalışmada incelenen affetme çalışmalarının Müslüman kültürlerden ziyade Hıristiyan kültürlerde sıklığı dikkat çekicidir. Ancak bu çalışmada affetme duygusal ve dinsel boyutundan ziyade rasyonel boyutu ile ele alınıp, olgunun bireysel ve örgütsel etkileri açıklanmıştır. Gerek dönüşümcü gerekse hizmetkâr liderlik özelliği olarak literatürde karşımıza çıkan affetme kavramının örgütsel düzeyde bir müdahale aracı olarak kullanılabilmesi için yapılması gerekenler belirtilmiştir. Affetme olgusunun kültürümüzün önemli bir ögesi olmasına karşın uygulamada yaygın kullanılmamasının nedenlerinin araştırılması ve örgüt düzeyinde affetmenin bir kültür ve müdahale aracı olarak kullanımına yönelik nitel ve nicel çalışmaların yapılması araştırmanın sonunda önerilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Liderlik, Hizmetkâr Liderlik, Dönüşümcü Liderlik, Affetme, Örgütsel Affetme, İş Yerinde Duygular, Pozitif Psikoloji.

Abstract

This study is focused on forgiveness notion, which is mainly related to the religion but has significant effects on organizational level. The frequency of the forgiveness studies on the organization and administration level in the Christian culture is more striking than the Muslim culture. But the rational aspect of this notion is addressed rather than the emotional and religious aspects and its personal and organizational effects are explained. The forgiveness notion which is found to be a feature of both transformational and servant leadership in the literature, the things to do to use it as an intervention agent on the organizational level are explained. In this study it is suggested that the reasons why forgiveness is not widely used in practice despite being one of the

important element of our culture and qualitative and quantitative research on the use of forgiveness as a culture and intervention agent should be done.

Key Words: *Leadership, Servant Leadership, Transformative Leadership, Forgiveness, Organizational Forgiveness, Emotions at the Workplace, Positive Psychology.*

1. Giriş

Affetmek bencil bir eylem olarak düşünülebilir. Çünkü tüm faydası affeden kişiyedir.

(Anonim)

Liderlik şüphesiz örgütler için önemli bir konudur. Özellikle son yıllarda artarak önem kazanmaktadır. Yıllardır üzerinde çok yoğun çalışmalar yapıyor olsa da hâlâ yönetim literatürü için ilgi çekici olmaya devam etmektedir. Liderlik, örgütün amaçlarını gerçekleştirme çabası içinde astların gönüllü katılımlarını sağlamayı amaçlayan sosyal bir etki sürecidir (Olesia et al. 2014, s. 75). *Lider, utanç ve suçluluk hislerini yaşatmaktan ziyade kişisel özgürlükleri için diğerlerini affetmeye gönüllü kişidir.* Lider diğerlerini affettiği zaman, onların kusurlarını kabul ederek özveriden kişisel ilişkilerini geliştirmeye doğru odaklanan bir hamle yapmış olacaktır (Kastan, 2010, s. 86). Affetme işyerinde çok nadir tartışılan konulardan biridir ancak buna rağmen çok fazla alanda işe yaramaktadır. Kymenkaaso'nun (2012) aktardığına göre; Aquino ve arkadaşları (2003), insanların işte çalışmaya başladıklarında diğerlerine bilinçli ya da bilinçsiz olarak zarar vermek ya da rencide etmek için sonsuz fırsatın olduğunu belirtmektedirler. Örgüt içindeki kırık ve zarar görmüş ilişkilerin tedavisinin kalitesi, iş başarısını ve çalışma hayatının kalitesini etkiler. Aquino ve arkadaşları (2003), hem örgütsel kuramcılar hem de uygulamadaki yöneticiler için affetmenin önemle ele alınması gereken bir husus olduğunu belirtmektedir. Çünkü affetme, örgüt içindeki hasarlı ilişkilerin tamir edilmesi, zayıflatıcı düşüncelerin üstesinden gelinmesi ve kişiler arasında zarar görmüş ilişkilerin sonucu oluşan duyguların çözümünde önemli bir yoldur (Kymenlaakso, 2012, s. 432).

Literatüre bakıldığında, son zamanlarda “affetme” kavramını pek çok yönüyle ele alan araştırmalar bulunmaktadır ve bu araştırmalar hızla artmaktadır. Bu konuda ilk ampirik çalışma 1964' de yapılmıştır. Konuyla ilgili araştırmalar, 1980'lerde hız kazanmış, 2000'li yıllarda ise affetme/affedicilik konusu, psikoloji ve din psikolojisinde en çok çalışılan konularından birisi haline gelmiştir. Ayrıca pozitif psikolojinin yükselişiyle, affetme konusunun psikoloji ve psikoterapideki önemi artmıştır. Zira 1988-1999 yılları arasında psikoloji alanında affetmeyle ilgili 362 makale varken, 2000-2005 yılları arasındaki daha kısa bir sürede, bu sayı 634'e ulaşmıştır (Ayten, 2009, s. 112). Ancak araştırma literatüründe affetme kavramı gelenek ve dinle bağlantısından dolayı örgütsel literatürde neredeyse göz ardı edilmiştir (Şener, 2015, s. 78; Pingleton, 1989: 27-25; McCullough, Worthington, 1995, s. 55-66; Bradfield, Aquino, 1999, s. 607-631). Dinle olan bağlantısı dikkate alındığında bile yapılan çok sayıda çalışmanın Hıristiyan perspektifinden affetmeye odaklandığı, İslam literatüründe çalışmaların genellikle suç işleyenlerin cezalandırılması (kıyas) üzerine yoğunlaştığı görülmektedir (Abu-Nimer ve Nasser 2013, s. 475). Uygulama düzeyinde bakıldığında da Müslüman toplumlarda affetme teması üzerine odaklanan, merkez, proje ya da bir girişim olmadığı dikkati çekmektedir. Ancak Hıristiyan toplumlarda affetme ve empati gibi pozitif duygulara daha geniş yer verilmektedir. Bunlara rağmen Müslümanlığın kutsal kitabında affetme (bağışlama) kavramı defalarca geçmektedir (Afüv: 35 kez, Gafur: 234 kez) (Abu-Nimer ve Nasser, 2013, s. 476). Sadece teolojik çalışmalarda değil yönetim

literatüründe de gerek liderlik özelliği olarak gerekse örgüt kültürüne etkileri bağlamında çalışmaların ne Türkiye ne de başka bir Müslüman ülke kaynaklı olmaması dikkat çekicidir. Sosyolojik perspektiften örgütler birer sosyal sistemdirler ve daha çok sosyolojik yasalara göre işlemektedirler. Her ne kadar psikolojik etkenler bireyin örgüt içindeki konumunu etkilemekteyse de bireyin tabii olduğu sosyal rol ve statüler onun örgüt içindeki yeri üzerinde daha belirleyicidir. Bireyi örgütsel evren içinde hem bireysel hem de sosyal güdüler harekete geçirir (Aytaç, 2004, s. 212). Örgütün yapı ve işleyişinin önemli bir parçası olan bireylerin sahip olduğu kültürel değerlerin örgüt kültürünü etkilememesi kaçınılmazdır. Bu doğrultuda, bu çalışma, örgütlerde cereyan eden negatif duyguları (intikam, hınç, öfke, vb.) insan boyutunda yaşanan sorunlardan biri olarak görmekte ve örgüt içi pozitif duygulara dönüştürmeye yönelik olarak liderin affedici özelliğine yoğunlaşmaktadır. Çünkü affetme, kültürel, ahlâki ve davranışsal etkileri olan bir kavramdır. Ülkemiz örgütlerinde de belirgin bir konu olarak ele alınıp incelenmesi hususunda gerekli ilgiyi görmediği düşünülmektedir. Her ne kadar “When to forgive” kitabının yazarı Affinito (1999), “affetme çalışmalarına başlamak akademik intihar riskini göze almaktır (Kotzé, 2006, s. 3)” dese dahi; *affetme ve affetme süreci, affetmenin örgütsel düzeyde etkileri, bir lider özelliği olarak affetme ve örgütsel düzeyde affetmenin kullanımına yönelik önerilerin bulunduğu çalışma metninin alana katkı sağlayacağı düşünülmektedir.*

2. Affetme ve Affetme Süreci

2.1. Affetme Ne değildir?

“Hiç kimse affettiği zaman olduğu kadar yükselemez.” Goethe (Erdem, 2012, s.19)

Hak etmediği bir acıya maruz kalmaktan dolayı acı çeken kimsenin suçluyu cezalandırma hakkı ya da intikam hakkından vazgeçerek, intikam, öfke gibi duygular yerine suçluya merhamet etmesi, suçu işleyenle kendisine karşı suç işlenen arasında gerçekleşen bir süreç (Kara, 2009, s. 222) olarak tanımlanan affetme, oldukça geniş bir tanıma sahip olmasına karşın, birçok araştırmacı ve teorisyen kavramın, “**unutmak, hoş görmek, kusura bakmamak, göz yummak, mazur görmek, haklı bulmak, temize çıkarmak, aklamak, suçsuz bulmak, muaf tutmak, barışmak, uzlaşmak, ara bulmak, tolerans göstermek ve sorunu çözmek**” olmadığı yönünde hemfikirdir (Hui ve Cahau, 2009, s. 142; Fincham, Hall, & Beach, 2005; Aktaran: Sarı, 2014, s. 1499). Araştırmacılar arasındaki fark onların farklı felsefi bakışlarından kaynaklı affetme olgusunda bakışlarında yatmaktadır. Sosyo-bilişsel yaklaşıma sahip Enright ve arkadaşları affetmeyi genel olarak kişilerarası olarak tanımlamaktadırlar. Affetme sürecini kavramsallaştırırken, duygusal, bilişsel ve davranışsal yönüyle ele alıp, pozitif ve negatif duygu, düşünce ve davranışın yer değişimine vurgu yapmaktadırlar. Hui ve Cahau (2009)’un belirttiğine göre; McCullough ve arkadaşları (2003), ise affetmenin motivasyonel yönüyle ilgilenmektedirler. Affetmeyi, negatif motivasyonun uzlaştırıcı motivasyona yönlendirilmesi olarak tanımlarlar. Affeden kişi faile daha az zarar vermeye motive olur. Benzer şekilde Worthington’da affetmede, duygu ve motivasyon arasındaki ilişkiye vurgu yapar. Ancak Worthington iki farklı affetmeden bahseder, bunlardan ilki *kararsal affetme* diğeri ise *duygusal affetme*dir. Kararsal affetmede birey, intikam almaktan vazgeçtiğini davranışsal olarak beyan eder. Duygusal affetmede ise, negatif duygularla pozitif duyguların yer değiştirmesi ve empati gibi başka pozitif duygulara odaklanmasıdır (Hui ve Cahau, 2009, s. 142).

Affetmede suçu tamamen unutmama ve olmamış gibi davranma yoktur. Ancak, nefreti yenmek ve öç alma duygusundan vazgeçmek esastır. Suçlu yine suçludur ve suç yine suçtur. Affetmede, kinin ve nefretin azalması ve suçluya karşı güzel duygular için bir dönüş ve motivasyon vardır. Sonuçta olumsuz duyguların yerini olumlu duygular alır, kişide "daha olumlu gelişmelerin olacağı konusunda" bir ümit oluşur. Ancak affetme, sadece "affediyorum" sözünden ibaret değildir. Bireyin davranışlarına, hayat tarzına ve başkalarıyla olan ilişkilerine yansıyan bir yönü vardır (Ayten, 2009, s. 114).

Affetmenin birçok faydası çalışmalarla rapor edilmiş olup, olumsuz duyguların azaltılması fiziksel ve ruhsal sağlığın düzenlenmesi ve kontrol edilmesi bunlara dâhildir (Bradfield, Aquino, 1999, ss. 607-631). Affetmenin son zamanlarda bu kadar önem kazanan bir kavram olmasının nedeni, pozitif psikoloji yönünde çalışmaların hız kazanması ve affetmenin de pozitif psikoloji hareketlerinde ele alınan sosyal bir kişisel özellik olmasıdır. Affetme kavramı, çok boyutlu bir psikolojik kavram olarak ele alınmakla birlikte, pek çok düzey içeren bir yapıdadır. Bu affetme düzeyleri, *kişisel affetme* (kendini bağışlamak), *ortak affetme* (topluluklarda etnik grupların birbirlerini affetmesi), *ulus içinde toplulukları affetmek*, *uluslararası affetmek* (ulusların birbirlerini affetmesi) düzeyleri olarak ele alınabilmektedir (Alpay, 2009, s. 3). Affetme kavramı temelde, dinlerin ve felsefenin ilgi alanına girmektedir. Affetme, iki açıdan incelenebilmektedir. Bunlardan biri, kişinin kendi yaptıklarından dolayı kendi kendini bağışlamasıdır. Bu tür affetme, çoğunlukla dinlerin ilgi alanına girmektedir. Bir insanın ilâhi bir varlık tarafından hangi koşullarda, niçin ve nasıl bağışlanacağı, birçok dinde, bir takım kurallar tarafından ifade edilmektedir. Diğer yandan, daha çok felsefe ve psikolojinin ilgi alanına giren affetme ise; bir bireyin kendisini inciten başka bir bireyi affetmesi anlamına gelmektedir. Bu yönüyle affetme, felsefede, ahlâkla bağlantılı olarak ele alınmaktadır. Basit olarak; ahlâklı, iyi, doğru ve güzel olanı aramak, buna uygun olarak davranmak biçiminde tanımlandığı zaman, affetme, ahlâklı ya da erdemli olmanın bir göstergesi olarak kabul edilebilmektedir. Affetme, incinme durumunda erdemli olmanın gereklerinden biri olarak kabul edilebilmektedir (Alpay, 2009, s. 3).

Bazı araştırmacılar affetmeyi bir güdülenme (McCullough vd., 1998) bazı araştırmacılar (McCullough, 2000; Witvliet, 2001; Aktaran: Sarı, 2014, s. 1496) ise gelişmenin sürdürülmesi olarak görmektedir. Affetmenin bir güdülenme ve gelişme süreci olarak kendini gerçekleştirme arasında bir ilişki söz konusudur. Affetme bireyin kendisine ve başkalarına yönelik iyilik halini sürdürme eylemidir. Goldstein'e (1995) göre ise iyilik halinin sürdürülmesi tüm canlılarda ortak olan tek güdüdür ve buna da kendini gerçekleştirme denilmektedir. Maslow (1943) ise kendini gerçekleştirme bireyin yeteneklerini gerçekleştirmeye yönelmesi olarak tanımlamıştır. **Kendini gerçekleştirme** ise "*insanın tüm yetenek ve niteliklerini aktif olarak kullanabilmesi, potansiyellerini geliştirip gerçekleştirmesi olarak doğuştan getirilen ve her insanda var olabilen en yüksek düzeydeki insan ihtiyacı ya da eğilimidir*" (Schultz ve Schultz, 2001, s. 524; Aktaran: Sarı, 2014, s. 1496). Affetmenin özellikleri incelendiğinde bireylerin affederek gerçeği kabullendiği, kendini ve başkalarını önyargısız kabullendiği ve problem çözmeye yöneldiğini söyleyebiliriz. Rogers'a (1961) göre kendini gerçekleştirme "koşulsuz sevgi" ile oluşmaktadır. Koşulsuz sevgi bireyin her durumda değerli olduğunu çocukluktan itibaren içselleştirmesidir. Rogers'a (1961) göre bireyler kendini başkalarını ve durumu koşulsuz sevgi ile karşılayabilirse kendini gerçekleştirebilecektir. Bu durumda affetme ile "koşulsuz sevgi" arasında yakın bir ilişki vardır. Koşulsuz sevgi ile affetmeyi gerçekleştirir, *affederek kendimizi*

gerçekleştirmeye yönelebiliriz (Sarı, 2014, s. 1496). Ancak affetme bir ihlale, günaha göz yummak değildir. Kabul edilemez davranışın ne olduğunun önemi yoktur, burada önemli olan zarar veren davranışın unutulması, hafızadan silinmesi değil iyileştiriciliği ile ilgili gerçekçi bir eylemdir. Affetmek artık geçmişin tutsağı olmamak ancak geçmiş hatırlamanın yeni bir yolunu yaratmaktır (Kets de Vries, 2013, s. 14).

2.2. Affetme Süreci

Affetme sürecinde kişinin geçirdiği halleri anlatmak için Smedes "*yolculuk*" metaforunu kullanarak, affetmeyi dört istasyonlu bir yolculuğa benzetmiştir. *Birinci istasyon; uzaklaşmadır*: Sevdiklerinden ve tanıdıkları tarafından herhangi bir olumsuz duruma maruz kalan ve incinen kişi, suçlu ile olan güven ilişkisini sürdürülemez ve ondan uzaklaşır. *İkinci istasyon, affetmedir*: Kurban suçludan uzaklaştığında, genel olarak zihninde o kişiyi "kötü bir insan" olarak görme eğilimindedir. Affetme aşamasında ise olayı normalleştirir. Onu cezalandırma hakkından feragat eder. Suçludan intikam alma eğilimi giderek suçluyu içinde bulunduğu durumdan kurtarma eğilimine dönüşür. *Üçüncü istasyon, uzlaşmadır*. Affeden, affettiği kişiyle olan ilişkilerini normalleştirir. Affetme olmaksızın uzlaşmaz; ancak uzlaşmaz olmaksızın affetme olabilir. Uzlaşmaz olmaksızın da affetmenin bir değeri vardır. Ancak affetmenin nihai hedefi, kurban ile suçlunun uzlaşmasıdır. *Dördüncü istasyon* ise ümittir. Affetme, kişiyi geçmişin hatalarına bağlanıp kalmaktan kurtarır. Zihnini geçmişle uğraşmaktan kurtararak özgürleştirir. Affetme kişiye ümit getirir. Aynı zamanda ümit ihtiyacı da bırakır. Çünkü ümit yoksa uzlaşma için çaba olmaz ancak aynı zamanda ümit etmedikçe de uzlaşma beklenemez. Kısacası affetme, uzlaşmayı başlatır; ümit ise onu devam ettirmek için motive edici enerjiyi sağlar (Ayten, 2009: 115).

Literatürde farklı affetme süreçleri mevcuttur. Bunlardan biri de Luskin (2003) tarafından geliştirilen 9 adımlı affetme sürecidir (Kymenlaakso, 2012, s. 440). Aşağıda sürecin basamakları verilmiştir.

1. Adil olmayan şeyleri ifade edebilme ve gerçekleşen durum ile ilgili ne hissettiğini bilip, güvenilen insanlarla deneyim paylaşmak,
2. Daha iyi hissedebilmek için ne yapılması gerektiğiyle ilgili sorumluluk duymak,
3. Affetmek mutlaka size zarar veren insanlarla uzlaşmanız ya da onun yaptıklarına göz yummanız anlamına gelmez, affetmek huzur peşinde olmaktır.
4. Neler olup bittiğini doğru bakış açısıyla ele alabilmek,
5. Bazı stres yönetim teknikleri uygulamak,
6. Diğerlerininkini değil, sadece kendi duygu ve düşüncelerini kontrol edebileceğini anlamak. Yaşamdan ve diğer insanlardan bir şey beklemekten vazgeçmek,
7. İncinmiş duygulardan kurtulup onun yerine amaçlarını gerçekleştirecek yeni yollar aramaya odaklanmak,
8. Yaralı duygular ve acı veren insanlara odaklanmak yerine etraftaki olumlu şeylere bakmayı öğrenmek (sevgi, güzellik, iyilik gibi),
9. Kendi kendine anlattığın hikâyeyi değiştir, böylece kurban olmaktan kurtulacaksınız. Onun yerine gelişme ve başa çıkma yeteneğinize odaklanın, affetmenin kahramanca bir davranış olduğunu kendine hatırlat.

Affetme ritüeline yeni bir perspektif kazandıran Worthington "Reach" adını verdiği bir affetme süreci modeli üzerinde çalışmıştır (Kara, 2009, s. 227). Aşağıda sürecin içeriği yer almaktadır.

“REACH” Affetme Süreci Modeli

a. Acıyı geri çağırma	Recall the hurt
b. Size acı veren kişi ile empati kurma	Empathize with the one who hurt you
c. Affetmenin bir tür kendinden ödün verme olarak düşünülmesi	Altruistic gift of forgiveness
d. Affetmek yerine getirmek	Commitment to forgive
e. Affetmeyi bırakmamak	Hold on to the forgiveness

Affedecek kişiye yardımcı olması için geliştirilmiş bu modelde, ilk olarak: Kişinin bastırıldığı takdirde daha çok acı verecek olan yaşadığı kötü olayı, zihninde tekrar canlandırması istenir. İkinci olarak suçlunun hatırlanması ve o kişinin bunu neden yapmış olabileceğinin düşünülmesi istenir. Suç işleyen kişinin korku ve acı hissettiği için ya da incinmiş olduğundan kötü bir şey yapmış olabileceğini düşünmek o kişiyi affetmeye yardımcı olabilir. Üçüncü olarak affetmeye yardımcı bir diğer bakış açısı olarak, yaşanan acı olayın bir sebebi olduğunun ve yeni bir bakış açısı kazandırdığının düşünülmesi istenir. Dördüncü olarak kişinin affetmek için kendine söz vermesi istenir. Beşinci ve son olarak affeden kişiden affetmeyi sürdürmesi istenir. Affedenin intikam düşüncesinden ve kendine acıtmaktan vazgeçmesi istenir. Bu vazgeçmenin affedenin kendi sağlığı için daha iyi olduğunu anlaması istenir (Kara, 2009, s. 227).

3. Liderlik ve Affetme

“Başkalarının hataları ve fenalıkları ile ruhunu karartma. Islah edilmesi gereken biricik insan kendinsin.” R.W. Emerson (Anar, 1996, s. 11)

Lider örgüt üyelerini örgüt amaçları doğrultusunda yönlendirerek, düzenleyen kişidir. Bir özellik olarak liderlik, liderin grup üyelerini başarılı bir şekilde etkileyebilecek karakteristik özelliklere sahip olması şeklinde tanımlanabilir. Liderin grup ve bireyler üzerinde gücünü etkin bir şekilde kullanabilmesi önemlidir. Liderlik zorlama ya da güçle ortaya çıkmaz. Çalışanları zorla etkileme gücüne sahip olduğuna inanan bir yönetici liderlik yapamaz. Çünkü çalışanların onun liderlik özelliklerine inanarak kabul etmeleri gerekmektedir (Özkalp, Kirel, 2011, s. 309).

Liderler, sergilemiş oldukları davranışlarla işletme içinde birçok davranışın yayılmasında etkili olmakta veya etik ihlallere göz yumarak etik olmayan davranışların örgüt içinde yaygınlaşmasında belirleyici olmaktadır. Aynı zamanda örgüt içinde farklı davranışların oluşmasında da ya da istenmeyen davranışların önlenmesinde belirleyici olan liderler sergilemiş oldukları davranışlarla örgütlerin farklı maliyetlere katlanmasında etkili olabilmektedirler. Zira istenmeyen davranışların işletmelere maliyeti milyarlarca doları bulabilmektedir (Yeşiltaş ve diğerleri, 2012, s. 33). Ancak örgütsel araştırmalar son zamanlarda liderliği, “işçilik maliyetlerinin azaltılması ya da ortadan kaldırılması” olarak algılanmaktan ziyade insanı değerli varlıklar olarak kabul eden felsefesinin önemini kabul etmektedir. Goleman (2006) insanların bilinçli ya da bilinçsiz olarak otantik liderlikten etkilendiğini belirtmektedir. Birçok yönetim bilim araştırmacısı liderlilerin ilişkilerinde sevgi, affetme ve güveni kullandıkları zaman çalışanlarının kurumsal bağlılık ve sadakatini artacağını belirtmektedir (Caldwell ve Dixon, 2009, s. 91). Kotter’e göre liderlik, duygusal bir sanattır (Goleman, 2007, s. 249). Stone (2002) liderlerin birincil amacının, çalışanların ait olduklarını hissettikleri

güvenli bir örgütte, öğrenme, gelişme ve katkı sağlamalarına izin veren başarılı bir çevre yaratmak olduğunu savunmaktadır. Affetmenin zorlu fakat örgüt iklimini tamamlayan ve besleyen temel öğelerden biri olarak görmektedir. Buna rağmen birçok lider iş yerinde affetmeyi tartışmayı dini ve felsefi boyutları nedeniyle uygun bulmamaktadır. Ancak başarılı lider ve yöneticiler için bireysel ve takım olarak birlikte etkili çalışmak için yaratıcı ve zenginleştirici ortam yaratma gerekliliği oldukça açık bir hale gelmiştir (Madsen vd., 2009, s. 255). Bununla birlikte örgütsel bağlılık ile liderin affediciliği arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu belirtilmektedir (Tariq, Ambalı, 2013, s. 707).

Affeden lider olmak, sürekli kızgınlık ve öfke olmadan birlikte yaşamayı öğrenmek ve diğerlerinin hatalarını kabul etme ve onları insan olarak görme sorumluluğunu kabul etmeyi gerektirir. Kurzynaki etik yöneticileri affedici kişiler olarak tanımlamıştır. Aquino, Tripp ve Bies (2006) intikam, affetme ve uzlaşma ile ilgili yaptıkları iki deneysel çalışmada prosedürel adalet iklimini teşvik etmek amacıyla intikam ve kaçınmanın yerine affetme ve uzlaşma ortamı yaratmak gerektiği sonucuna varmışlardır. Bunlar olurken büyük olasılıkla sadece suçlar azalmayacak aynı zamanda bireyler sorun çözme süreçlerine formel şikâyet işlemlerini kullanacaklardır (Madsen vd., 2009, s. 255).

Af, ceza verme yetki ve kudretine sahip olan varlığın sergileyebileceği bir tavidir (Kastan, 2010, s. 85). Kutadgu Bilig’de kudretin, iktidarın kaynağı açıkça ilahi kökenlidir. Beyler hâkimiyetlerini tanrıdan aldıkları kut ile kazanmaktadırlar (Kutadgu Bilig, 5947b) *“Tanrı kimi bey olarak yaratmak isterse, ona önce uygun tavır ve hareket, akıl kol kanat verir. Bu beylik makamına sen isteyerek gelmedin, onu Tanrı kendi fazlıyla sana ihsan etti”* (Akıncı, 2014, s. 15) denilmektedir. Bu noktada aslında liderlik vasfına sahip olan ya da liderliğini geliştirme sürecinde İslam dininin önemli yol göstericilerinden biri olan *“Allah’ın ahlakı ile ahlaklanınız”* ifadesine değinmekte fayda vardır. Zira Esmâ’ül Hüsna Perspektifinden Kuran’da İnsan Yönetimi adlı çalışmasında Kastan (2010, s. 86), Allah’ın Afüvv sıfatının yöneticideki tecellisini yöneticinin açıkça affedici olması şeklinde belirtmektedir. Affedicilik, onun büyüklüğünün gereğidir. Yönetici eğer çalışanlara göre büyük kalmak istiyorsa bunun yolu aftan geçer. Her gördüğü suçu cezalandırmaya kalkmak evrensel yöneticilik nitelikleriyle çelişir. Allah affediciliğini farklı boyutlarıyla anlatan birçok ismini bize bildirmiştir. Bir dilde, herhangi bir kavramı anlatmak için o kavram farklı yönleriyle ele alan birden fazla kavramın bulunması, o kavramlar bütününe anlattığı şeye verilen önemi gösterir. Allah’ın isimleri olarak Esmâül-Hüsna’da bildirilen Rauf, Afüvv, Gaffar, Halim, Sabur, Tevab gibi isimler, o yüce Yaratıcının affetmeye verdiği önemin büyüklüğünü anlatmaktadır. “Afeve” fiili kullanılarak insanların kendilerine yapılan kötülüğü affetmesini isteyen birçok ayet vardır. Özelde Hz. Muhammed’e genelde tüm yöneticilere hitaben, Ali İmran (3, 159) suresinde; “Allah’tan bir rahmet ile onlara yumuşak davrandın. Eğer kaba, katı kalpli olsaydın elbette onlar etrafından dağılıverirdi. O halde onları affet, onlar için mağfiret dile” denilmektedir.

Liderler affetmenin geliştirilmesinde hayati bir rol oynamaktadır. Dolayısıyla örgütün ileriye doğru götürülmesi ve tedavi edilmesinde etkindirler. Liderler örgütsel düzeyde affetme kültürünün oluşturulması amacıyla anlam ve vizyon oluşturup, kültüre meşruiyet ve destek sağlar. Ancak unutulmamalıdır ki affetme hatalara tolerans gösterme ya da görmezden gelme değildir. Ayrıca onları mazur görüp beklentileri düşürmek anlamına da gelmez. Aksine mükemmellik ve gelişmeyi inhibe etmekten ziyade kolaylaştırır (Cameron, 2002, s. 24).

Liderlik paradigmaları içinde yerini alan *dönüşümcü liderlik ve hizmetkâr liderlik* özellikle affetme olgusuyla yakından ilgili olan bakış açıları sunmaktadır. Zira gerek dönüşümcü gerekse hizmetkâr liderin varlığı insan odaklıdır. Temelde liderin özünde var olan davranışları takipçilerinden talep etmesi daha anlaşılır ve kolay olacaktır. Bu nedenle arzu edilen pek çok etkileyici özellik liderin kendini gerçekleştirme ile doğrudan ilintilidir. Bu da ancak liderde var olan affedici yön ile mümkün olabilecektir.

Hizmetkâr liderlik ile ilgili olarak Greenleaf (1998); hizmetkâr liderin daima kabul ettiğini ve empatik olduğunu asla reddetmediğini söylemektedir. Bir lider olarak hizmetkâr daima kabul eden kişidir. Fakat bazen kişilerin bazı çabalarını veya yeterince iyi olmayan performanslarını reddeder. Başkalarının affetmek onları geçmiş hatalarından kurtarıp yeniden başlamaları için bir fırsat verir. Kavram olarak affetme Yunanca “*metanoia*” (*changing one's mind*) ile karakterizedir. Kavram tam olarak *kişinin zihnini değiştirmesi* anlamına gelmektedir. Metanoia geçmişteki hatalarından destek ve affetme yoluyla kurtulup evrim geçirme olarak nitelendirilebilir. Pozitif örgütsel çalışmacılar, organizasyon ve liderlik alanındaki çalışmalarda, örgütün liderlerinin eylemlerinde erdemli olmanın aranıldığını vurgulamaktadırlar. Bu eylemler-diğerlerini affetme gibi- örgüt çalışanlarının benlik saygısına ve örgütsel başarının artmasına katkı sağlayabilir (Caldwell ve Dixon, 2009, s. 94). Affetme öfke, düşmanlık, kızgınlığın eşlik ettiği yük olmadan ilerlemeye fırsat verir. İşbirliği kültürü yaratılmasında temel öğelerden biridir ve ilişkilerin onarılmasında kritik değere sahiptir ayrıca lider-üye bağlılığında güvencedir. Örgütlerde liderler zarar vermemenin ötesinde paydaşları ile erdemli bir ilişki oluşturmaya, iş görenlerin ve örgütün performansını arttırmaya çalışmalıdırlar. Büyük liderler izleyenleri için güven, bağlılık ve anlam inşa ederler ki bağlılıkları aynı zamanda onların refahıdır (Caldwell ve Dixon, 2009, s. 94).

Geleneksel liderlik modelinde, gücün kullanımı ve harekete geçirilmesi genellikle piramidin tepesindeki kişi tarafından söz konusuysa, bu durum hizmetkâr liderlikte farklıdır. Hizmetkâr lider, gücü sadece kendisi kullanmaz; onu diğerleriyle paylaşır. Diğerlerinin ihtiyaçlarını kendi ihtiyaçlarından önde tutar ve insanlara kendilerini mümkün olduğunca geliştirmeleri, yüksek performans sergilemeleri için yardım eder Greenleaf'in hizmetkâr liderlik yaklaşımı örgüt içinde işbirliğini, güveni, dinlemeyi, sahip olunan güç ve yetkilendirmenin etik kullanımını teşvik eder. Hizmetkâr liderlik, insanların kendileriyle dış çevre arasındaki ilişkilerini ele almalarını ve yeniden düzenlemelerini sağladığından dönüştürücüdür. İnsanların ve toplulukların ait oldukları ortamlarda gelişimine ve refah seviyelerinin yükselmesine odaklanır (Dal, Çorbacıoğlu, 2014, s. 289).

Hizmetkâr liderlik, takipçilerde bulunan en iyi yönleri ortaya çıkarmaya dayalı bir temel oluşturmaktadır. Liderler bire bir iletişim ile takipçilerin yeteneklerini, ihtiyaçlarını, amaçlarını ve arzularını belirlemeye çalışır. Bu bilgileri edindikten sonra ise potansiyellerine erişmeleri için onlara destek olur ve kendilerine güvenlerini yükseltir (Liden vd. 2008, s. 162; Aktaran: Duyan, 2014, s. 4). Affetme, dargınlıkları bir kenara bırakmak olarak nitelendirilebilir. Affetme yeteneği kalpten gelen bir olgudur ve uygulaması insanın tümüyle kabullenmesini gerektirmektedir. Bu bakış açısıyla hizmetkâr lider, affetmenin arandığı ve ödüllendirildiği bir ortam yaratır. Bunu da kendinden örneklerle yarattığı söylenebilir. İki kişinin bir araya gelerek, birinin affeden birinin affedildiği bir durum katılığın azaldığı, açıklığın olduğu bir ortam için dönüştürücü rol oynamaktadır (Valle ve Halling, 1989, Aktaran: Duyan, 2014, s. 11). Hizmetkâr liderler intikam ya da ödeşme peşinde koşmazlar. Bu durum da insanların

içinde yer alan en iyi potansiyeli ortaya çıkarmada yardımcı olmaktadır (Van Dierendonck ve Nuijten, 2011; Aktaran: Duyan, 2014, s. 11). Mahatma Gandhi, Nelson Mandela ve Aung San Suu Kyi gibi gerçek dönüştürücü ve hizmetkâr liderler, geçmişin acılarını gün yüzünde tutmayı reddetmiş bunun yerine huzur ve mutluluğu seçmişlerdir. Unuttuğumuz zaman geçmişi değiştiremeyiz ancak geleceği değiştirebiliriz (Kets de Vries, 2013, s. 14).

Örgütlerde affetme uygulamalarında hizmetkâr liderler kritik öneme sahiptir. Çünkü diğerlerinden önce onun kendi yaşamında uygulamaya başlamalıdır. Böylelikle diğerlerini etkileyebilir. Çünkü sahip olunmayan şey verilemez. Bu yüzen bizzat yaşamış olmak gereklidir. Kısaca hizmetkâr lider affetme sürecinde güçlü bir katalizördür (Yergler, 2005). Birçok avantajı olan bir kültür yaratma ve affetme kültürü oluşturma liderin sorumluluğudur. Affetme sadık ve iyi bir örgütsel vatandaşlık oluşturur. Örgütlerde affetme kültürü ile çalışanlar finansal tabloda önemli sonuç doğuracak daha fazla çaba sergileyebilir. Hatalarından dolayı affedilmediklerini hisseden çalışanların verimlilikleri düşecektir, riski göze alamayacak ve geçmiş hatalarıyla ilgili kaygılarından dolayı enerjilerini kötü kullanacaklardır. Affetme ayrıca kuralları ihlal edenlerin geleceğe daha pozitif bakmasına yardımcı olur. İnsanlar affedici bir çevrede faaliyet gösterdikleri zaman hataları ve yanlışları saklama olasılıkları düşecektir. Onlar etkileşimde bir yol olarak koçluk (yetiştiricilik) kültürü oluşturacak ve örgüt çıktıları pozitif olarak etkileyecektir. Affetme insanların kendilerini en iyi işyerlerinde hissettikleri *authentizotic*¹ örgüt kültürü yaratmaya yardımcı olacaktır (Kets de Vries, 2013, s. 10). Affetme ile birey, grup ve örgüt yapısı değiştirilebilir. Affetme gerçek dönüştürücü liderler tarafından tanınan bir dönüşüm aracıdır (Kets de Vries, 2013, s. 30).

4. Affetmenin Örgütsel Etileri

Örgütsel düzeyde affetme, yüksek moral ve doyum gibi kolektif çıktılar ve artan sosyal sermaye, güven, insancılık ve sempatik ilişkilerle bağlantılıdır. Bununla beraber örgütsel affetme, örgüt içindeki kin, suçlama ve acı ile zarar ve hasara ileriye dönük yanıt yaklaşımı arama ve haksız bir durum karşısında özellikle ortaya çıkan ve talep edilen bir durumdur. Örgütsel küçülmeler buna örnek olarak verilebilir. Aynı zamanda bu durumda örgüt üyeleri, ilişkilerde sertlik, günah keçisi liderler, örgüt içi politik davranış, korku, kısa süreli odaklanmalar gibi hoşla gitmeyen tablolarla karşı karşıya kalırlar. Çünkü bu örgüt içi işlev bozukluğu, hemen hemen her zaman, personel devri, verimlilik ve kalite gibi örgütsel performans alanlarında zarara neden olmaktadır (Cameron ve Caza, 2002, s. 17). Negatif sonuçlarına rağmen küçülme ve örgütsel esneklikten kurtulma, örgütün negatif duyguları ve yüklemeleri bir kenara bırakarak, iyimser bir bakış açısı ile zararı algılaması ve affetme kapasitesine bağlıdır (Cameron ve Caza, 2002, s. 18).

Affetme iş yerinde ümit etmeyi ve üretkenliği olumlu olarak etkiler. Affetmeme ayrılık yaratır. Örgüt içinde diğerlerini yargılamak, dürüst olmalı ve kendimize bakmalıyız aksi takdirde kendimizi affetmemiz mümkün değildir. Bu etkili affedici olmanın ilk adımıdır. Örgütlerde affetmemenin ciddi maliyetleri vardır ancak örgütlerde iş görenleri nasıl daha iyi geliştirebiliriz? Sorusunun yanıtlarından biri affetmedir (Williams, 2015). Cameron ve Caza (2002) örgütsel affetmeyi, bir zarar ve

¹ Erdemli, iyi, örnek uygulamalara sahip, sağlıklı, iş görenlerin kendilerini en iyi orada hissettikleri örgüt anlamında kullanılmaktadır.

hasara karşı kızgınlık acı ve suçlama yerine ileriye dönük olumlu yanıt vermek olarak tanımlanmaktadır. Örgütlerde affetme bir dönüşümü gerektirir ve bu dönüşüm destekleyici, kolaylaştırıcı ve cesaretlendirici olduğu ölçüde örgüt erdemli olmaktadır (Madsen vd., 2009, s. 248). Tarihsel olarak örgütsel araştırmalar affetmeden ziyade, örgütlerde adalet ve adaletsizlik olgularına değinmişlerdir. Adalet, etkili bir örgütsel yaşam için şarttır. Ancak affetme, özellikle küçük, kavgalı ve iç rekabetin yoğun olduğu örgütlerde bir ihtiyaçtır.

Örgütlerde sürdürülebilir rekabet üstünlüğü sağlamak, çalışanların performansını arttırmak, değişen çevre koşullarında daha esnek çalışanlara sahip olmak ve çalışanların potansiyel yeteneklerini ortaya çıkararak geliştirmek için pozitif bir yaklaşıma ihtiyaç vardır. Örgütlerde genellikle çalışanların mevcut potansiyellerine ve zayıf olan yanlarının düzeltilmesine odaklanılmakta, onların güçlü yönleri veya potansiyelleri göz ardı edilmektedir (Kutanis ve Oruç, 2014, s. 153). Araştırmalar, örgütlerde affetmenin olmaması durumunda, örgütsel bağlılık, performans ve kalitenin azaldığını buna karşılık saldırgan eylemlerin ve suçlayıcı faaliyetlerin arttığını göstermektedir (Kerns, 2009, s. 81). Little ve arkadaşları (2007, s. 251) yaptıkları çalışmada intikam davranışının sağlığı önemli ölçüde etkilediğini ve sağlık ile intikam davranışı arasında negatif ilişki olduğunu tespit etmiştir. Yapılan araştırmalar, örgütlerdeki çoğu olumsuz davranışın intikam amacıyla yapıldığını ortaya koymuştur. Buna karşın birçok çalışmada affetmenin, olumsuz duyguların azaltılması fiziksel ve ruhsal sağlığın düzenlenmesi ve kontrol edilmesini sağladığı belirtilmektedir (Şener, 2015, s. 78).

Affetmemenin örgütlerde çeşitli düzeylerde etkisinin varlığından söz edilebilir. Tablo 1’de de görüldüğü gibi affetmenin eksikliği, yokluğu bu düzeylerin her birinde enerji azalmasına neden olabilmektedir. Bu kaçmak, örtbas etmek gibi görülebilir ancak bunun yerine enerjinin daha verimli olmak için öğrenme, büyüme ve iletişime kullanılması gerekir (Stone, 2002; Aktaran: Kymenlaakso, 2012, s. 435). Tablo 2’de ise affetmenin örgütsel düzeyde etkileri verilmiştir (Stone, 2002; Aktaran: Kymenlaakso, 2012, s. 436).

Tablo 1: Örgütlerde Affetme Eksiliğinde Ortaya Çıkan Belirtiler

Bireysel	İkili İlişki	Grup	Örgüt
• Yabancılaşma	• Eleştiriye aşırı duyarlılık	• Grup içi rekabet	• Kontrollü davranış
• Kendinden kuşku duyma	• Ayrılık	• Ortak hareket eksikliği	• Esrarengizlik
• Kaygı	• Çatışma	• Hata bulma	• Yüksek devir hızı
• Öfke/geri çekilme	• Suçlama	• Kıskançlık	• Güvensizlik
• Yaratıcılık eksikliği	• Kaçınma	• Negatif politika	• Sırtından bıçaklama/ihanet
• Sağlık bozukluğu	• Güvensizlik	• Dedikodu	• Koruyucu davranış
• Mutsuzluk	• Kontrol	• Hile	• Dengesizlik
• Suçluluk	• Cezalandırma	• Stres	• Karışıklık
• Korku	• Hüsrân	• Hüsrân	• Düşük sadakat
• Depresyon	• Öfke	• İnkâr	• Politik duruş
• Acı duyma	• Gerginlik	• Skor tutma	
• Kendine güvensizlik	• Yargılama	• Uzaklaşma	
	• Uyumsuzluk		
	• Çalkalama		
	• Hayal kırıklığı		

Tablo 1’de örgütlerde affetmenin eksikliği ya da yokluğu durumunda ortaya çıkabilecek sorunlar kategorize edilmiştir. Görüldüğü gibi örgütsel düzeyde istenmeyen pek çok durumun ortaya çıkmasına zemin hazırlayacak tutumların tetikleyicisi olabilecek özellikler sıralanmıştır.

Tablo 2: Örgütlerde Affetmenin Etkileri

Bireysel	İkili İlişki	Grup	Örgüt
•Huzur	•Ortaklık	•Karşılıklı destek	•Açık güvenilir kültür
•Mutluluk	•İşbirliği	•Ortaklık duygusu	•Katkı ve hizmete odaklanma
•Yaratıcılık	•Güven	•Eğlence	•Çalışanı koruma/elde tutma
•Enerjik olma	•Açıklık/güvenirlilik	•Öğrenmeyi paylaşma	•Esnek işgücü
•Özerklik	•İletişim	•Aitlik hissi	•Toplum içinde saygınlık
•Kişisel sorumluluk	•Destekleyici	•Neşe	•Personeli güçlendirme
•İç huzur	•Takdir etme		•Anlamı işler
•Kendini geliştirme	•Şükran		•Değer yaratan eylemler
•Seçkinlik	•Saygı		•Örgütsel övünç
•Odaklanmış	•Merhamet		
•Açık sözlü	•Bilgi paylaşımı		
•Kendine Güven	•Büyüme		

Tablo 2’de affetmenin bireysel, grup ve örgüt düzeyinde olumlu etkileri verilmiştir. Gerek birey gerek grup gerekse örgütsel düzeyde affetme, potansiyelin istenilen düzeyde kullanılmasına olanak sağlayacak bir durum yaratmaktadır. Dahası bugün örgütsel düzeyde varılmak istenilen bir birçok tabloyu ortaya çıkararak bir öncül niteliğindedir.

5. Örgütsel Affetme

“Nasıl affedeceğini öğrenmek için anahtar kelime, istekliliktir.”
(Jampolsky 2000, s. 57; Aktaran: Kymenlaakso, 2012)

Affetme davranışı örgütlerde bir çatışma yönetimi stratejisi olarak da kullanılabilir ve önemli yararlar sağlayabilir. Bazı örgütlerde “affetme” bir çatışma yönetimi metodu olarak teşvik edilmektedir (Butler-Mullis, 2001, s. 84; Aktaran: Akın vd, 2012, s. 82). Örgüt içerisinde çatışmaların azaltılması ve barış ortamının oluşturulabilmesi için personelin öncelikle kendi aralarında, affetmeyi de içerecek şekilde, uzlaşmalarını teşvik eden bir anlayışın örgüt kültürüne yerleştirilmesi yararlı olabilir. Örgüt içerisinde iki kişi arasında bir sorun olduğunda yönetici, taraflar arasında intikam niyeti bulunduğunu fark ederse, zarar gören tarafın intikam almak için adım atmasına zaman kalmadan olaya müdahale etmelidir. Yönetici, arabulucu olarak, suçlunun ortaya çıkan zararı gidermesi ve özür dilemesiyle ilişkinin düzeltilmesini teşvik etmelidir (Bies vd., 2007, s. 31; Aktaran: Akın vd, 2012, s. 82). Örgütlerdeki çatışmaların çözümlenmesinde mevcut çatışma yönetimi yöntemlerini destekleyici bir unsur olarak affetme anlayışının kullanılması önemli yararlar sağlayabilir.

Yapılan araştırmalara göre affetme eğiliminin örgüt personeline ve dolayısıyla örgüte önemli yararlar sağladığı bilinmektedir. Affetme eğiliminin fizik ve ruh sağlığı üzerinde olumlu etkilerinin bulunduğu, sosyal ve duygusal dengeye ulaşılmasını sağladığı, yaşam tatmini ve öz saygıyı artırdığı, hastalıkların daha çabuk iyileşmesine katkı sağladığı belirlenmiştir. Ayrıca, affetme eğiliminin örgütlerde moral, iş tatmini ve verimliliği artırdığı, kaygı, depresif düşünceler, negatif duygular ve işgücü devir hızını

azalttığı görülmüştür. Böylece affetme eğilimi, örgüt içerisindeki ilişkileri koruyarak daha insancıl ve güven veren bir ortam oluşturmaktadır (Akin vd, 2012, s. 82).

Örgütlerde affetme uygulamalarına ilişkin literatür sınırlı iken psikolojide çok sayıda uygulama/müdahale söz konusudur. Aşağıda iş yerinde affetme müdahalesine ilişkin bir sınıflandırmaya yer verilmiştir. Ancak ondan önce bu uygulamalara kişisel geçmiş, sınıf, din, kültür, cinsiyet karmasının önemli etkisinin olduğunu belirtmek gereklidir. Dahası birçok araştırmacı ve yazar affetme için uygun ortam yaratmayı, prosedürel iklim oluşturma ve değişim amaçlı örgütsel çabalar için bir eylem çağrısı olarak nitelendirmektedir. *Aşağıda, Madsen ve arkadaşları tarafından (2009) önerilen altı müdahale yer almaktadır* (Madsen vd., 2009, s. 255; Kymenlaakso, 2012, s. 442):

1.Üçüncü Taraf Müdahale:

Çalışanlar, üçüncü taraf müdahaleler kullanılarak affetmeye cesaretlendirilebilir. Affetme müdahaleleri işyerindeki hasarlı ilişkileri onarmaya ve daha sağlıklı işyeri inşa etmeye yardımcı olabilir.

2.Sosyal İlgı Müdahaleleri:

Butler ve Mullis (2001)' göre sosyal ilgi affetmeyi artırmaktadır. Bu müdahaleler takım oluşturma, üçüncü taraf arabuluculuk ve geribildirim süreci araştırmalarında organizasyonlarda iş yeri çatışmalarını çözen bir araç olarak affetmenin kullanımını teşvik edebilir.

3.Yazma ve Günlük Tutma:

Pettigrove (2007) yazma ve günlük tutmayı iş yerinde çatışma yönetimi, çatışma çözme ve kişilerarası iletişimi geliştirme aracı olarak kullanılabilir olduğuna dikkat çekmektedir.

4.Eğitim Programları:

Madsen vd. (2009) affetmenin faydaları ve affetme ile ilgili eğitim programları işe çalışanların güçlendirilebileceğini belirtmektedirler. Bu eğitim programları ile aynı zamanda çalışanların affetme süreci ile ilgili önyargı ve varsayımlarını ortadan kaldırmaya da yardımcı olunabilir.

5.Affetme Programları:

Bazı durumlarda affetme programları gerçekten faydalı olabilmektedir. Özellikle major küçülme (downsizing) ve devir alma durumlarında kullanılabilir.

6.Empati kurma ve iletişim müdahaleleri:

McCullough vd. (2003)'e göre, çalışanlar arasında güçlü bir empati süreci kurulması affetmeyi artırmaktadır.

Örgütlerde affetme kültürünün geliştirilebilmesi etik, ahlâk, pozitif örgütsel çalışmalara dayanarak üç temel örgütsel değer üzerinde odaklanılabilir. Bunlardan ilki *ilişkilere* odaklanmaktır. Örgütsel dokuda kalıcı ve yüksek kaliteli ilişkiler oluşturmak. İkincisi *ılmılığa* odaklanmaktır. Örgütsel dokuda farkındalık, açık görüşlülük ve kendini kontrolü teşvik etmek. Üçüncüsü *itibara/onura* odaklanmaktır. Örgütsel düzeyde lider ve üyeler arasında saygı, adalet ve dürüstlüğü yapılandırmaktır (Fehr, 2011).

6. Sonuç ve Öneriler

“Aptallar, ne unuttur ne affeder; saflar unuttur ve affeder; akıllılar ise affeder ama unutmaz.”
(Thomas Szasz; Kets de Vries, 2013, s. 31).

Liderler taşıdıkları özellikleri itibariyle izleyicileri tarafından taklit edilen ve kabul gören kişilerdir. İyi lider sergilediği olumlu davranışlarla beğeni kazanan kişidir. Liderler olumlu bir davranış örneği olarak diğer insanları affederek onların kişisel gelişimine katkıda bulunurlar. Affetmek güçlü olanın önemli bir özelliği olarak dikkat çekmektedir. Affeden kişi hem kendi iç dünyası hem de karşıdaki kişiye şans verme açısından olumlu bir yaklaşım sergileme huzuruna erişecektir. Yaşadığımız coğrafya ve sahip olduğumuz kültür affetmenin önemli bir erdem olduğunu vurgulayan nice örnekler doludur. Birçok düşünür, fikir adamı ve lider İslam dininin de etkisi ile affetmenin öneminden bahsetmişler ve affetmeyi önemli insani bir davranış olarak ele almışlardır. Fatih Sultan Mehmet’in İstanbul’u fethi sonrası Bizans halkına yaklaşımı ve Hz Muhammed’in savaş esirlerine okuma yazma öğretme karşılığında serbest kalacaklarını vadetmesi örneklerinde olduğu gibi. Affetme ile ilgili tarihsel süreç içinde pek çok lider olumlu tutumlarıyla tarihe not düşmüşlerdir. Bunun yanı sıra kültürümüzün mihenk taşı birçok eserde de affetmeye değinilmiştir.

Örgütsel açıdan ele alındığında ise affetme, işletme içerisindeki huzur ve çatışmaların önlenmesi açısından önemli bir davranış biçimi olarak düşünülebilir. Affeden yönetici karşıdaki kişiye bir şans vermekle birlikte ona sorumlulukta yüklemiş olacaktır. Affetme kültürünün örgüt içerisinde yerleşmiş olmasının örgütsel bağlılığın artmasına, kişilerarası ilişkilerde samimi davranışlara ve örgütsel performansın artmasına katkı sağlayacağı öngörülmektedir. Ayrıca affetme kültürü sayesinde, sinizm, intikam duygusu gibi olumsuz örgütsel davranış şekillerinin de azalacağı düşünülmektedir. Ancak tüm bunlara rağmen günümüzde örgütsel düzeyde çalışmaların azlığı tartışılması gereken bir konudur. Bu noktada bu gözden geçirme çalışmasında araştırma sürecinde önemli bir husus olarak araştırmacılar tarafından belirlenen bu noktanın diğer araştırmacılar tarafından da ele alınması umut edilmektedir.

Gözden geçirme çalışması olma sınırlılığına sahip bu çalışma sonucunda, gerek Müslüman gerekse Türk kültürünün önemli bir parçası olarak sürekli vurgulanmasına rağmen henüz sınırlı sayıda var olan örgütsel affetme çalışmalarının olumlu ve üretken örgütler oluşturmak adına sıklığının artırılması, nicel ve nitel çalışmalarla bir müdahale aracı olarak kullanılabilme özelliğinin araştırılması, uygulamaya dönük çalışmaların yapılması önerilmektedir. Ayrıca, iş görenin performansı doğrudan ve dolaylı olarak etkileme potansiyeline sahip olan bu pozitif olgunun sadece ahlaki bir değer olarak değil pratik bir değer olarak ele alınıp alınamayacağı örgütler açısından bir çalışma sorusu olarak ele alınması gerekmektedir. Kısaca, bugün affetme birçok örgüt için odak konu olmasa da sağlıklı bir kurum kültürünün yaratılması adına önem arz etmektedir.

Son söz: *Affetmek geçmişi değiştirmese de yeni bir gelecek inşa edebilir. (Paule Boese)*

KAYNAKLAR

- Abu-Nimer, M., Nasser I., (2013). “Forgiveness in the arab and ıslamic contexts between theology and practice”, *Journal of Religious Ethics*, Vol.41, No.3, 474–494.
- Akın, M., Özdevecioğlu, M., Ünlü, O., (2012). “Örgütlerde intikam niyeti ve affetme eğiliminin çalışanların ruh sağlıkları ile ilişkisi”, *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt. 45, Sayı: 1, 77–97.
- Akıncı, M., (2014). *Tozlu Raflardan Günümüze Kutadgu Bilig Siyaset ve Yönetim*, Nobel Yayınları, Ankara.
- Alpay, A., (2009). “Yakın İlişkilerde Bağışlama: Bağışlamanın; Bağlanma, Benlik Saygısı, Empati ve Kıskançlık Değişkenleri Yönünden İncelenmesi”, *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Psikoloji Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*.
- Anar, E., (1996). *Yaralı bir Yüreğin, Güncesi*, Aral Yayınları, Ankara.
- Aquino, K., Tripp, T.M., Beis, R.J., (2000). “Getting even or moving on? Power, procedural justice, and types of offense as predictors of revenge, forgiveness, reconciliation, and avoidance in organizations”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 91, No. 3, 653–668.
- Aytaç, Ö., (2004), “Örgütler: sosyolojik bir perspektif”, *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt. 14, Sayı: 1, 189-217.
- Ayten, A. (2009). “Affedicilik ve Din: Affetme Eğilimi ve Dindarlıkla İlişkisi Üzerine Ampirik Bir Araştırma”, *M.Ü. İlahiyat Fakültesi Dergisi*, Cilt. 37, Sayı: 2009/2, 111-128.
- Bradfield, M., Aquino, K., (1999). “The effects of blame attributions and offender likeableness on forgiveness and revenge in the workplace”, *Journal of Management*, Vol. 25, No. 5, 607–631.
- Caldwell, C., Dixon R. D., (2009). “Love, forgiveness, and trust: critical values of the modern leader”, *Journal of Business Ethics*, (2010) 93, 91–101.
- Cameron, K., Caza A., (2002). “Organizational and leadership virtues and the role of forgiveness”, *Journal of Leadership&Organizational Studies*, Summer, Vol. 9, 33-48, <http://deepblue.lib.umich.edu/>
- Dal, L., Çorbacıoğlu, S., (2014). “Hizmetkâr liderlik davranışları ve lider-üye etkileşimi ilişkisi: bir devlet üniversitesi üzerine araştırma”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt.19, Sayı:4, 287-310.
- Duyan, E.C., (2014). “Hizmetkâr Liderliği Anlamak: Teoriden Ampirik Araştırmaya Doğru”, *Sosyoloji Konferansları No: 49 (2014–1)*, 1-32.
- Erdem, O., (2012). *Nitelikli İnsan Olmanın Ölçütleri Unvansız Liderlik*, Yakamoz Kitap, İstanbul.
- Everett L., Worthington, Jr. et al. (2010). “Forgiveness And Spirituality in Organizational Life: Theory, Status of Research, and New Ideas for Discovery”, *Journal of Management, Spirituality&Religion*, June Vol, 7, No. 2, 119.

- Fehr, R., (2011). “The forgiving organization: building and benefiting from a culture of forgiveness”, *Acad. Manage. Proc.* January, 1 1-6.
- Goleman, D., (2007). *İş Başında Duygusal Zekâ*, Varlık Yayınları, İstanbul.
- Huia E.K.P., Chaub T.S., (2009). “The impact of a forgiveness intervention with Hong Kong Chinese children hurt in interpersonal relationships”, *British Journal of Guidance & Counselling*, Vol. 37, No. 2, May 2009, 141–156.
- Kastan, A. K., (2010). *Esmâ’ül Hüsna Perspektifinden Kuran’da İnsan Yönetimi*, Bilge Kitap, İstanbul.
- Kara, E., (2009). “Dini ve Psikolojik Açıdan Bağışlayıcılığın Terapötik Değeri”, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Cilt. 2, Say: 8, 221–229.
- Kerns, C.D., (2000). “Forgiveness at Work: Managing the Dynamics and Reaping the Benefits,” *Kravis Leadership Institute, Leadership Review*, Vol. 9, Fall 2009, 80-90.
- Kets De Vries, M.F.R., (2013). “The art of forgiveness: differentiating transformational leaders”, (April 18, 2013).
http://www.insead.edu/facultyresearch/research/search_papers.cfm
- Kymenlaakso, I.V., (2012). “Forgiveness as a leadership tool”, *Global Conference on Business and Finance Proceedings*, Vol. 7, No. 1, 432-445.
- Kutanis, R.Ö., Oruç E., (2014). “Pozitif örgütsel davranış ve pozitif psikolojik sermaye üzerine kavramsal bir inceleme”, *The Journal of Happiness & Well-Being*, Vol. 2, No. 2, 145-159.
- Kotzé Hilda N., (2006). “An exploratory study of the psychology of forgiveness: an Interpersonal perspective”, *University Of South Africa Master Of Arts In Clinical Psychology*, <http://uir.unisa.ac.za/bitstream/handle/10500/2043/dissert>.
- Little, Laura M., et al. (2007). “Health among leaders: positive and negative affect, engagement and burnout, forgiveness and revenge”, *Journal of Management Studies*, Vol. 44, No. 2, 243-260.
- Madsen, Susan R. et al. (2009). “Forgiveness as a workplace intervention: the literature and a proposed framework”, *Institute of Behavioral and Applied Management*, 246-262. http://www.ibam.com/pubs/jbam/articles/vol10/no2/JBAM_10_2_6.pdf
- Mccullough, M.E., Everett L. Worthington JR., (1995). “Promoting forgiveness: a comparison of two brief psychoeducational group interventions with a waiting-list control”, *Counseling and Values*, Vol. 40, 55–66.
- Mccullough, M.E. Everett L. Worthington JR., (1999). “Religion and the forgiving personality”, *Journal of Personality*, Vol. 67, 1141–1164.
- Olesia, Wekesa S., et al. (2014). “Servant leadership: the exemplifying behaviours”, *IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)* Vol. 19, No. 6, Ver. IV (Jun. 2014), 75-80.
- Özkalp, E., Kirel, Ç., (2011). *Örgütsel Davranış*, Ekin Basın Yayın Dağıtım, Bursa.
- Pingleton, J.P., (1989). “The Role and Function of Forgiveness in The Psychotherapeutic Process”. *Journal of Psychology and Theology*, Vol.17, 27–35.

- Sarı, E., (2014). “Affetmenin kendini gerçekleştirme üzerindeki etkileri”, İlköğretim Online, Cilt. 13, Sayı: 4, 1493-1501. [Online]: <http://ilkogretim-online.org.tr>
- Şener, E., (2015). Örgütsel İntikam, Beta Yayınları, İstanbul.
- Tarıq, Z., Ambalı A.R., (2013). “Servant leadership measures and organizational commitment”, Asian Journal of Empirical Research, Vol. 3, No. 6, 702-710.
- Williams, D.K., (2015). “Forgiveness: the least understood leadership trait in the workplace”,
<http://www.forbes.com/sites/davidkwilliams/2015/01/05/forgiveness-the-least->
- Worthington, E.L., Jr., Witvliet, C.V.O., Pietrini, P., Miller, A.J., (2007). “Forgiveness, health, and well-being: A review of evidence for emotional versus decisionalforgiveness, dispositional forgivingness, and reduced unforgiveness”, Journal of Behavioral Medicine, Vol. 30, 291–302.
- Yergler, J.D., (2005). “Servant leadership, justice and forgiveness”,
<http://www.refresh.com/Archives/!jdy servant.html>
- Yeşiltaş, M., Çeken, H., Sormaz, Ü., (2012). “Etik liderlik ve örgütsel adaletin örgütsel sapma davranışları üzerindeki etkisi”, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Bahar 2012 Sayı. 28, 18–39.

Forgiveness As A Leadership Feature And A Study On Its Effects On Organizational Level

Emine ŞENER

Ahi Evran University
Faculty of Economics and Administrative
Sciences, Department of Business
Management
Kırşehir, Turkey
eminesener@gmail.com

F. Ferhat ÇETİNKAYA

Ahi Evran University
Faculty of Economics and Administrative
Sciences, Department of Business
Management
Kırşehir, Turkey
ffcetinkaya40@gmail.com

Extensive Summary

Leadership is an important topic for the organizations naturally. It is becoming important in recent years. Although it has been studied on for years, it is still an intriguing for the administration literature. Leadership is a process of a social effect which aims to encourage the participation of the subordinates and try to reach the goals of the organization (Olesia et al. 2014, p. 75). A leader is a person who is willing to forgive others for the personal freedom rather than making them feel shame and guilt. By forgiving the others, leader accepts their flaws and takes a step forward to the development of their personal relationships (Kastan, 2010, s. 86).

There are studies on the various aspects of the forgiveness lately and the number of these studies are increasing rapidly. The studies relevant to the subject has gained momentum during the 80s. Forgiveness and forgiving have become one of the most studied subject in the 2000s. Moreover with the rise of the psychology, forgiveness gains more importance in psychology and psychotherapy. It is considered that it hasn't got the necessary attention by the organizations in our country.

This study is considered to be beneficial to the area as it offers some suggestions about forgiveness as a characteristic of a leader, its effects on organizational level and its use on organizational level.

Forgiveness and Forgiving

Forgiveness is described as a process between the perpetrator and the victim who undergoes a pain that one does not deserve and instead of feelings like anger and vengeance, gives up the right to punish the criminal or the right of vengeance and shows mercy (Kara, 2009, p. 222). Although it has quite a lot definitions, many researchers and theoreticians have agreed that forgiveness does not mean “to forget, to tolerate, to excuse, to overlook, to pardon, to recognize, to vindicate, to acquit, to free, to reconcile, to come to an agreement, to mediate and not to resolve the problem” (Hui ve Cahau, 2009, p. 142; Fincham, Hall, & Beach, 2005; Narrator: Sarı, 2014, p. 1499).

A great number of benefits are reported in studies. Reduction of negative emotions, regulation and controlling of physical and mental health are among these benefits (Bradfield, Aquino, 1999: 607-631). The reason why forgiveness has gained so

much importance nowadays is the acceleration of the studies on positive psychology and forgiveness is a social personality characteristic discussed in positive psychology.

Forgiveness is a multidimensional psychological concept and includes lots of levels. Smedes “journey” metaphor is used to understand the states of a person during forgiving process and forgiveness is liken to a four station journey. There are various forgiving processes. In this study, two models are mentioned which are 9 steps forgiving process developed by Luskin (2003) (Kymenlaakso, 2012, p. 440) and “Reach” forgiving process developed by Worthington who provided a new perspective to the forgiving ritual (Kara, 2009, p. 227).

Leadership and Forgiveness

Leaders play a crucial role in the fostering of the forgiveness. Accordingly they are active in the advancement and the treatment of the organization. Leaders support and legitimate forgiveness culture, create vision and add meaning to create forgiveness culture. But it should not be forgotten that forgiveness does not mean to tolerate or to ignore the fault. Also it does not mean to excuse them. On the contrary it eases the perfection and the development (Cameron, 2002, p. 24). Transformative leadership and servant leadership concepts take their places in the leadership paradigms and present perspectives regarding to forgiveness. Both transformative and servant leader focus on human. It is understandable and easy to request the behaviors that exist in the self of a leader from the followers. Because of this lots of desired impressive features are related to the realization of the leader. This can be possible with the forgiveness feature of a leader.

The Organizational Effects of the Forgiveness

There are critical costs of the forgiveness in the organizations, but forgiveness is one of the answers of the question “How the workers can be improved?” (Williams, 2015). Cameron and Caza (2002) defined the organizational forgiveness as a prospective positive response instead of anger, pain and inculcation for the harm and damage. Forgiveness in the organizations need a transformation. This transformation is as virtuous as it is supportive, facilitating and encouraging (Madsen vd., 2009, p. 248). Historically organizational studies have mentioned justice and injustice rather than forgiveness. Justice is required for the effective organizational life. But forgiveness is required especially in the small, contentious and competitive organizations. Forgiving can be used as a conflict management strategy. Forgiveness is encouraged as a conflict management strategy (Butler-Mullis, 2001, p. 84; *Narrator*: Akın vd, 2012, s. 82). In order to reduce conflicts and create a peaceful environment placing a conciliation encouraging concept which includes forgiving into the organizational culture may be beneficial. If a manager spots a conflict between two persons in the organization and realize that there is an intention of vengeance he/she should intervene before aggrieved one take a step for the vengeance. The manager as a mediator should encourage the accused one to recover loss and apologize (Bies vd., 2007, p. 31; *Narrator*: Akın vd, 2012, p. 82). Three fundamental organizational value may be focused based on ethical, moral and positive organizational studies. The first is focusing on relationships. Creating permanent and high-quality relationships in the organization. The second is focusing on moderation. Encouraging awareness, unorthodoxy and self-control in the organization. The third is focusing on dignity/ honor. Structuring respect, justice and honesty between the leader and the members (Fehr, 2011).

Conclusion and Recommendations

In terms of organization, forgiveness can be considered as an important behavior preventing the conflicts and establishing the peace in the company. The forgiving manager gives a chance to the other person and confers the responsibility to him/her. It has been foreseen that forgiveness culture in the organization contributes to the organizational commitment, sincere behaviors in interpersonal relationships and increase in the organizational performance. Moreover forgiveness culture is thought to reduce negative organizational cynicism and vengeance. In spite of these facts, the shortage of the studies in the organizational level should be discussed. In this review study, we hope that the other researchers should also discuss this subject.

As a result of this study which has this review limitation, it is suggested that even though it is emphasized as a part of both Muslim and Turkish culture, the studies on organizational forgiveness to create positive and productive organizations should be studied more. Organizational forgiveness should be studied to use it as an intervene tool with qualitative and quantitative works and its practical applications should also be studied.

Kişilik Tiplerinin Çatışmayı Yönetme Yöntemlerine Etkisi

The Impact of Personality Traits on Conflict Management Methods

Muharrem TUNA

Gazi Üniversitesi
Turizm Fakültesi
06830 Gölbaşı, Ankara, Türkiye
muharrem@gazi.edu.tr

Fatih TÜRKMEN

Karabük Üniversitesi
Safranbolu Turizm Fakültesi
78600 Safranbolu, Karabük, Türkiye
fatihurkmen@karabuk.edu.tr

Özet

Örgütlerdeki çatışmaların oluşmasında bireylerin sahip olduğu kişilik özelliklerinin etkili olduğu ve bu açıdan çatışmaların çözümlenmesinde yöneticilere önemli görevler düştüğü bilinmektedir. Bu kapsamda, turizm işletmelerinde yönetici konumundaki bireylerin kişilik özelliklerine göre çatışmaları yönetmede hangi yöntemleri kullandıklarını belirlemek bu araştırmanın temel konusunu oluşturmaktadır. Bu sebeple Türkiye'nin yedi bölgesi esas alınarak çeşitli illerde bulunan turizm sektöründe faaliyet gösteren A grubu seyahat acentesi ve üç, dört, beş yıldızlı otel işletmesi yöneticilerine anket uygulanmıştır. 1098 işletme yöneticisinin görüşlerinin değerlendirildiği bu çalışmada kullanılan ölçeklerin genel geçerlik ve güvenilirliğine ilişkin gerekli analizler de yapılmış olup, “korelasyon” ve “regresyon” analizlerinden faydalanılarak baskın, kinci ve soğuk kişilik tipine sahip olan yöneticilerin çatışmayı yönetme yöntemlerinden daha çok hükmetme yöntemini, içe dönük ve kullanılmaya yatkın kişilik tipindeki yöneticilerin daha çok kaçınma yöntemini, fedakâr ve dışa dönük kişilik tipindeki yöneticilerin ise daha çok uzlaşma yöntemini tercih ettikleri tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Kişilik, Kişilik Tipleri, Turizm İşletmesi Yöneticileri

Abstract

It is widely accepted that the personality traits influence the occurrence of conflicts and that the managers have important responsibilities to deal with these conflicts. The subject of this work is to find the relationship between the personal traits of the managers and the conflict management methods that they use. Within this context, a survey was conducted on A group travel agencies and three, four and five star hotels operating in the seven regions of Turkey. Reliability and validity of the scale used to measure the opinions of the 1098 managers has been analyzed and correlation and regression analysis have been conducted. The findings suggest that the managers with dominant, revengeful and cold personal traits employ the management method of domination, that the introvert managers and the managers that can be exploited use the avoidance method and that the altruistic and the extrovert managers employ the accomodation method of conflict management.

Key Words: Personality, Personality Traits, Tourism Managers

Giriş

Yöneticilerin çatışmaların yaşandığı zamanlarda göstermiş olduğu davranış biçimleri, çalışanların işletmeye ve işlerine bağlılığı üzerinde etkili olduğu gibi, örgütteki yöneticinin yöneticilik becerisini gösterebilmesi açısından da önemlidir. Çalışanların, hangi türden olursa olsun çatışmalar sebebiyle verimliliklerinin düşmesi ve bu durumu doğrudan hizmet alanlara yansıtacak olmaları, işletmeler açısından istenmeyen sonuçları ortaya çıkarabilecektir. Özellikle çoğu çalışanın doğrudan müşterilere hizmet sunduğu turizm işletmelerinde, işletmenin devamlılığı, çalışanların moral ve motivasyonu, müşteri memnuniyetinin sağlanması vb. unsurlar açısından çatışmaların doğru biçimde yönetilmesi gerekmektedir. Tüm bu açıklamalar, örgüt ortamında yaşanabilecek çatışmaların yönetilmesinde, yöneticilerin yönetim becerisinin ve kişilik yapısının etkili olabileceği düşüncesini artık inkâr edilemez bir gerçek haline getirmiştir.

Çatışma ile ilgili tanımlar incelendiğinde Kaushal ve Kwantes (2006: 580) çatışmayı, günlük hayatın bir yönü olarak nitelendirmekte olup, küreselleşme sonucu dünya küçük bir yer haline geldikçe kişisel, sosyal ve örgütsel uygulamaların günlük ilişkilerde çatışma potansiyelini arttıracığı fikrini savunmaktadır. Bu kapsamda Rahim (1992: 16) çatışmayı, sosyal varlıklar arasındaki uyumsuzluk, anlaşmazlık ya da kişiler arasındaki ahengin bozulmasına ilişkin bir süreç olarak tanımlamaktadır. Dolayısıyla kişilerarası çatışmalar günlük hayatın en önemli ve en sıkıntılı kaynaklarından birini oluşturmaktadır (Bolger vd., 1989: 808). Ancak kişilerarası çatışmaların mutlaka olumsuz sonuçlar üreteceği düşünülmemelidir. Çünkü Kelly (2006: 22) çatışmayı iki veya daha fazla kişi arasındaki düşünce farklılıklarından kaynaklanan ve kötü niyet içermeyen bir tür iç uyumsuzluk olarak değerlendirmektedir. Bu açıdan bakıldığında da örgütsel çatışma, kaçınılması gereken kötü bir olgu olmayıp, günlük yaşamın ve iş hayatının bir parçasıdır. Çatışma, örgütlerin devamlı gelişmesini ve yenilenmesini sağladığından, çatışmaların olmayışı örgütleri durağan bir yapıya sürükleyebilmektedir. Dolayısıyla modern bir örgüt yönetimi oluşturmanın en temel yolu; yöneticilerin, çatışmaları örgüt geliştirme aracı olarak değerlendirmeleri ve çatışmayı yönetme yöntemlerini fonksiyonel biçimde kullanabilmelerinden geçmektedir (Baykal ve Kovancı, 2008: 27).

Örgüt içinde çalışanların sahip olduğu kişilik yapısı da örgütteki takım ruhunun oluşmasında en önemli yapı taşıdır ve takım ruhu ile çalışanların kişilik özelliklerine göre şekillenmektedir. Bu açıdan takımı oluşturan bireylerin kişilik yapısındaki uyumsuzluklar, monoton iş ortamları, baskıcı yönetim anlayışı kişiler veya gruplar arası çatışmalara sebep olarak verimi düşürmekte ve organizasyon bozukluklarına yol açabilmektedir (Wall, 1998: 9). Ayrıca örgüt içerisinde oluşabilecek her türlü çatışmanın takım performansına engel olacağı (De Dreu ve Weingart, 2003: 645), kişilerarası düşmanlığa ve kine dayalı çatışmaların takım morali açısından zararlı olabileceği, ancak görev bilincinin ön planda olduğu çatışmaların örgütler açısından faydalı sonuçlar getireceği de bilinmektedir (Amason, 1996: 124; Ensley ve Hmieleski, 2005: 1092; Jehn, 1997: 531; Liang vd., 2007: 638; Matsuo, 2006: 243; Olson vd., 2007: 198). Ancak bu görüşün benimsenmesine rağmen, yöneticilerin çatışmayı yönetme tarzı ile kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmaların sayısı yeterli değildir (Yürür, 2009: 24; Antonioni, 1998: 337; Graziano vd., 1996: 821; Sternberg ve Soriano, 1984: 116; Mills ve Chusmir, 1988: 304; Rahim vd., 2001: 192; Park ve Antonioni, 2007: 111).

Bu bilgiler ışığında yapılan araştırma, turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde çalışan yöneticilerin kişilik tiplerinin, çatışmayı yönetme yöntemleri üzerindeki etkisini belirlemeye yöneliktir.

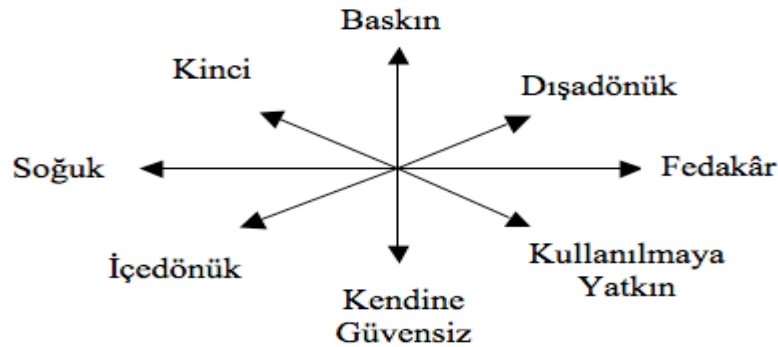
Kavramsal Çerçeve

Aileden başlayarak çok uluslu şirketlere ve modern ulus devletlere kadar uzanan geniş bir yelpazede, tüm kurumların başarı ya da başarısızlıkları çok büyük ölçüde kurumların işleyişinde görev alan insanların kişiliklerine bağlıdır. Unutulmamalıdır ki iş ortamında yaşanabilecek kişilerarası sorunlar, bireyin sosyal ilişkilerinde önemli ölçüde büyük ve kalıcı zorluklara neden olabilmektedir (Renner vd., 2012: 459).

Bireyin yaşam tarzını oluşturan kişilik, farklı durumlar karşısında bireylerin karakteristik tepkilerini de ifade etmektedir. Bu anlamda kişiliğe ait özelliklerin değişmez ve bireyin yaşamında önemli bir yere sahip olduğu söylenebilir (Chen, 2008: 579). Ancak kişiliği, sadece belirli bir zaman dilimi içindeki davranış biçimi olarak değerlendirmek de doğru olmaz. Çünkü kişilik, bireye özgü alışkanlıkların devamlılığını ve geleceğe uyum sağlama isteğini içeren bir özelliğe sahiptir (Zel, 2006: 12). Bu durumda kişilik, bireyin yaşam süreci içindeki alışkanlık ve özelliklerinin davranışlarına yansıyan gözlenebilir yönü olarak tanımlanmaktadır. Nitekim kişilik, genetik yapının çevre ile karşılıklı etkileşimi sonucunda oluşmakta ve içinde yaşanılan toplumun özelliklerini yansıtmaktadır (İyigün, 2012: 65).

Bireylerdeki kişilik tipinin dünyayı algılama ve karar verme davranışları üzerinde etkili olduğu bilindiğinden, bireylerin kişilik tiplerinin sınıflandırılmasındaki yönler; öğrenme, duygu, düşünme, hayat tarzı, tutum, eylem ve tepkileri olarak belirtilmektedir (Faheem vd., 2010: 238). Diğer taraftan kişilik tipi; bireyleri ve bireylerin neyi neden yaptıklarını anlamayı sağlayan, bireylerin sınırlılıklarını, neleri yapabileceklerini, neleri yapamayacaklarını ve bilgi işleme süreci içinde bireylerin kendilerine göre tercihlerindeki doğal eğilimlerini anlamayı sağlayan bir sistemdir (Yıldız vd., 2012: 216).

Horowitz vd. (1993) bireylerin kişilik tiplerine yönelik farklılıkları belirlemek amacıyla çalışmalarını kişilerarası davranış biçimleri üzerinde yoğunlaştırmışlardır. Konuyla ilgili olarak Horowitz ve Alden'in insan ilişkilerinde ortaya çıkabilecek veya sorun oluşturabilecek davranış biçimlerini sekiz farklı biçimde (baskın, dışadönük, fedakâr, kullanılmaya yatkın, kendine güvensiz, içedönük, soğuk ve kinci) inceledikleri ve bu sayede belirledikleri kişilik tiplerine ilişkin yaptıkları sınıflandırma Şekil 1'de görülmektedir. İlgili şekilde belirtilen dairesel modelde, birbiriyle yan yana gelen kişilik tipleri arasında benzer özellikler söz konusuysen, karşı karşıya gelen kişilik tipleri arasında tamamiyle birbirine zıt özellikler belirtilmektedir.



Şekil 1: Kişilerarası Davranış Biçimleri, Kaynak: Horowitz vd., 1993: 552.

Kişiliğin, değişmeyen dirençli bir yapı olarak kabul edilmesi, özellikle belirli kişilik evrelerini tamamlayan yetişkinlere ait fikirlerin değiştirilemeyeceği (Sarıtaş, 1997: 537) düşüncesine rağmen, bireylerin kişiliğinin iş çevresinden etkilendiği, bireylerin de kişiliği ile iş çevresini etkilediği kabul edilmektedir (Ünsar, 2011: 259; Kutanis ve Tunç, 2010: 63).

İnsanların etkileşim halinde olduğu her ortamda çatışmaların kaçınılmaz olduğu ve ne kadar dikkat edilirse edilsin, ortaya çıkmasının engellenemeyeceği bilinmektedir. Çünkü örgütlerde insanların her biri farklı ortamlarda, kültürlerde yetişmiş, farklı kişilik, amaç, çıkar ve etik değerlere sahiptir (Yılmaz ve Eroğlu, 2012: 138). Farklı yapıdaki her birey, ait olduğu örgütün amaçlarını gerçekleştirmek için çalışırken sürekli olarak diğer bireylerle veya gruplarla bir etkileşim içindedirler. Bu etkileşim sürecinde ilişkilerde yaşanan uyumsuzluk ve tutarsızlık, taraflar arasındaki çatışmaların kaynağını oluşturmaktadır. Tarafların farklı değerlere, tutumlara ve inançlara sahip olmaları, ortak bir eylem veya etkinlikte farklı şeyler yapmak istemeleri de çatışma kaynaklarının temel sebeplerindedir (Şirin ve Yetim, 2009: 187). Ting-Toomey (1994: 360)'de bu anlayışı destekleyecek biçimde çatışmayı, iki veya daha fazla taraf arasındaki maddi ve ilişkisel sorunlar üzerinde oluşan değerler, beklentiler, algılanan süreçlerin, elde edilen sonuçların birbiriyle olan uyumsuzluğu olarak ifade etmiştir. Bu yüzden çatışma, sadece yönetim ya da örgüt psikolojisinin üzerinde durduğu bir kavram olmayıp; sosyoloji, psikoloji, antropoloji, ekonomi ve diğer bilim dallarının da inceleme alanına girmektedir (Asunakutlu ve Safran, 2004: 27; Üngüren, 2008: 882; Rhenman vd., 1970: 57). Alan yazında çatışma için geliştirilmiş tanımlardaki farklılıklar, araştırmacıların çatışmayı bir süreç, iletişim şekli veya çatışmalardan elde edilen sonuçları değerlendirmesiyle ilgilidir (Alexander, 1995: 33).

Kapsamlı bir şekilde tanım yapmak güç olsa da örgütsel çatışma kavramına ilişkin tanımlar şu şekilde verilebilir: Rahim (2002: 206)'e göre ise birey veya gruplar arasındaki uyumsuzluk, anlaşmazlık biçiminde kendini gösteren bir etkileşimdir. Sirivun (2001: 7) ise çatışmayı, anlaşmazlık ve uyumsuzluklar sonucunda sosyal varlıklar arasında ortaya çıkan ve bu varlıklar arasındaki karşılıklı etkileşim yoluyla gerçekleşen bir süreç olarak tanımlamaktadır. Ancak her ne kadar çatışmaların belirtilen tanımlarda işlevsel olduğu vurgulansa da önemli olan husus çatışmaların azaltılması, en düşük seviyeye getirilmesi veya çözümlenmesidir. Dolayısıyla bireylerin hangi pozisyonda olursa olsun örgüt içinde etkin çalışabilmesini sağlamak için yöneticilerin çatışma yönetim becerilerine sahip olması çok önemlidir (Brewer vd., 2002: 78).

Unutulmamalıdır ki, çatışmalar çoğunlukla ilişkileri sarsarak bu ilişkilere zarar vermektedir. Bazen çatışmaların yol açtığı zararları ortadan kaldırmak da olanaksızdır. Bununla birlikte örgütsel çatışmalar her zaman yıkıcı olmak zorunda değildir. Çatışmaların; değişim, ilerleme ve gelişme açısından bir başlangıç noktası olduğu (Günbayı ve Karahan, 2006: 210), örgütlerde kaçınılmaz biçimde yaşanabileceği de özellikle bilinmelidir (Everard vd., 2004: 99; Asunakutlu vd., 2004: 170; Gibson vd., 2000: 225; Hodge ve Anthony, 1991: 528; Rahim, 2001: 1).

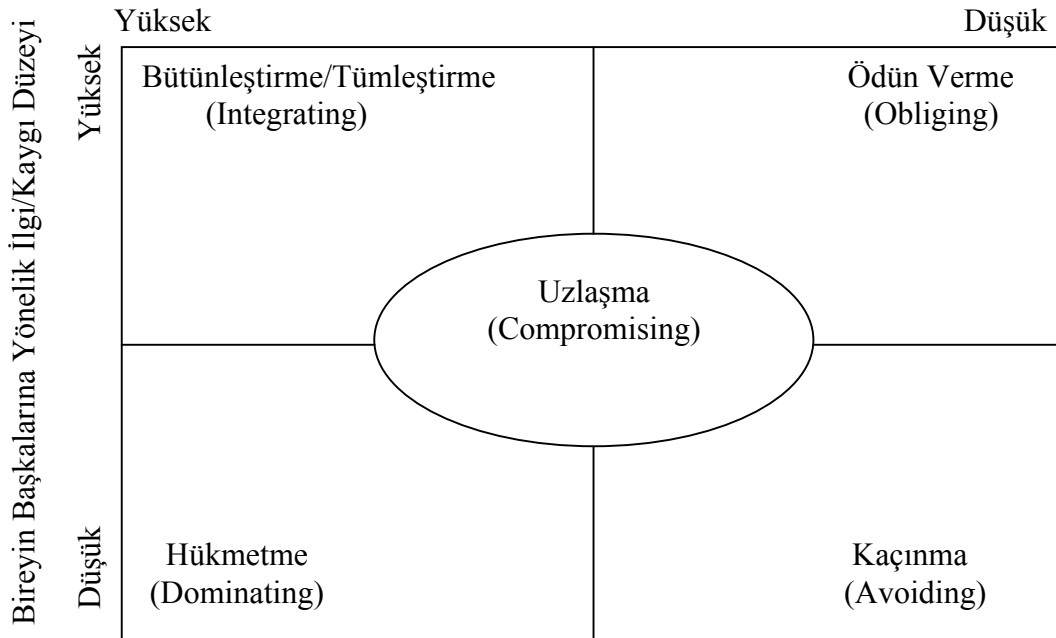
Çatışma, organizasyonlar için var olan bir olgudur ve organizasyonların ayrılmaz bir parçasıdır (Çetin ve Hacıfazlıoğlu, 2004: 155). Örgütsel çatışmalar nedeniyle, kişi ya da gruplar arasında iletişim boşluğu, güven eksikliği, çıkar çatışmaları ve rekabet ortamı oluşabilmektedir (Bokkasam vd., 2012: 332). Çatışmalar uygun yöntemlerle yönetilmediğinde de kişisel huzuru, grup ve örgütsel performansı olumsuz

biçimde etkileyebilmektedir. Bu sebeple yöneticilerin zamanlarının yaklaşık %20'sini çatışmaları doğru yönetebilmek için kullandıkları da belirlenmiştir (De Dreu vd., 2001: 645; Topaloğlu, 2011: 250).

Örgütlerde ortaya çıkan çatışmaları uzun süre çözümsüz bırakmak uygun bir yöntem değildir. Çatışmaların çözülmesinden çok daha önemli olan husus, çatışmayı bir çözüme ulaştırırken izlenmesi gereken yöntemlerin çatışmaya taraf olanlara sağladığı tatmindir. Çünkü çatışmanın çözüm şekli, çatışmanın devam edip etmeyeceğini belirleyebilmektedir. Dolayısıyla çatışmaların çözümünde birden fazla yöntem kullanılabilir (Baykal ve Kovancı, 2008: 24-25).

Çatışmaların yönetiminde her zaman çözüme ulaşılması veya uzlaşma sağlanması gerekmemektedir. Çatışmaların örgütsel etkililik için belirli bir düzeyde var olması ve farklı durumlarda uygun yöntemler kullanılarak yönetilmesi önemlidir. Çünkü çatışmaların yönetimine ilişkin yöntemler, çatışma durumlarında bireylerin belirli davranış modelleri doğrultusunda kendilerini ifade etme eğilimleridir (Gümüseli, 1994: 22). Çatışmaları yönetme konusunda Rahim'in geliştirdiği yöntemler; bütünleştirme, ödün verme, uzlaşma, hükmetme ve kaçınma (Rahim, 2004: 9) şeklinde belirlenmiş olup, çatışma yönetimini örgütsel düzeyde ele almış ve benzerlerine göre daha çağdaş bir çatışma yönetimi ölçeği olarak kabul görmüştür (Şirin ve Yetim, 2009: 187). Çünkü kişiler arası çatışmaları yönetmede kullanılabilir olan beş yöntem, hem çatışan bireyler arasındaki bireysel çatışmaların çözümünde hem de yöneticiler tarafından örgütsel çatışmaların çözümünde kullanılabilir özelliktedir (Rahim, 2004: 10). Bahsedilen yöntemler Şekil-2'de ayrıntılı olarak belirtilmiş olup, Tablo-1'de de belirtilen yöntemlerin uygulanmasında uygun/uygun olmayan durumlar ifade edilmiştir.

Bireyin Kendisine Yönelik İlgi/Kaygı Düzeyi



Şekil 2: Çatışmaların Çözülmesinde Kullanılabilecek Yöntemler

Kaynak: Rahim, 2004: 10.

Sonuç olarak, yöneticilerin çatışma sürecini doğru anlamaları, çatışmaya sebep olan tarafların sürece ilişkin bakış açılarını ve onların buldukları noktayı doğru tespit

ederek, çatışmaları örgüt yararına yönetebilmeleri açısından önem taşımaktadır (Bumin, 1990: 22). Aksi halde, engellenemeyen veya etkin biçimde çatışma yönetme yöntemlerinin uygulanmayarak, örgütte devam etmesinde herhangi bir sakınca görülmeyen çatışmaların sonuçları, çatışmaya taraf olan bireylerin yanında çatışmaya taraf olmayan diğer bireyleri de olumsuz şekilde etkileyebilecektir. Unutulmamalıdır ki çatışmaların devam etmesi, iletişim bozukluklarına, örgüt ikliminin zedelenmesine sebep olarak, çalışanların performansını azaltabilmektedir (Baykal ve Kovancı, 2008: 37).

Tablo 1: Çatışmaları Yönetme Yöntemlerinin Uygun Olduğu/Olmadığı Durumlar

Yöntem	Uygun olduğu durumlar	Uygun olmadığı durumlar
Bütünleştirme/ Tümleştirme	<ul style="list-style-type: none"> • Konu karmaşık ise • Çözüm için düşüncelerin sentezi önemli ise • Çözüm için karşı tarafın katkılarına ihtiyaç var ise • Problem çözme için yeterli zaman var ise • Problemi sadece taraflardan biri çözemiyor ise • Problemlerin çözümü için her iki tarafın sahip olduğu kaynaklara ihtiyaç var ise 	<ul style="list-style-type: none"> • Problem basit ise • Acil karar verilmesi gerekiyor ise • Taraflardan biri sonuçla ilgilenmiyor ise • Taraflardan biri problem çözme yeteneğine sahip değil ise
Ödün verme	<ul style="list-style-type: none"> • Taraflardan biri hatalı olduğunu düşünüyor ise • Konu karşıdaki taraf için daha önemli ise • Taraflardan biri diğerine göre daha zayıf konumda ise • Taraflar arasındaki ilişkinin devamlılığı çok önemli ise 	<ul style="list-style-type: none"> • Konu çok önemli ise • Haklı olma durumu söz konusuysa • Karşı taraf haksızsa veya yanlış yapmışsa
Uzlaşma	<ul style="list-style-type: none"> • Her iki tarafın amaçları özel ve önemli ise • Her iki taraf eşit güçte ise • Görüş birliği sağlanamıyor ise • Bütünleştirme ve hükmetme yöntemleri başarısız olmuş ise • Karışık bir soruna geçici bir çözüm bulunması isteniyorsa 	<ul style="list-style-type: none"> • Bir taraf diğerinden daha güçlü ise • Mevcut sorun problem çözme yaklaşımını gerektirecek kadar karmaşık ise
Hükmetme	<ul style="list-style-type: none"> • Konu basit veya önemsiz ise • Konu hakkında acil karar verilmesi gerekli ise • Taraflar açısından memnun edici bir karar uygulanmayacak ise • Astlarla baş edebilmek için bir zorunluluk var ise • Karşı tarafın hoş olmayan kararı yüksek bir maliyet getirecek ise • Astlar karar alma konusunda yeterli bilgi düzeyine sahip değil ise 	<ul style="list-style-type: none"> • Konu karmaşık ise • Her iki taraf da eşit güce sahip ise • Hızlı karar verilmesi gerekmiyor ise • Konuyla ilgili astlar yeterli düzeyde bilgiye sahip ise
Kaçınma	<ul style="list-style-type: none"> • Konu basit veya önemsiz ise • Tarafların karşı karşıya gelmesinin oluşturacağı olumsuz etki elde edilecek faydadan daha yüksek ise • Bekleyiş sürecine ihtiyaç var ise 	<ul style="list-style-type: none"> • Konu önemli ise • Karar almada sorumluluk durumu varsa • Taraflar geri adım atmaya yanaşmıyor ama çözüm bulunması zorunlu ise • Konu hakkında hızlı karar verilmesi gerekiyor ise

Kaynak: Rahim, 2004: 261; Sportsman ve Hamilton, 2007: 158; Karip, 2010: 71.

İlgili Araştırmalar

Konuyla ilgili yapılan araştırmalarda genellikle yöneticilerin kişilik tiplerinin, çatışmaları yönetme ya da örgüt amaçları yönünde kullanarak çözebilmede çok önemli ve belirleyici bir etken olduğu vurgulanmış olup, yöneticilerin çatışmaları yönetmede/çözmede kullandıkları yöntemleri tercih etmelerinde sahip oldukları kişilik özelliklerinin etkili olduğu belirtilmiştir. Bu noktada hem kişilik tipleri hem de çatışma yönetimi konularıyla ilgili farklı alanlara ait farklı boyutlarda değerlendirilen araştırmaların çok fazla olması sebebiyle, sadece kişilik tipleri ile çatışmaları yönetme yöntemleri arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılmış araştırmalara değinilmeye çalışılmıştır.

Bu kapsamda, Niederauer (2006) tarafından yapılan araştırmada; üniversitelerde üst düzey yöneticilerin insan ilişkilerinde ortaya çıkan sorunlu davranış biçimleri ile örgütsel çatışma çözme stillerini kullanma dereceleri arasındaki ilişkilerin değerlendirilmesi amaçlanmış olup, araştırma sonuçlarında; üniversite üst düzey yöneticilerinin çatışmaları çözmede sırasıyla bütünleştirme stilini, uzlaşma stilini, ödün verme ve hükmetme stillerini aynı derecede, son olarak dördüncü sırada kaçınma stillini tercih ettikleri belirlenirken, yöneticilerin fedakâr kişilik tipine “çok yüksek” derecede, kullanılmaya yatkın ve dışa dönük kişilik tipine “yüksek” derecede sahip oldukları tespit edilmiştir. Ayrıca fedakâr kişilik tipindeki yöneticilerin ödün verme ve bütünleştirme çatışma çözme stillerini kullanma dereceleri ile baskın kişilik tipine sahip yöneticilerin hükmetme çatışma çözme stilini kullanma dereceleri arasında pozitif anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Yürür (2009) tarafından yapılan diğer bir araştırmada, Yalova ilinde bulunan kamu ve özel sektör yöneticilerinin çatışma yönetim tarzları ve kişilik özellikleri arasındaki ilişki araştırılmıştır. Sonuç olarak; dışa dönüklük, açıklık ve geçimlilik kişilik özelliklerine sahip yöneticiler ile tümleştirme yönetim tarzı arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. İlaveten açıklık ve geçimlilik özelliklerine sahip yöneticilerin hükmetme yönetim tarzını tercih etmedikleri belirlenmiş olup, kaçınma yönetim tarzı ile duygusal dengesizlik ve geçimlilik kişilik özellikleri arasında pozitif yönlü bir ilişki, açıklık kişilik özelliği ile negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Ayrıca uzlaşma yönetim tarzının hiçbir kişilik özelliğiyle ilişkisi de tespit edilememiştir.

Moberg (2001) “Teorik ve Ampirik Temelde Çatışma Yönetimi ile Beş-Faktör Model Arasındaki Bağlantı” isimli çalışmasında, kişilik farklılıkları ile çalışma ortamlarında çatışmaların yönetilmesi arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Amerika’da Midwestern Üniversitesi’nde görevli yöneticilerin (müdürler ve şefler) konuyla ilgili düşüncelerinin hedef alındığı araştırmanın sonuçlarına göre; dışadönük ve sorumluluk kişilik tipleri ile bütünleştirme yöntemi arasında negatif yönlü orta düzeyde bir ilişki bulunurken, yüzleşme yöntemiyle arasında pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişki bulunmuştur. Duygusal denge kişilik tipi ile uzlaşma yöntemi arasında pozitif yönlü düşük, bütünleştirme yöntemiyle pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişki belirlenmiştir. Söz konusu kişilik tipiyle yüzleşme yöntemi arasındaki ilişki ise negatif yönlü ve orta düzeyde belirlenmiştir. Açıklık kişilik tipi açısından yüzleşme ve uzlaşma yöntemleriyle de pozitif yönlü ve orta düzeyde bir ilişki tespit edilmiştir. Son olarak duygusal denge/tutarlılık kişilik tipi ile uzlaşma yöntemi arasındaki ilişki pozitif yönlü orta düzeyde, denetleme/kontrol yöntemiyle kuvvetli ve negatif yönlü olarak saptanmıştır.

Midwestern Üniversitesi'nde yapılan bir diğer araştırma da Park ve Antonioni (2007)'ye aittir. Araştırma, üniversitede eğitim alan ve öğrenci-oda arkadaşı ya da öğrenci-arkadaş ilişkisine sahip öğrencilere uygulanarak gerçekleştirilmiştir. Sonuçta; öğrencilerin uyumlu ve dışadönük kişilik yapısına sahip olmalarıyla, bütünleştirme yöntemini kullanmaları arasında pozitif ilişki/etki tespit edilmiştir. Açıklık kişilik özelliği gösteren öğrencilerin, bütünleştirme yöntemini tercih etmedikleri, uyumlu kişilik tipiyle, hükmetme yöntemi arasında negatif yönlü, dışadönük kişilik tipleriyle bu yöntemin tercih edilmesi arasında ise pozitif yönlü bir ilişki/etki belirlenmiştir. Ayrıca dışadönük kişilik tipiyle, kaçınma ve uzlaşma yöntemlerinin uygulanması arasında negatif yönlü ilişki belirlenmiş olup, uyumluluk kişilik tipiyle uzlaşma yöntemi arasında pozitif yönlü bir ilişki saptanmıştır. Öğrencilerin çatışma yöntemlerinden en çok sırasıyla bütünleştirme, hükmetme ve kaçınma yöntemlerini uygulamayı tercih ettikleri de çalışma kapsamında ortaya konulmuştur.

Wood ve Bell (2008) tarafından kişilerarası çatışmaları çözmeye yönelik kişilik tiplerinin önemine ilişkin yapılan bir diğer araştırma, Amerika'daki Colorado State Üniversitesi'nde eğitime yeni başlayan psikoloji bölümü öğrencileri üzerinde yapılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre; çatışma çözme stilleri ile dışadönüklük ve uyumluluk kişilik özellikleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Hem dışadönük hem de uyumluluk kişilik tipine sahip öğrencilerin çatışmaları çözmeye tercih ettikleri rekabet etme ve uzlaşma stilleri arasındaki ilişki kuvvetli olarak belirlenirken, kaçınma ve işbirliği stilleri ile öğrencilerin kişilik özellikleri arasında çok zayıf bir ilişki belirlenmiştir. Ayrıca, uyumluluk ve dışadönük kişilik tiplerinin çatışma çözme yöntemlerinden uzlaşma ve rekabet etme alt boyutları üzerinde önemli bir etkisi olduğu belirlenmiştir. Söz konusu çalışmada incelenen kişilik tiplerinin, işbirliği ve kaçınma yöntemleri üzerindeki etkisi ise düşük düzeyde tespit edilmiştir.

Pelit ve diğerlerinin (2012) yaptığı otel yöneticilerinin kişilik özellikleri ile çatışma yönetme yöntemleri arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir diğer çalışmada ise İstanbul ve Antalya illerinde görev yapan otel yöneticilerinin görüşlerine başvurulmuştur. Bu kapsamda araştırma sonuçları değerlendirildiğinde, dışadönük kişilik özelliğine sahip yöneticilerin en fazla kullandıkları yöntem problem çözme iken, en az kullandıkları yöntem ise taviz vermedir. Uzlaşılabilir ve duygusal dengeli kişilik tipine sahip yöneticilerin en fazla kullandıkları yöntem uzlaşma iken, en az kullandıkları yöntem ise hükmetmedir. Sorumlu kişilik tipinin en fazla kullandığı yöntem hükmetme iken, en az kullandıkları yöntem ise taviz vermedir. Yaşantıya açık kişilik tipinin en fazla kullandığı yöntem örgütsel önlemler alma iken, en az kullandıkları yöntem ise kaçınma olarak belirlenmiştir.

Oğuz (2007) tarafından “ Okul Müdürlerinin Demografik Değişkenler ve Kişilik Özellikleri ile Çatışma Yönetimi Stili Tercihleri Araşındaki Farklılıklar ve İlişkiler” başlığıyla yapılan çalışmada, araştırmanın verileri İstanbul ili Fatih ilçesi sınırları içinde bulunan 44 ilköğretim okulu müdürüne anket uygulaması yoluyla elde edilmiştir. Araştırma sonucunda çatışma yönetimi stillerinden tümleştirme stili ile baskınlık ve canlılık arasında orta derecede ve pozitif yönlü, ketumluluk arasında orta derecede ve negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Kaçınma stili ile duyarlılık arasında orta derecede ve pozitif yönlü, değişime açıklık arasında orta derecede ve negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Uzlaşma stili ile canlılık arasında orta derecede ve pozitif yönlü, kaçınma stili ile strese tolerans arasında da orta derecede ve negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Çatışma yönetimi stillerinden tümleştirme stili ile

dışadönüklük arasında orta derecede ve pozitif yönlü, kaçınma stili ile bağımsızlık arasında orta derecede ve negatif yönlü, hükmetme stili ile endişe düzeyi arasında orta derecede ve pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Buna karşın araştırmada uzlaşma ve ödün verme stilleri ile kişilik özellikleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Tekin vd. (2012) tarafından Ankara'daki beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarının kişilik özellikleri ve çatışma yönetme yöntemlerini belirlemeye yönelik yaptıkları diğer bir çalışmada, kişilik tipleriyle çatışma yönetme yöntemleri arasındaki ilişki araştırılmıştır. Ankara'da faaliyet gösteren beş adet beş yıldızlı otelin, önbüro, mutfak, servis, kat hizmetleri bölümlerinde çalışanlara yönelik uygulamanın sonucunda katılımcıların büyük oranda açıklık kişilik özelliğine sahip olduğu, çatışmayı yönetme yöntemleri olarak uzlaşma ve kaçınma yöntemlerini tercih ettikleri belirlenmiştir. Çalışanların beş faktör kişilik özellikleri boyutları ile çatışmayı yönetme yöntemleri arasında sadece dışadönüklük kişilik özelliği ile kaçınma yöntemi arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Kişilik tipleri ile çatışmayı yönetme yöntemlerinin incelendiği bahsedilen ilgili araştırmalar değerlendirildiğinde; genellikle kişilik tiplerinin tespit edilmesine yönelik olarak Beş Faktör Kişilik Ölçeğinin tercih edildiği görülmektedir ki bu ölçek kişilik tiplerini beş ayrı boyutta incelemektedir. Bu araştırmada kişilik tiplerinin daha geniş kapsamlı incelendiği ve kişilik tiplerini belirlemeye yönelik araştırmalar için tavsiye edilen (Carter vd., 2012: 170) ve Horowitz (1988) tarafından geliştirilmiş olan “İnsan İlişkileri Sorunları Envanteri” (Inventory of Interpersonal Problems-IIP-C) kullanılmıştır. Ayrıca turizm sektöründe kişilik tipleri ile çatışma yönetimi konusunun ilişkilendirildiği araştırmaların sınırlı olması, anket uygulamasının yapıldığı, bu sektörde faaliyet gösteren işletmelerin sadece belirli illerden seçilmiş otel işletmelerinde çalışanların görüşlerini yansıttığı olması, yapılan araştırmaların hepsinde belirtilen konular arasındaki ilişkinin farklı sektörlerde ve daha geniş katılımcılar üzerinde incelenmesi yönündeki önerileri de bu araştırmada değerlendirilmeye çalışılmıştır. Bu araştırmada ise turizm sektöründeki yöneticilerin kişilik tipleri ve çatışmayı yönetme yöntemleri hakkındaki görüşleri hem farklı turizm işletmeleri (A grubu seyahat acentesi, 5-4-3 yıldızlı otel) açısından değerlendirilmiş hem de daha geniş bir ölçekte (Türkiye'nin yedi coğrafi bölgesi) incelenmeye çalışıldığından, “Kişilik tipleri çatışmayı yönetme yöntemlerini etkiler” temel hipotezinden hareketle geliştirilen diğer hipotezler şu şekilde ifade edilebilir:

- H₁: Kişilik tiplerinin, çatışmayı yönetme yöntemlerinden olan bütünleştirme yöntemi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.
- H₂: Kişilik tiplerinin, çatışmayı yönetme yöntemlerinden olan ödün verme yöntemi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.
- H₃: Kişilik tiplerinin, çatışmayı yönetme yöntemlerinden olan hükmetme yöntemi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.
- H₄: Kişilik tiplerinin, çatışmayı yönetme yöntemlerinden olan kaçınma yöntemi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.
- H₅: Kişilik tiplerinin, çatışmayı yönetme yöntemlerinden olan uzlaşma yöntemi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Yöntem

Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın temel amacı, turizm işletmeleri içerisinde işlevsel olarak öne çıkan otel işletmeleri (3, 4, 5 yıldız) ve seyahat acentelerinde (A grubu) görev yapan yöneticilerin (üst, orta, alt kademe) kişilik tiplerini tespit ederek; sahip oldukları kişilik tiplerinin örgütte meydana gelen/gelebilecek çatışmaları yönetmedeki etkilerini belirleyebilmektir. Bununla birlikte araştırma, kişilik tiplerinin çatışmaları yönetme yöntemleri üzerindeki etkilerini belirleyerek, turizm işletmesi yöneticilerine konuyla ilgili öneriler sunmaktadır.

Evren ve Örneklem

Bu araştırmanın evreni, Türkiye’de faaliyet gösteren A grubu seyahat acenteleri ile üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin yöneticilerinden oluşmaktadır. Bu çerçevede gerek A grubu seyahat acenteleri (toplam 6.496 işletme) gerekse üç (toplam 641 işletme), dört (toplam 543 işletme) ve beş (toplam 319 işletme) yıldızlı otel işletmeleri Türkiye’nin hemen her bölgesinde faaliyet gösterdiği için çalışmada tabakalı örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın evreni Türkiye’nin yedi coğrafik bölgesine göre tabakalandırılmış ve her tabakayı temsil etmesi açısından A grubu seyahat acenteleri ile üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinden oluşan turizm işletmeleri küme örnekleme yöntemi ile seçilmiştir.

Bu bilgiler çerçevesinde bu çalışmada, evreni oluşturan turizm işletmeleri yöneticilerinin sayısı 10.000’den büyük olduğundan, Özdamar (2001: 257) tarafından sınırsız evrenler ($N > 10.000$) ve nicel araştırmalar için önerilen aşağıdaki örnekleme hacmi hesaplama formülünden yararlanılmıştır.

$$n = \sigma^2 Z_{\alpha}^2 /$$

Bu çalışmada belirtilen formül ile elde edilen örnekleme hacmi (245), çalışmadaki dört ayrı işletme türü (A grubu seyahat acenteleri ile üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri) için hesaplanmıştır. Diğer bir ifade ile her işletme türünden 245 çalışanın örnekleme de yer almasına çalışılmıştır. Buna göre, A grubu seyahat acentelerinden 350, beş yıldızlı otellerden 249, dört yıldızlı otellerden 252 ve 3 yıldızlı otellerden 247 adet yönetici anketi geçerli sayılmış ve toplamda 1098 anket analize tabi tutulmuştur.

Verilerin Toplanması ve Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Bu çalışmada veri toplama yöntemi olarak anket kullanılmıştır. Anket temel olarak üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde örneklem grubunda yer alan yöneticilerin demografik özellikleri ve çalıştıkları işletmelere ilişkin bazı bilgileri yer almaktadır. Anketin ikinci bölümünde 64 ifadeden ve 8 alt boyuttan oluşan kişilik tipi ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek Horowitz ve arkadaşları tarafından 1988 yılında geliştirilmiş olup “İnsan İlişkileri Sorunları Envanteri” (Inventory of Interpersonal Problems-IIP-C) olarak adlandırılmıştır (Horowitz vd., 1988: 886). Anket formunun üçüncü bölümde ise 28 ifadeden ve 5 alt boyuttan oluşan çatışmayı yönetme yöntemleri ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek de Rahim (1983) tarafından geliştirilmiş ve “Örgütsel Çatışma Ölçeği/Rahim Örgütsel Çatışma Envanteri” (The Rahim Organizational Conflict Inventory II-ROCI-II) olarak adlandırılmıştır. Çalışmada, gerek kişilik tipleri

gerekse çatışmayı yönetme yöntemleri ölçeklerini oluşturan her bir ifade beşli Likert tipi derecelendirmeye tabi tutulmuş ve her bir ifadeye ilişkin yönetici görüşleri; “Hiç Katılmıyorum=1”, “Az Katılıyorum=2”, “Orta Düzeyde Katılıyorum=3”, “Çok Katılıyorum=4” ve “Tamamen Katılıyorum=5” şeklinde puanlandırılmıştır.

Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde ilk olarak yöneticilerin kişilik tiplerinin çatışmayı yönetme yöntemlerine etkisini belirlemek amacı ile değişkenler arası ilişkilere yönelik Pearson korelasyon analizi uygulanmıştır Buna göre, genel olarak kişilik tipleri ile çatışmayı yönetme yöntemleri arasında 0,001 anlamlılık düzeyinde önemli ilişkiler tespit edilmiştir.

Tablo 2: Kişilik Tipleri İle Çatışmayı Yönetme Yöntemleri Korelasyon Matrisi

Kişilik Tipleri	Çatışmayı Yönetme Yöntemleri	Bütünleştirme	Ödün Verme	Hükmetme	Kaçınma	Uzlaşma
		r	r	r	r	r
Baskın	r	-0,336	-0,457	0,321	-0,429	-0,389
	p	0,000 ^{***}	0,000 ^{***}	0,000 ^{***}	0,000 ^{***}	0,000 ^{***}
Kinci	r	-0,371	-0,486	0,309	-0,410	-0,434
	p	0,000 ^{***}	0,000 ^{***}	0,000 ^{***}	0,000 ^{***}	0,000 ^{***}
Soğuk	r	-0,382	-0,441	0,202	-0,290	-0,401
	p	0,000 ^{***}	0,000 ^{***}	0,000 ^{***}	0,000 ^{***}	0,000 ^{***}
İçe Dönük	r	-0,379	-0,356	-0,306	0,140	-0,347
	p	0,000 ^{***}	0,000 ^{***}	0,000 ^{***}	0,000 ^{***}	0,000 ^{***}
Kendine Güvensiz	r	-0,291	-0,398	-0,409	-0,305	-0,311
	p	0,000 ^{***}	0,000 ^{***}	0,000 ^{***}	0,000 ^{***}	0,000 ^{***}
Kullanılmaya Yatkın	r	0,019	0,405	0,374	0,450	0,240
	p	0,519	0,000 ^{***}	0,000 ^{***}	0,000 ^{***}	0,000 ^{***}
Fedakar	r	0,235	0,028	-0,209	0,015	0,249
	p	0,000 ^{***}	0,360	0,000 ^{***}	0,613	0,000 ^{***}
Dışa Dönük	r	0,227	0,139	0,115	0,155	0,234
	p	0,000 ^{***}	0,000 ^{***}	0,000 ^{***}	0,000 ^{***}	0,000 ^{***}

*** $p < 0,001$ ** $p < 0,01$ * $p < 0,05$

Tablo 2 kapsamında; baskın kişilik tipi ile bütünleştirme ($r = -0,336$), ödün verme ($r = -0,457$), kaçınma ($r = -0,429$) ve uzlaşma ($r = -0,389$) yöntemleri arasında negatif (ters yönlü) bir ilişki vardır. Baskın kişilik tipi ile bütünleştirme ve uzlaşma yöntemleri arasındaki ilişki zayıf kuvvette, ödün verme ve kaçınma yöntemleri arasındaki ilişki ise orta kuvvette bir ilişkidir. Ayrıca, baskın kişilik tipi ile hükmetme yöntemi arasında pozitif (doğru yönlü) zayıf kuvvette bir ilişki ($r = 0,321$) tespit edilmiştir. Bu bulgu, baskın kişilik tipinin artmasıyla birlikte hükmetme yöntemine başvurma düzeyi de artmaktadır şeklinde yorumlanabilir. Diğer bir anlatımla, baskın kişilik tipi gösteren bir yönetici, çatışmayı yönetme yöntemlerinden hükmetme yöntemine daha çok başvurmaktadır.

Kinci kişilik tipi ile bütünleştirme ($r = -0,371$), ödün verme ($r = -0,486$), kaçınma ($r = -0,410$) ve uzlaşma ($r = -0,434$) yöntemleri arasında negatif (ters yönlü) bir ilişki

vardır. Bununla birlikte kinci kişilik tipi ile bütünleştirme yöntemi arasında zayıf kuvvette negatif bir ilişki tespit edilirken, söz konusu kişilik tipi ile ödün verme, kaçınma ve uzlaşma yöntemleri arasında orta kuvvette negatif bir ilişki bulunmuştur. Diğer taraftan, kinci kişilik tipi ile hükmetme yöntemi arasında pozitif (doğru yönlü) zayıf kuvvette bir ilişki ($r=0,309$) tespit edilmiştir ki, bu durum kinci kişilik tipi gösteren bir yöneticinin çatışmayı yönetme yöntemlerinden hükmetme yöntemine daha çok başvurduğu şeklinde açıklanabilir.

Soğuk kişilik tipi ile bütünleştirme ($r=-0,382$) ve kaçınma ($r=-0,290$) yöntemleri arasında negatif (ters yönlü) ve zayıf kuvvette bir ilişki bulunurken, aynı kişilik tipi ile ödün verme ($r=-0,441$) ve uzlaşma ($r=-0,401$) yöntemleri arasında negatif (ters yönlü) ve orta kuvvette bir ilişki bulunmuştur. Ayrıca, soğuk kişilik tipi ile hükmetme yöntemi arasında tespit edilen pozitif (doğru yönlü) zayıf kuvvette bir ilişki ($r=0,202$) de, soğuk kişilik tipi gösteren bir yönetici ile hükmetme yöntemine başvurma arasındaki paralelliği göstermektedir.

İçe dönük kişilik tipi ile kaçınma yöntemi dışında tüm çatışmayı yönetme yöntemleri arasında negatif (ters yönlü) ve zayıf kuvvette bir ilişki tespit edilmiştir. İçe dönük kişilik tipi ile kaçınma yöntemi arasında ise çok zayıf kuvvette ancak pozitif (doğru yönlü) bir ilişki gözlenmiştir. Bu da içe dönük kişilik yapısı gösteren bir yöneticinin çok zayıf da olsa kaçınma yöntemini kullanma olasılığının arttığını ifade etmektedir.

Kendine güvensiz kişilik tipi ile tüm çatışmayı yönetme yöntemleri arasında negatif (ters yönlü) bir ilişki bulunmuştur. Kendine güvensiz kişilik tipi ile hükmetme yöntemi arasında orta kuvvette bir ilişki bulunurken, diğer dört yöntem (bütünleştirme, ödün verme, kaçınma, uzlaşma) ile zayıf kuvvette bir ilişki tespit edilmiştir. Kendine güvensiz kişilik tipine ait özelliklerin gösterilmesiyle birlikte, en fazla hükmetme yöntemine başvurma düzeyi azalmaktadır. Diğer bir ifade ile bir yönetici ne kadar çok kendine güvensiz kişilik gösterirse, o kadar az hükmetme yöntemine başvurmaktadır.

Kullanılmaya yatkın kişilik tipi ile bütünleştirme yöntemi arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmezken, söz konusu kişilik tipi ile ödün verme ve kaçınma yöntemleri arasında orta kuvvette, hükmetme ve uzlaşma yöntemleri arasında ise zayıf kuvvette pozitif (doğru yönlü) ilişkiler bulunmuştur. Bu bulgular, kullanılmaya yatkın kişilik tipine ait özelliklerin gösterilmesiyle birlikte; en fazla kaçınma yöntemi olmak üzere sırasıyla ödün verme, hükmetme ve uzlaşma yöntemlerine başvurma düzeyinin de arttığını göstermektedir.

Fedakâr kişilik tipi ile ödün verme ve kaçınma yöntemleri arasında anlamlı ilişki bulunamazken, söz konusu kişilik tipi ile bütünleştirme ve uzlaşma yöntemleri arasında zayıf kuvvette pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Fedakâr kişilik tipi ile hükmetme yöntemi arasında ise zayıf kuvvette negatif bir ilişki tespit edilmiştir. Bu bulgular, fedakâr kişilik tipi gösteren bir yöneticinin daha çok bütünleştirme ve uzlaşma yöntemlerini tercih edebileceğini, fedakârlık arttıkça da hükmetme yöntemine başvurma düzeyinin azalacağını göstermektedir.

Dışa dönük kişilik tipi ile bütünleştirme ve uzlaşma yöntemleri arasında zayıf kuvvette, aynı kişilik tipi için ödün verme, hükmetme ve kaçınma yöntemleri arasında çok zayıf kuvvette pozitif ilişkiler tespit edilmiştir. Dışa dönük kişilik tipinin gösterilmesi ile birlikte en fazla uzlaşma ve bütünleştirme yöntemleri ile çatışmayı çözme eğilimi gözlenmektedir.

Bu bulgular kısaca özetlenecek olursa; baskın, kinci ve soğuk kişilik tipine sahip olan yöneticilerin çatışmayı yönetme yöntemlerinden daha çok hükmetme yöntemini, içe dönük ve kullanılmaya yatkın kişilik tipindeki yöneticilerin daha çok kaçınma yöntemini, fedakâr ve dışa dönük kişilik tipindeki yöneticilerin ise daha çok uzlaşma yöntemini tercih ettikleri tespit edilmiştir.

Tablo 3: Kişilik Tiplerinin, Bütünleştirme Çatışma Yöntemi Üzerindeki Etkisine Ait Çok Değişkenli Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	β_j	S(bj)	t	p	ANOVA Anlamlılık
Sabit	4,699	0,118	39,868	0,000***	
Baskın	-0,177	0,043	-2,322	0,029*	
Kinci	-0,179	0,053	-2,388	0,027*	
Soğuk	-0,114	0,053	-2,161	0,031*	
İçe Dönük	-0,220	0,059	-3,764	0,000***	F=15,975 p=0,000*** R ² =0,205
Kendine Güvensiz	-0,120	0,045	-2,677	0,008**	
Kullanılmaya Yatkın	0,029	0,033	0,893	0,372	
Fedakâr	0,031	0,039	0,815	0,415	
Dışa Dönük	0,048	0,039	1,231	0,219	

* $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ *** $p < 0,001$ β_j :Katsayı S(bj):Standart Hata Bağımlı Değişken: Bütünleştirme Yöntemi

Tablo 3'teki katsayıların anlamlılığı incelendiğinde, baskın, kinci, soğuk, içe dönük ve kendine güvensiz kişilik tiplerine yönelik katsayıların modelde anlamlı bir etkisinin olduğu ve bütünleştirme yöntemi üzerinde negatif bir etki oluşturduğu görülmektedir. Bütünleştirme yöntemindeki toplam varyansın %20,5'i (R²=0,205) kişilik tiplerinden (baskın, kinci, soğuk, içe dönük ve kendine güvensiz) kaynaklanmaktadır. Kullanılmaya yatkın, fedakâr ve dışa dönük kişilik tiplerinin ise bütünleştirme yöntemi üzerinde önemli bir etkisi bulunmamıştır (p>0,05). Bu durumda, çalışmanın birinci temel hipotezi olan "H₁: Kişilik tiplerinin, çatışmayı yönetme yöntemlerinden olan bütünleştirme yöntemi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır." hipotezi kabul edilmektedir.

Tablo 4: Kişilik Tiplerinin, Ödün Verme Çatışma Yöntemi Üzerindeki Etkisine Ait Çok Değişkenli Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	β_j	S(bj)	t	p	ANOVA Anlamlılık
Sabit	4,047	0,116	4,810	0,000***	
Baskın	-0,116	0,042	-2,754	0,006**	
Kinci	-0,163	0,052	-3,117	0,002**	
Soğuk	-0,163	0,052	-3,139	0,002**	
İçe Dönük	-0,120	0,058	-2,085	0,037*	F=47,338 p=0,000*** R ² =0,258
Kendine Güvensiz	-0,147	0,044	-3,303	0,001**	
Kullanılmaya Yatkın	0,301	0,032	9,391	0,000***	
Fedakâr	0,198	0,038	5,217	0,000***	
Dışa Dönük	0,081	0,038	2,100	0,036*	

* $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ *** $p < 0,001$ β_j :Katsayı S(bj):Standart Hata Bağımlı Değişken: Ödün Verme Yöntemi

Tablo 4'teki bulgulara göre tüm kişilik tiplerine yönelik katsayıların modelde anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Katsayıların işaretlerine göre; baskın, kinci, soğuk, içe dönük ve kendine güvensiz kişilik tiplerinin ödün verme yöntemi üzerinde negatif bir etkisi olduğu, buna karşılık kullanılmaya yatkın, fedakâr ve dışa dönük kişilik tiplerinin ise pozitif bir etkisi olduğu belirlenmiştir. Bu çerçevede, ödün verme yöntemindeki değişimlerin %25,8 ($R^2=0,258$) oranında tüm kişilik tiplerinden kaynaklandığını söylemek mümkündür. Böylelikle “ H_2 : Kişilik tiplerinin, çatışmayı yönetme yöntemlerinden olan ödün verme yöntemi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 5: Kişilik Tiplerinin, Hükmetme Çatışma Yöntemi Üzerindeki Etkisine Ait Çok Değişkenli Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	β_j	S(bj)	t	p	ANOVA Anlamlılık
Sabit	3,841	0,130	9,569	0,000***	
Baskın	0,147	0,024	3,303	0,001**	
Kinci	0,121	0,038	2,363	0,027*	
Soğuk	0,073	0,058	1,260	0,208	
İçe Dönük	-0,059	0,065	-0,915	0,360	F=37,953
Kendine Güvensiz	-0,386	0,050	-7,786	0,000***	p=0,000***
Kullanılmaya Yatkın	0,378	0,036	10,548	0,000***	R ² =0,218
Fedakâr	-0,298	0,042	-7,016	0,000***	
Dışa Dönük	0,098	0,043	2,278	0,023*	

* $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ *** $p < 0,001$ β_j :Katsayı S(bj):Standart Hata Bağımlı Değişken: Hükmetme Yöntemi

Tablo 5'deki bulgulara göre, soğuk ve içe dönük kişilik tipleri dışında ($p > 0,05$), diğer kişilik tiplerinin modelde önemli ($p < 0,05$) bulunduğu belirlenmiştir. Bu çerçevede; baskın, kinci, kullanılmaya yatkın ve dışa dönük kişilik tiplerinin hükmetme yöntemi üzerinde pozitif, kendine güvensiz ve fedakâr kişilik tiplerinin de negatif bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, baskın, kinci, kullanılmaya yatkın, dışa dönük, kendine güvensiz ve fedakâr kişilik tiplerinin %21,8 ($R^2=0,218$) oranında bir değişim ile hükmetme yöntemini etkileyen bağımsız değişkenler olduğu da belirlenmiştir. Belirlenen değerler doğrultusunda “ H_3 : Kişilik tiplerinin, çatışmayı yönetme yöntemlerinden olan hükmetme yöntemi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” hipotezinin kabul edildiği söylenebilir.

Tablo 6: Kişilik Tiplerinin, Kaçınma Çatışma Yöntemi Üzerindeki Etkisine Ait Çok Değişkenli Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	β_j	S(bj)	t	p	ANOVA Anlamlılık
Sabit	3,717	0,155	3,973	0,000***	
Baskın	-0,263	0,056	-4,699	0,000***	
Kinci	-0,268	0,070	-3,850	0,000***	
Soğuk	-0,339	0,051	-6,697	0,000***	
İçe Dönük	0,076	0,048	1,260	0,203	F=45,430
Kendine Güvensiz	-0,191	0,059	-3,225	0,001**	p=0,000***
Kullanılmaya Yatkın	0,458	0,043	10,717	0,000***	R ² =0,250
Fedakâr	0,084	0,069	1,217	0,224	
Dışa Dönük	0,146	0,051	2,852	0,004**	

** $p < 0,01$ *** $p < 0,001$ β_j :Katsayı S(bj):Standart Hata Bağımlı Değişken: Kaçınma Yöntemi

Tablo 6’deki katsayıların anlamlılığı incelendiğinde, içe dönük ve fedakâr kişilik tipleri dışında ($p>0,05$), diğer kişilik tiplerinin modelde önemli ($p<0,05$) bulunduğu görülmektedir. Diğer taraftan, baskın, kinci, soğuk ve kendine güvensiz kişilik tiplerinin kaçınma yöntemi üzerinde negatif, kullanılmaya yatkın, fedakâr ve dışa dönük kişilik tiplerinin de pozitif bir etkisinin olduğu belirlenmiş olup, “**H₄**: Kişilik tiplerinin, çatışmayı yönetme yöntemlerinden olan kaçınma yöntemi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” hipotezi doğrulanmıştır.

Tablo 7: Kişilik Tiplerinin, Uzlaşma Çatışma Yöntemi Üzerindeki Etkisine Ait Çok Değişkenli Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	β_j	S(bj)	t	p	ANOVA Anlamlılık
Sabit	4,549	0,123	6,859	0,000***	
Baskın	-0,096	0,045	-1,943	0,042*	
Kinci	-0,200	0,055	-3,617	0,000***	
Soğuk	-0,098	0,055	-1,966	0,038*	F=20,213
İçe Dönük	-0,061	0,061	-1,000	0,318	p=0,000***
Kendine Güvensiz	0,037	0,047	0,793	0,428	R ² =0,229
Kullanılmaya Yatkın	0,101	0,034	2,966	0,003**	
Fedakâr	0,131	0,044	3,126	0,001**	
Dışa Dönük	0,003	0,041	0,064	0,949	

$p<0,05$ * $p<0,01$ *** $p<0,001$ β_j :Katsayı S(bj):Standart Hata Bağımlı Değişken: Uzlaşma Yöntemi

Tablo 7’deki bulgulara göre, kişilik tiplerinin, çatışmayı yönetme yöntemlerinden olan uzlaşma yöntemi üzerindeki etkisine ait çok değişkenli doğrusal regresyon modeli anlamlı bulunmuştur (F=20,213; $p<0,05$). Katsayıların anlamlılığı incelendiğinde; içe dönük, dışa dönük ve kendine güvensiz kişilik tipleri dışında ($p>0,05$), diğer kişilik tiplerinin model üzerinde önemli ($p<0,05$) bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır. Katsayılara göre; baskın, kinci ve soğuk kişilik tiplerinin uzlaşma yöntemi üzerinde negatif bir etkisi olduğu, buna karşılık kullanılmaya yatkın ve fedakâr kişilik tiplerinin ise pozitif bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla, uzlaşma yöntemindeki değişimlerin, %22 (R²=0,229) oranında baskın, kinci, soğuk, kullanılmaya yatkın ve fedakâr kişilik tiplerinden kaynaklandığı söylenebilir. Araştırmanın beşinci ve son hipotezi de (**H₅**: Kişilik tiplerinin, çatışmayı yönetme yöntemlerinden olan uzlaşma yöntemi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.) bulgular değerlendirildiğinde kabul edilmiştir.

Sonuç ve Tartışma

Örgütsel başarıların önünde bir engel olarak görülen kişiler arası sorunların, zamanla büyüyerek hem kişileri hem de grupları etkileyecek düzeyde çatışmalara sebep olması ve bu sorunların kişilik farklılıklarından kaynaklanıyor olması (Wall ve Callister, 1995; Amason, 1996; Jehn, 1997; Ensley ve Hmieleski, 2005; Aritzeta ve Balluerka, 2006; Matsuo, 2006; Liang vd., 2007; Olson vd., 2007), çatışmaların örgütlerin faydasına yönetilebilmesi için kişilik konusundaki çalışmalara önem verilmesini gerektirmektedir (Moberg, 1998; Moberg, 2001; Antonioni ve Park, 2001; Bruck ve Allen, 2003; Van Dierendonck vd., 2005; Niederauer, 2006; Park ve Antonioni, 2007; Dijkstra vd., 2005; Kaushal ve Kwantes, 2006; Cai ve Fink, 2002; Wood ve Bell, 2008; Yürür, 2009). Çünkü çalışanların kişilik tiplerinin çatışmalara sebep olabileceği,

çatışmaların da örgüt başarısını doğrudan etkileyebileceği gerçeği bu türdeki çalışmaların örgütler açısından faydalı sonuçlar üretebileceğini öngörmektedir (Wall, 1998; De Dreu ve Weingart, 2003).

Kişilik tiplerinin çatışmayı yönetme yöntemlerine etkisine yönelik turizm işletmesi yöneticileri üzerinde gerçekleştirilen bu çalışmada, kişilik tiplerinin çatışmayı yönetme yöntemleri üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç, Moberg (1998), Antonioni ve Park (2001), Moberg (2001), Niederauer (2006), Park ve Antonioni (2007), Wood ve Bell (2008), Yürür (2009) tarafından yapılan çalışmalarla örtüşmektedir. Araştırmada söz konusu bu etki düzeyinin saptanabilmesi için, hesaplanan korelasyon analizi sonuçlarına göre; baskın, kinci ve soğuk kişilik tiplerine sahip yöneticilerin otoriter kişilik özelliklerinden dolayı çatışmaları yönetmede hükmetme yöntemine başvurduğu tespit edilmiştir.

İçe dönük kişilik tipi gösteren yöneticilerin zayıf da olsa kaçınma yöntemini kullanma olasılığının arttığı, kendine güvensiz kişilik tipindeki yöneticilerin hükmetme yöntemini uygulama düzeylerinin azalmakta olduğu da bir diğer sonuç olarak belirlenmiştir. Kullanılmaya yatkın kişilik tipine ait özelliklerin gösterilmesiyle, yöneticilerin en fazla kaçınma yöntemi olmak üzere sırasıyla ödün verme, hükmetme ve uzlaşma yöntemlerine başvurma düzeyinin de arttığı görülmektedir. Fedakâr kişilik tipi gösteren yöneticilerin daha çok bütünleştirme ve uzlaşma yöntemlerini tercih edebileceği, fedakârlık düzeyi arttıkça da hükmetme yöntemini uygulama olasılığının azalacağı da araştırmanın sonuçları kapsamında tespit edilmiştir. Son olarak, dışa dönük kişilik tipine sahip yöneticilerin en fazla uzlaşma ve bütünleştirme yöntemlerini kullanarak çatışmaları çözme eğilimi gösterdikleri de belirlenmiştir. Bu noktada hem fedakâr hem de dışadönük kişilik tipinin tercih ettiği çatışma yönetme yöntemleri arasındaki ilişki Bilsky ve Wülker (2000)'in çalışmasındaki sonuçlarla benzer niteliktedir.

Bilinmesi gerekir ki, turizm işletmelerinin sahip olduğu en önemli unsur insan kaynağıdır. İnsan kaynaklarının en verimli şekilde kullanılabilmesinden de yöneticiler sorumludur. Dolayısıyla empati kurabilen yöneticiler işgörenlerini örgütlerinin devamlılığı ve başarısı için daha doğru motive edebilecek, işgörenlerin bu memnuniyeti de tüm müşterilere yansıtacaktır. Bu yüzden, belli bir olgunluğa ulaşmış, psikolojik olarak kendini tamamlama gayretinde olan, kişilik yapısı oturmuş, sabırlı yöneticilerin işgörenlerine karşı olan davranış biçimleri onların yönetim yeteneklerinin de gelişmesine katkı sağlayabilecek olup örgütlerinde meydana gelebilecek çatışmalar konusunda önemli avantajlar elde etmelerine yardımcı olabilecektir. Araştırmada belirtilmeye çalışılan tüm bu hususlar araştırma sonuçları ve sunulan önerilerde dikkate alınarak, turizm işletmelerinde çalışan yöneticiler tarafından uygulanabilirse, işletmeleri örgütsel anlamda her açıdan daha güçlü hale gelebilecektir.

Kaynakça

- Alexander, D. C. (1995). "Conflict Management Styles of Administrators in Schools for the Deaf: Teacher Perceptions of Job Satisfaction." Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gallaudet University, Washington.
- Amason, A. (1996). Distinguishing Effects of Functional and Dysfunctional Conflict On Strategic Decision Making: Resolving A Paradox for Top Management Teams. *Academy of Management Journal*, 39, 123–148.
- Antonioni, D. (1998). Relationship Between the Big Five Personality Factors and Conflict Management Styles. *International Journal of Conflict Management*, 9, 336-355.
- Antonioni, D. ve Park, H. (2001). The Effects of Personality Similarity on Peer Ratings of Contextual Work Behaviors. *Personnel Psychology*, 54, 331-360.
- Aritzeta, A. ve Balluerka, N. (2006). Cooperation, Competition and Goal Interdependence in Work Teams: a Multilevel Approach. *Psicothema*, 18(4), 757-765.
- Asunakutlu, T. ve Safran, B. (2004). Kültürel Farklılıklardan Kaynaklanan Çatışmalara Yönelik Bir Araştırma (Marmaris Turizm Sektörü Örneği). *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 6(1), 26-49.
- Asunakutlu, T., Safran, B. ve Akgöl, A. (2004). Cinsiyet Farklılıklarından Kaynaklanan Çatışmalar ve Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*. 5(1), 44-52.
- Baykal, K. ve Kovancı, A. (2008). Yönetici ve Astları Arasındaki Anlaşmazlıkların Çözümüne Yönelik Bir Araştırma. *Havacılık ve Uzay Teknolojileri Dergisi*, 3 (3), 21-38.
- Bilsky, W. ve Wülker, A. (2000). Konfliktstile: Adaptation und Erprobung des Rahim Organizational Conflict Inventory (ROCHI-II). Web: http://wwwpsy.uni-muenster.de/imperia/md/content/psychologie_institut_4/ae_bilsky/forschungsbericht_ae_fb_21neu.pdf adresinden 14 Mart 2013 tarihinde alınmıştır.
- Bokkasam, S., Gupta, J. M., Alghanim, S. ve Al-Hamali, R. M. (2012). Organizational Conflicts in India and Saudi Arabia. *International Conference on Innovation and Information Management*. 36, 332-336.
- Bolger, N., DeLongis, A., Kessler, R. C. ve Schilling, E. A. (1989). Effects of Daily Stress on Negative Mood. *Journal of Personality and Social Psychology*. 57, 808–818.
- Brewer, N., Mitchell, P. ve Weber, N. (2002). Gender Role, Organizational Status, and Conflict Management Styles. *The International Journal of Conflict Management*. 13(1), 78-94.
- Bruck, C. S. ve Allen, T. D. (2003). The Relationship Between Big Five Personality Traits, Negative Affectivity, Type A Behavior, And Work-Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 63(2003), 457-472.
- Bumin, B. (1990). *İşletmelerde Organizasyon Geliştirme ve Çatışmanın Yönetimi*. Ankara: Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayını.
- Cai, D. A. ve Fink, E. L. (2002). Conflict Style Differences Between Individualists and Collectivists. *Communication Monographs*, 69(1), 67-87.
- Carter, J. C., Kelly, A. C. ve Norwood, S. J. (2012). Interpersonal problems in anorexia nervosa: Social inhibition as defining and detrimental. *Personality and Individual Differences*, 53, 169–174.

- Chen, L. S. L. (2008). Subjective Well-Being: Evidence From The Different Personality Traits of Online Game Teenager Players. *CyberPsychology & Behavior*, 11(5), 579-581.
- Çetin, M. Ö. ve Hacıfazlıoğlu, Ö. (2004). Academics' Conflict Management Styles (Öğretim Elemanlarının Çatışma Yönetimi Davranış Biçimleri). *Doğuş Üniversitesi Dergisi*. 5(2), 155-162.
- De Dreu, C. K. W. ve Weingart, L. R. (2003). Task Versus Relationship Conflict, Team Performance, and Team Member Satisfaction: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 88, 741-749.
- De Dreu, C. K. W., Evers, A., Beersma, B., Kluwer, E. S. ve Nauta, A. (2001). A Theory-Based Measure of Conflict Management Strategies in the Workplace. *Journal of Organizational Behavior*. 22, 645-668.
- Dijkstra, M. T. M., Dierendonck, D. van, Evers, A. ve De Dreu, C. K. W. (2005). Conflict and Well-Being at Work: The Modernizing Role of Personality. *Journal of Managerial Psychology*, 20(2), 87-104.
- Ensley, M. D., ve Hmieleski, K. A. (2005). A Comparative Study of New Venture Top Management Team Composition, Dynamics and Performance Between University-Based and Independent Start-Ups. *Research Policy*, 34, 1091-1105.
- Everard K. B., Morris G., ve Wilson, I. (2004). *Effective School Management*. London: Paul Chapman Publishing.
- Faheem, A., Campbell, P., Jaffar, A. ve Alkobaisi, S. (2010). Learning&Personality Types: A Case Study of a Software Design Course, *Journal of Information Technology Education: Innovations in Practice*, 9, 237-252.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M. ve Donnelly, JR., J. H. (2000). *Organizations: Behavior Structure Processes*. (3. Basım), Boston: Irwin McGraw-Hill.
- Graziano, W. G., Jensen-Campbell, L. A. ve Hair, E. C. (1996). Perceiving Interpersonal Conflict and Reacting to It: The Case for Agreeableness. *Journal of Personality and Social Psychology*. 70, 820-835.
- Gümüşeli, A. İ. (1994). *İzmir Ortaöğretim Okulları Yöneticilerinin Öğretmenler ile Aralarındaki Çatışmaları Yönetme Biçimleri*. Basılmamış Doktora Tezi. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Günbayı, İ. ve Karahan, İ. (2006). İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Kurum İçi Çatışmaları Yönetim Biçimleri. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 8(1), 209-230.
- Hodge, B. J. ve Anthony, W. P. (1991). *Organization Theory: A Strategic Approach*. (4. Basım), Boston: Allyn and Bacon.
- Horowitz, L. M., Rosenberg, S. E., Bauer, B. A., Ureno, G. ve Villasenor, V. S. (1988). Inventory of Interpersonal Problems, Psychometric Properties and Clinical Applications. *Journal of Clinic Consultation Psychologie*, 56, 885-892.
- Horowitz, L. M., Rosenberg, S. E., ve Bartholomew, K. (1993). Interpersonal Problems, Attachment Styles, and Outcome in Brief Dynamic Psychotherapy. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 61(4), 549-560.
- İyigün, N. Ö. (2012). *Psikolojik Kontratın Örgütsel Sapma Üzerindeki Etkisi ve Kişilik Özelliklerinin Rolü: İlaç Sektöründe Bir Araştırma*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Jehn, K. (1997). A Qualitative Analysis of Conflict Types and Dimensions in Organizational Groups. *Administrative Science Quarterly*, 42, 530-557.
- Karip, E. (2010). *Çatışma Yönetimi* (4. basım). Ankara: Pegem Akademi.

- Kaushal, R. ve Kwantes, C. T. (2006). The Role of Culture and Personality in Choice of Conflict Management Strategy. *International Journal of Intercultural Relations*, 30, 579-603.
- Kelly, J. (2006). An Overview of Conflict. *Dimesions of Critical Care Nursing*, 25(1), 22-28.
- Kutunis, R. Ö. ve Tunç, T. (2010). Kişilik ve Örgütsel Yaşam: Tükenmişlik Sendromu Yönünden Bir Değerlendirme. *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 12(2), 59-74.
- Liang, T. P., Liu, C. C., Lin, T. M., ve Lin, B. (2007). Effect of Team Diversity on Software Project Performance. *Industrial Management and Data Systems*, 107, 636–653.
- Matsuo, M. (2006). Customer Orientation, Conflict, and İnnovativeness in Japanese Sales Departments. *Journal of Business Research*, 59, 242–250.
- Mills, J. ve Chusmir, L. H. (1988). Managerial Conflict Resolution Styles: Work and Home Differences. *Journal of Social Behavior and Personality*, 3, 303-316.
- Moberg, P. J. (1998). Predicting Conflict Strategy With Personality Traits: Incremental Validity and The Five Factor Model. *International Journal of Management*, 9(3), 258-285.
- Moberg, P. J. (2001). Linking Conflict Strategy to The Five Factor Model: Theoretical and Empirical Foundations. *The International Journal of Conflict Management*, 12(1), 47-68.
- Niederauer, S. (2006). *Üniversite Üst Düzey Yöneticilerinin Kişilik Tipleri ve Örgütsel Çatışma Çözme Stilleri*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Oğuz, Y. (2007). *Okul Müdürlerinin Demografik Değişkenler ve Kişilik Özellikleri ile Çatışma Yönetimi Stili Arasındaki Farklılıklar ve İlişkiler*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Olson, B. J., Parayitam, S., ve Bao, Y. (2007). Strategic Decision Making: The Effects of Cognitive Diversity, Conflict, and Trust on Decision Outcomes. *Journal of Management*, 33, 196–222.
- Özdamar, K. (2001). *Spss ile Biyoistatistik* (4. basım). Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Park, H. ve Antonioni, D. (2007). Personality, Reciprocity, and Strength of Conflict Resolution Strategy. *Journal of Research in Personality*, 41, 110–125.
- Pelit, E., Keleş, Y. ve Kılıç, İ. (2012). Otel Yöneticilerinin Kişilik Özellikleri İle Çatışma Yönetme Yöntemleri Arasındaki İlişki. *II. Disiplinlerarası Turizm Araştırmaları Kongresi, 12-15 Nisan 2012, Kemer, Antalya, 784-797*.
- Rahim, M. A. (1983). A Measure of Styles of Handling Interpersonal Conflict. *Academy of Management Journal*, 26, 268-376.
- Rahim, M. A. (1992). *Managing Conflict in Organizations* (2. basım). Westport, CT: Praeger.
- Rahim, M. A. (2001). *Managing Conflict in Organizations*. (3. basım), Quorum Books Westport, CT: Greenwood Publishing Group.
- Rahim, M. A. (2002). Toward A Theory of Managing Organizational Conflict. *The International Journal of Conflict Management*, 13(3), 206-235.
- Rahim, M. A. (2004). *Rahim Organizational Conflict Inventories Professional Manual*. Bowling Green-Kentucky-USA: Center for Advanced Studies in Management.

- Rahim, M. A., Antonioni, D. ve Psenicka, C. (2001). A Structural Equations Model of Leader Power, Subordinates' Styles of Handling Conflict, and Job Performance. *International Journal of Conflict Management*, 12, 191–211.
- Renner, F., Jarrett, R. B., Vittengl, J. R., Barrett, M. S., Clark, L. A. ve Thase, M. E. (2012). Interpersonal Problems as Predictors of Therapeutic Alliance and Symptom Improvement in Cognitive Therapy For Depression. *Journal of Affective Disorders*, 138, 458–467.
- Rhenman, E., Stromberg, L., Westerlund, G. (1970). *Conflict and Cooperation in Business Organizations*. London: Wiley- Interscience.
- Sarıtaş, M. (1997). Yönetimde Kişilik Faktörü, *Eğitim Yönetimi Dergisi*, 3(4), 527-548.
- Sirivun, U. (2001). *An Investigation of The Primary and Secondary Conflict Management Style Preferences of Men and Women in The Role of Local Managers, International Managers, and College Students in Thailand*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Nova Southeastern University, U.S.A.
- Sportsman, S. ve Hamilton, P. (2007). Conflict Management Styles In The Health Professions. *Journal of Professional Nursing*, 23(3), 157-166.
- Sternberg, R. J. ve Soriano, L. J. (1984). Styles of Conflict Resolution. *Journal of Personality and Social Psychology*, 47, 115-126.
- Şirin, E. F. ve Yetim, A. A. (2009). Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu Yöneticilerinin Çatışma Yönetimi Stratejilerini Kullanma Düzeylerinin Yönetici ve Akademisyen Algılarına Göre İncelenmesi. *Celal Bayar Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu*, 4(4), 186-198.
- Tekin, Ö. A., Turan, S. N., Özmen, M., Turhan, A. A. ve Kökçü, A. (2012). Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Örgütsel Çatışma Yönetimi Arasındaki İlişkiler: Ankara'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama. *Journal of Yaşar University*, 27(7), 4611–4641.
- Ting-Toomey, S. (1994). Managing Intercultural Conflicts Effectively. L. Samovar ve R. Porter (Editör.), *Intercultural Communication: A Reader*, (ss.360-372). 7. Baskı. Belmont, CA: Wadsworth.
- Topaloğlu, C. (2011). Yönetim Kuramları ve Örgütsel Çatışmalar. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 6(1), 249-265.
- Türkmen, F. (2013). Kişilik Tiplerinin Çatışmayı Yönetme Yöntemlerine Etkisi: Turizm Sektöründe Bir Uygulama. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Üngüren, E. (2008). Örgütsel Çatışma Yönetimi Üzerine Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1(5), 880-909.
- Ünsar, A. S. (2011). Çalışanların Kişilik Özelliklerinin İşten Ayrılma Eğilimine Olan Etkisi: Bir Alan Araştırması. *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 16(22), 255-271.
- Van Dierendonck, D. (2005). The Construct Validity of Ryff's Scales of Psychological Well-Being and its Extension with Spiritual Well-Being. *Personality and Individual Differences*, 36, 629-643.
- Wall, J. A. Jr. ve Callister, R. R. (1995). Conflict and Its Management. *Journal of Management*, 21(3), 515-558.
- Wall, T. D. (1998). Affect., N. Nicholson (Editör). *The Blackwell Encyclopedic Dictionary of Organizational Behavior*. USA: Blackwell Publishers Inc.

- Wood, V. F. ve Bell, P. A. (2008). Predicting Interpersonal Conflict Resolution Styles From Personality Characteristics. *Personality and Individual Differences*, 45(2008), 126-131.
- Yıldız, S., Boz, İ. T. ve Yıldırım, B. F. (2012). Kişilik Tipi ile Olumlu Sosyal Davranış Arasındaki İlişki: Marmara Üniversitesi Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 26(1), 215-233.
- Yilmazer, A. ve Eroğlu, C. (2012). *Davranış Bilimleri ve Örgütsel Davranış*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yürür, S. (2009). Yöneticilerin Çatışma Yönetim Tarzları ve Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkinin Analizine Yönelik Bir Araştırma. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 10(1), 23-42.
- Zel, U. (2006). *Kişilik ve Liderlik* (2. basım). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

The Impact of Personality Traits on Conflict Management Methods

Muharrem TUNA

Gazi University
Faculty of Tourism
06830 Gölbaşı, Ankara, Turkey
muharrem@gazi.edu.tr

Fatih TÜRKMEN

Karabük University
Safranbolu Faculty of Tourism
78600 Safranbolu, Karabük, Turkey
fatihurkmen@karabuk.edu.tr

Extensive Summary

Introduction

According to Hogan (2009: 28), the future of not only the families but also the transnational companies or the nation-states depend on the personality traits of the people that work within these organizations. It should be noted that the interpersonal problems in professional life may create enormous and permanent problems for the social relations of the individuals (Renner et al., 2012: 459).

Kaushal and Kwantes (2006: 580) define conflict as an important ingredient of the daily life and argue that personal, social and organizational practices will increase the conflict potential in daily lives as the world becomes a smaller place under the influence of globalization. Within this context, Rahim (1992: 16) define conflict as the incoherence between the social entities, disagreements or the process in which the coherence between the individuals face away. Consequently, interpersonal conflicts constitute one of the most important and troublesome sources of the daily life (Bolger et al., 1989: 808). This is due to the fact that the personal traits of the members of the organization is a cornerstone for the formation of the team spirit in an organization. From this point, disharmony between the personal traits of the employees may lead to monotone working life, authoritarian management styles or inter-group and interpersonal conflicts and end up with a decrease in organizational efficiency and organizational disorder (Wall, 1998: 9).

Aim

The aim of this study is to reveal the personality traits of the managers (senior, middle and junior) working at hotel enterprises (3, 4 and 5 stars) and the A group travel agencies and to find out the impact of their personality traits over the conflict management methods that they use. Based on the main hypothesis that “personality traits influence the conflict management methods”, we suggest the following hypotheses:

H₁: Personality traits have a positive impact on the integrative conflict management method.

H₂: Personality traits have a positive impact on the compromise conflict management method.

H₃: Personality traits have a positive impact on the domination conflict management method.

H₄: Personality traits have a positive impact on the avoidance conflict management method.

H₅: Personality traits have a positive impact on the accomodation conflict management method.

Universe and the Sample

The universe of this study comprises the managers of the A group travel agencies and the three, four and five star hotels operating in Turkey. The universe of the study has been stratified according to the seven regions of Turkey and cluster sampling method was used to select the tourism enterprises in order to represent each stratum. The sampling volume (245) was calculated for each tourism enterprise types (A group travel agencies, three, four and five star hotels).

Data Collection and the Survey Scales

This work used survey method to collect data. The survey comprised three parts. The first part included questions on demographic characteristics of the managers and the characteristics of the tourism enterprise. The second part included the personality trait scale that consisted of 64 expressions and 8 sub-dimensions. The third part of the survey included the conflict management method scale that comprised 28 expressions and five sub-dimensions.

Conclusion and Discussion

This study, which was conducted on the managers of tourism enterprises found that the personality traits had an impact over the selection of conflict management method.

The managers with introvert personality trait used the avoidance method and the unconfident managers avoided using the domination method. The managers who could be exploited used the avoidance, compromise, domination and accommodation methods, respectively. Altruistic managers mostly used the integrative and accommodation methods and domination method is negatively correlated with the levels of altruism. Finally, the extrovert managers used the accommodation and integrative methods in order to manage the conflicts.

The main resource for the tourism enterprises is the human capital. The managers are responsible for the effective management of human resources. Consequently, managers who can empathize with the employees may properly motivate the employees for organization continuity and success and the employee satisfaction will be reflected upon consumer satisfaction. Due to this, the behavioral traits of the tolerant and mature managers who psychologically try to complement themselves will contribute to the managerial skills of the employees and will help the organizations to have competitive advantage in times of organizational conflicts. In case these points and the suggestions that are underlined within the scope of this study are taken into consideration, the enterprises will become organizationally stronger in every terms.

Örgütsel Adaletin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi: Savunma Sektöründe Bir Araştırma

The Effect of Organizational Justice on Organizational Citizenship Behavior: A Research in Defence Sector

Alptekin SÖKMEN

Gazi Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler
Fakültesi, İşletme Bölümü,
Ankara, Türkiye
asokmen@gazi.edu.tr

Serkan ŞAHAL

Gazi Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Anabilim Dalı
Ankara, Türkiye
serkansahal@yahoo.com

Metin SÖYLEMEZ

Gazi Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler
Fakültesi, İşletme Bölümü,
Ankara, Türkiye
met.soylemez@gmail.com

Özet

Çağımızın yoğun rekabet şartları altında, işletmelerin ayakta kalabilmeleri yolunda ihtiyaç duydukları gerçek gücün, sahip oldukları finansal kaynakların ötesinde, işletme bünyesinde görev yapan insan kaynağının niteliği olduğu öne çıkmaktadır. Buna paralel şekilde de, örgütsel adalet ve örgütsel vatandaşlık davranışı kavramları; çalışan verimliliği üzerindeki olumlu etkileri ve örgütün çevresel değişikliklere adaptasyonun sağlanması konularında sahip oldukları önem ve değerden ötürü, örgütsel davranış alanının popüler araştırma konuları arasında yer almaktadır. Bu çalışmanın temel amacı, örgütsel adalet algısının çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarını etkileyip etkilemediğinin incelenmesidir. Çalışmanın belirtilen amaçları doğrultusunda ise, işletmelerdeki örgütsel adalet yapısının düzenlenip iyileştirilerek, çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışı seviyelerini yükseltecek yönetsel stratejilerin geliştirilmesi hedeflenmiştir. Savunma sektöründe faaliyet gösteren bir işletmede 341 işgörene uygulanan bu çalışma kapsamında, örgütsel adalet ve örgütsel vatandaşlık boyutları arasında yapılan korelasyon analizleri sonucunda, her iki kavramın tüm boyutları arasında istatistiksel olarak pozitif yönde anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Bununla birlikte, Yapısal Eşitlik Modellemesi ile gerçekleştirilen analizler doğrultusunda, çalışanların dağıtım adaleti algılarının örgütsel vatandaşlık davranışları boyutlarından vicdanlılık, centilmenlik ve nezaketi pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Adalet, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı (ÖVD), Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM)

Abstract

Under the intense competition conditions of our era, the real power that businesses need to survive, stands out as the quality of human resources working within the business instead of the financial resources they have. And in parallel with this, the concepts of organizational justice and organizational citizenship behavior take place as two of the most popular topics of organizational behavior by means of their positive

effect on employee productivity and due to the importance and value they have on subjects of ensuring the organizations' adaptation to changes in business environment. The main goal of the present study is to determine whether or not perception of organizational justice affect employees' organizational citizenship behavior. In accordance with these stated purposes, developement of managerial strategies that increase levels of employees' organizational citizenship behaviors by organizing and improving the structure of organizational justice in businesses is intended. Under this study carried out in defence sector company on 341 employees, according to the results of correlation analyses between organizational justice and organizational citizenship behavior, it has been determined that there are statistically positive and meaningful correlations between all the dimensions of these two concepts. In addition, according to the analyses which are carried out with Structural Equation Modelling, it has also been found that employees' distributive justice perceptions positively affect conscientiousness, sportsmanship and courtesy dimensions of organizational citizenship behavior.

Keywords: *Organizational Justice, Organizational Citizenship Behavior (OCB), Structural Equation Modeling (SEM)*

1. Giriş

Son yıllarda rekabetin en güçlü kaynağının insan olduğu ve örgüt içindeki insan davranışlarının anlaşılabilir istenen doğrultuda yönlendirilmesi gerçeği, örgütlerin uzun vadede rekabet üstünlüğü kazanabilmek için yalnızca maddi kaynaklara değil, bunun ötesinde kopyalanamayan ve tekrar edilemeyen tek gerçek güçleri olan “insan” unsuruna ihtiyaç duydukları gerçeğini de ön plana çıkarmıştır. Bu nedenle, sahip olunan insan gücünün bu denli önem kazandığı günümüz iş hayatında, çalışanların içinde bulunulan küresel çağın yeni yönetim standartlarına ve anlayışlarına göre yönetilmesi konusu da, önemli bir olgu olarak kabul edilmektedir. Bu bağlamda örgütsel adalet ve örgütsel vatandaşlık konuları insan davranışını örgüt hedefleri doğrultusunda yönlendirmede önem arz etmektedir. Örgütsel adalet, yazında “çalışanlara örgüte yaptıkları katkılar oranında haklar, kurallara aykırı davranışları oranında ise cezaların verilmesi” süreci olarak tanımlanabilmektedir (Sökmen ve Tarakçıoğlu, 2011, s. 28). Örgütsel adalet kavramının çalışanlar üzerindeki etkisini inceleyen çalışmalarda, çalışanların örgüt içerisindeki kendilerine adil davranılıp davranılmadığına ilişkin algısını nelerin oluşturduğu ve bunun diğer örgütsel sonuçları etkileyip etkilemediğidir (Greenberg, 1990a, s. 411). Bu noktada, çalışanların örgütsel adalet algılarının; ücretlendirme, performans değerlendirme, ödüllendirme, cezalandırma vb. uygulamalar ile şekillendiğini söylemek mümkündür (Greenberg, 1987, s. 10). Dolayısıyla, bireylerde oluşan adaletsizlik algısının en önemli nedenleri arasında; hak ettiklerini düşündükleri karşılığı alamamış olmaları, hak edenlere ceza süreçlerinin işletilmemesi veya verilen cezaların çok hafif, ağır ya da daha önce uygulanmış benzer türden cezalara oranla tutarsızlık göstermesi veya cezalandırma yönteminin çoğu kişi tarafından adil olarak algılanmaması sayılabilmektedir (Trevino, 1992, s. 369). Çizilen bu çerçevede, araştırmanın temel amacı Ankara’da savunma sanayisinde faaliyet gösteren bir işletmede görev yapan çalışanların örgütsel adalet algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışlarını tespit ederek, örgütsel adalet algılarının örgütsel vatandaşlık davranışlarını etkileyip etkilemediği yapısal eşitlik modellemesi tespit etmektir. Bu araştırmanın yapılmasındaki temel neden daha önce, çalışanların örgütsel adalet algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışı göstermelerinde etkili olan faktörler konusunda

özellikle savunma sanayii alanında çok az çalışma bulunmasıdır. Ayrıca araştırmacıları bu şekilde bir araştırma yapmaya motive eden unsurlar arasında, savunma sanayii sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin yarattıkları katma değer in hem kendi işletmeleri, hem de ülke için ayrı bir stratejik öneme sahip olması ve bu sektörde faaliyet gösteren çalışanların tutum ve davranışları ile bunları etkileyen faktörlerin, verimlilikleri açısından çok daha yakından takip edilmesi ihtiyacı bulunmaktadır.

2. Kuramsal Çerçeve

2.1. Örgütsel Adalet

Genel anlamda benzer konumda bulunan bireylere eşit davranılmasını kapsayan adalet kavramı, örgütsel boyutta ele alındığında, “çalışanlara örgüte yaptıkları katkılar oranında haklar, kurallara aykırı davranışları oranında ise cezaların verilmesi” süreci olarak tanımlanabilmektedir (Sökmen ve Tarakçıoğlu, 2011, s. 28). Örgütsel adalet kavramı diğer bir tanımlamaya göre ise, “elde edilen örgütsel kazanımların dağıtım ve bu dağıtım yapılırken izlenen prosedürlerin çalışanlar tarafından adil olarak algılanması” olarak da ifade edilmiştir (Atalay, 2010, s. 43). Buna göre örgütsel adalet algısı, çalışanların gerçekte kendilerine nasıl ve hangi ölçüde adil davranıldığından çok, kendilerinin bu davranışı ne ölçüde adil algıladıklarına odaklanmaktadır (Taşkıran, 2011, s.93-95). Çünkü çalışanlar bu algı doğrultusunda örgütteki süreç ve mekanizmaların, görev ve ödüllerin, kendilerine gösterilen davranışların adil olup olmadığı konusunda yargıya varmakta ve bu yargı sonucunda ise örgüte ve dolayısıyla işlerine karşı tutum geliştirmektedirler (Karriker ve Williams, 2009, s. 113). Bu kapsamda, bireylerin adalet algısının, çalışma hayatlarını önemli şekilde etkilemesinin sebepleri üç önemli başlık altında tanımlanmıştır;

•Adalet algısı, bireyin diğer çalışanlar tarafından kabul edildiğinin bir göstergesi olarak algılanır ve dolayısıyla bireyin öz değerlerini etkiler.

•Adalet değerlendirmesi, bireyin çalışması karşılığında hak ettiği karşılığı alıp almadığını gözden geçirmesini ve kontrol etmesini sağlar.

•Adalet algısı, bir çalışma ortamında etik değerlere önem verildiği sonucuna varılmasına katkı sağlar. Dolayısıyla bu algı, ilgili iş ortamında bireylere saygı duyulup önem verildiğine işaret eder (Minibaş Poussard, 2008, s. 109).

Örgütsel adalet ile ilgili yapılan sınıflandırmalarda farklılıklar görülmesine rağmen, Cohen-Charash ve Spector (2001) tarafından, örgütsel adalet kavramı ile ilgili yapılmış 190 araştırmanın sonuçları incelenerek gerçekleştirilen meta-analizi ile de, en sık karşılaşılanı “dağıtım adaleti (distributive justice), prosedürel adalet (procedural justice) ve etkileşimsel adalet (interactional justice)” biçiminde yapılan sınıflandırma biçimidir.

Dağıtım adaleti, çalışanların ücret, terfi gibi kazanımlarının dağıtımıyla ilgili yönetsel kararların adil bir şekilde alınıp alınmadığına odaklanmaktadır (Baron ve Kreps, 1999, s. 107). Bu kavram Adams’ın eşitlik kuramı ile paralellik içerecek şekilde, elde edilen kazanım ve ödüllerin (ücretler, terfiler, görevler, maddeler, roller, statüler vb.) adil bir biçimde dağıtılmasını ifade eder (Colquitt, 2001, s. 386-400). Dağıtım adaleti kavramına temel teşkil eden çalışmalar arasında; Adams’ın (1965) Eşitlik Teorisi, Crosby’nin (1976) Görelî Yoksunluk Teorisi, Leventhal’ın (1976, 1980) Adalet Yargı Teorisi ve Blau’nun (1964) Sosyal Mübadele Teorisi’ni saymak mümkündür

(Özdevecioğlu, 2003, s. 77-96). Ancak dağıtım adaleti ile ilgili tüm bu teorilerin arasında Adams'ın Eşitlik Teorisi bilim dünyasında diğerlerinden daha fazla öne çıkmış ve uzun bir süre örgüt içi adalet sorunlarının incelenmesinde en yetkin yaklaşım olmuştur (Greenberg, 1990b, s.419).

Prosedürel adalet Moorman (1991)'a göre ; çalışanların örgüt içerisinde elde ettikleri çıktılarını belirlemek için kullanılan yöntemlerde ve çalışma koşullarına yönelik olarak alınan kararlarda doğruluk ve dürüstlüğe ne ölçüde uyulduğuna dair oluşan adalet algılamalarıdır. Bir başka ifade ile prosedür adaleti, örgütte dağıtım ile ilgili kararların alınmasındaki en önemli kavramın, izlenen prosedürlerin adilliği hususuna dayandığını belirtmekte ve alınan kararların adilliyini inceleyen dağıtım adaletinden farklı olarak, bu kararları oluşturan süreçleri konu edinmektedir. Örnek olarak, dağıtım adaleti çalışanların örgüt içerisindeki ödeme kararlarına yönelik tepkileri üzerine yoğunlaşırken, prosedür adaleti ise çalışanların bu kararların alınma yöntemlerine verdikleri tepkilere odaklanmaktadır (Folger ve Cropanzano, 1998, s. 144). Bu konudaki yapılan çalışmalar incelendiğinde, kararların alınmasında izlenen prosedürlerin adil olup-olmamasının, kararlar sonucu elde edilen kazanımların adilliğine ilişkin algılar üzerinde de etkili olduğu sonucuna varılmıştır (İşbaşı, 2000, s. 52).

Etkileşim adaleti, kişiler arasındaki iletişimin, örgüt içi süreçlerdeki yerini ele alan, taraflar arasındaki nezaket, dürüstlük ve saygı gibi unsurların etkisini inceleyen bir kavramdır(Cohen-Charash ve Spector 2001, s. 279). Etkileşim adaleti kavramının temelini oluşturan iki ana öge bulunmaktadır: Bunlardan ilki, karar verici pozisyonundaki kişinin karardan etkilenen kişilere karşı sergilediği tavırlar; diğer unsur ise karar vericinin verdiği kararlar ile ilgili yaptığı açıklamalardır. İlk unsur, alınan kararlardan etkilenen çalışanlara nazik ve saygılı davranılması gerektiği ile ilgilidir. Bunun sebebi bireylerin adalet algılarının bu tavırlara bağlı olarak değişmesidir. Diğer unsur ile vurgulanmak istenen ise, verilen kararların gerçekleştirilmesinde izlenen prosedürlere ilişkin açıklamalardır. Bu açıklamaların da, alınan kararların çalışanlar tarafından adil olarak algılanmasında önemli payı bulunmaktadır (Greenberg, 1990a, s. 411). Moorman (1991) çalışanların genel olarak örgüte ve yönetim seviyesindekilere karşı doğrudan tutumlarını etkileyen etkileşim adaletinin, prosedür adaletinden daha önemli bir yere sahip olduğunu belirtmektedir. İletişimde adalet duygusu, etkilediği her çalışanın örgüte karşı düşünce ve davranışlarında pozitif etki yaratmaktadır (Mossholder, 1998). Buna göre, ortaya çıkan bu adalet algısı, çalışanların süreç sonunda istemedikleri bir çıktı ile karşılaşsalar bile, olaylara karşı görece daha hafif şekilde tepki göstermektedirler (Colquitt vd., 2001, s. 427). Çalışanlar üzerinde etkileşim adaleti algısının gerçekleşmesi için iki unsura ihtiyaç duyulmaktadır: İlk unsur, süreçlerin uygulanması esnasında yöneticilerin çalışanlara karşı tutum ve davranışlarını ifade eden “kişilerarası adalet”, diğeri ise yine bu süreçte yaptıkları açıklamaları ve verdikleri bilgiyi işaret eden “bilgisel adalet” tir (Colquitt vd., 2001, s. 427; Greenberg, 1990b, s. 411).

Örgütsel adaletin etkileyeceği değişkenler arasında iş tatmini, performans, örgüt içi iletişim / prosedürel bilgilendirme, örgüte bağlılık, performans değerlendirme sistemleri, ödüllendirme sistemleri, bireylerarası saldırgan davranışlar ve örgütsel vatandaşlık davranışı gibi konular yer almaktadır (Yürür, 2008; Sökmen, Bilsel ve Erbil, 2013; Doğan, 2002; Sökmen, 2007; Çakmak, 2005; Yürür, 2005; Özdevecioğlu, 2003; Organ, 1990).

2.2. Örgütsel Vatandaşlık

Organ (1988) örgütsel vatandaşlık davranışını, örgütün biçimsel ödül sistemi içerisinde doğrudan veya açık bir şekilde ifade edilmemiş, örgütün genel olarak etkin çalışmasına katkı sağlayan gönüllü bireysel davranışlar olarak tanımlamıştır (Organ, 1998, s. 4). Burada gönüllülük kavramından kasıt, çalışanın örgüt içerisinde gerçekleştirdiği görevin iş tanımının gerektirmediği, çalışanın örgüt ile yaptığı sözleşmede yer almayan, kişinin kendi tercihi ile gerçekleştirdiği eylemlerdir. Bu eylemler, uygulandığında herhangi bir ödül veya uygulanmadığında herhangi bir ceza gerektirmeyen davranışlardır. Organ (1998) tarafından örgütsel vatandaşlık davranışının, çalışanın bir bütün olarak örgütün işleyişini geliştiren faaliyetlerden oluştuğu belirtilmektedir. Bu davranışlar önemsiz gibi görülse de, “bir bütün olarak” gerçekleştirildiğinde tüm örgüte etki edecek tutumlardır. Bu noktada ilgili kavramı aydınlatma davranışı ile benzerlik göstermektedir. Tek bir kişinin oyu, genele bakıldığında önemsiz gibi görünse de, bir bütün olarak düşünüldüğünde çok önemli sonuçlar ortaya çıkartabilmektedir (Organ, 1998, s.6).

Bunun yanında Greenberg ve Baron (2000), örgütsel vatandaşlık davranışını, çalışanların örgütün belirlediği zorunlulukların ötesine geçerek, istenenden daha fazlasını yapması olarak tanımlamıştır (Greenberg ve Baron, 2002, s. 372). Bu kapsamda, gerçekleştirilen bir davranışın örgütsel vatandaşlık davranışı olarak tanımlanması için gerekli üç unsur bulunmaktadır: (Greenberg ve Baron, 2002, s. 373)

- Sergilenen davranışın, resmi gereklilik ve görev tanımlarının ötesine geçmesi,
- Davranışın hiçbir zorlama olmaksızın, tamamen bilinçli bir şekilde gönüllülük esaslı çerçevesinde gerçekleştirilmesi,
- Davranışın örgüt tarafından tanımlanmış ödül sistemi içerisinde yer almasının gerekli olmaması.

Literatürde farklı araştırmacılar tarafından örgütsel vatandaşlık davranışına ilişkin otuz kadar farklı boyut tanımlanmıştır. Literatürde en çok referans gösterilen sınıflandırma ise, bu davranışları ilk kez “örgütsel vatandaşlık davranışı” adıyla tanımlayan Organ’a aittir. Dennis Organ tarafından 1988 yılında yayınlanan “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: İyi Asker Sendromu” (Organizational Citizenship Behavior: Good Soldier Syndrome) eserinde örgütsel vatandaşlık davranışı beş farklı boyutta incelenmiştir. Bunlar; Özgecilik (Altruism), Vicdanlılık (Conscientiousness), Centilmenlik (Sportmanship), Nezaket (Coutesy) ve Sivil Erdem (Civic Virtue) boyutlarıdır.

Özgecilik kavramı, genel olarak örgüt içerisindeki diğer kişilere gönüllü ve karşılıksız olarak yardımcı olma davranışı olarak tanımlanmaktadır. Buna örnek olarak, rahatsızlanan bir çalışanın görevlerinin iş arkadaşı tarafından tamamlanması, örgüte yeni katılan bir çalışana araç ve gereçleri nasıl kullanacağı konusunda yardımcı olunması veya projesini zamanında hazırlaması için iş arkadaşına destek olunması verilebilir. Bu noktada, bu tür iyi niyetli davranışların karşılıklı olması, tarafların ilişkilerinin dengeli yürütülmesinde yardımcı olmaktadır (Demirci, Erbaş ve Giderler Atalay, 2009, s.757).

Vicdanlılık kavramı Organ tarafından, örgütteki çalışanların bazı rol davranışlarını kendilerinden beklenenin üzerinde sergilemesi olarak tanımlanmıştır

(Organ, 1990, s. 47). Bu kapsamda işe devam, iş yerinde düzenli ve dakik çalışma, mola zamanlarını suistimal etmeden kullanma ve görevinin gerektirdiği kurallara riayet etme davranışları kavrama örnek gösterilmektedir. Buna benzer biçimde, çalışanın fazla mesai ücreti almamasına rağmen işini bitirmek için mesaiye kalması, iş yerinde çay molalarını fazla uzatmaması, örgütün yararına olan toplantılara katılması, su-elektrik kaynaklarını israfa kaçmadan kullanması da vicdanlılık boyutuna örnek gösterilebilir (Podsakoff, MacKenzie ve Hui, 1993, s. 7).

Nezaket boyutu; örgüt içinde iş bölümünden kaynaklanan etkileşim içindeki bireylerin olumlu iletişim kurmalarını ifade etmektedir. (Sökmen ve Boylu, 2011, s. 150). Verilecek kararlar öncesi diğer çalışanların da görüş ve önerilerini almak, örgüt içindeki önemli konularda bilgilendirme yapmak, diğer çalışanların sahip oldukları hak ve ayrıcalıklara saygı göstermek, genel konularda hatırlatma ve danışma davranışları sergilemek bu kavrama örnek olarak verilebilir (Gürbüz, 2006, s. 56).

Centilmenlik boyutu, çalışanların örgüt içerisinde gerginliğe sebebiyet verecek olumsuz davranışlar sergilemekten kaçınmaları ve önemsiz konular için şikâyet etmemelerini öngören davranışlar olarak tanımlanmaktadır. İş arkadaşlarına karşı saygılı davranmak, sorunları gereksiz yere büyütmemek, her türlü sorun karşısında yapıcı tavır takınmak, örgüt dışında da örgütün imajını savunmak gibi davranışlar bu boyut altında örnek olarak verilebilir (Gürbüz, 2006, s. 56). Bunun yanında centilmenlik davranışları, çalışanların iş ortamları içerisinde herhangi bir tartışmaya neden olabilecek söz ve eylemler gerçekleştirilmemeleri anlamına gelen sakınma davranışı olarak da ifade edilmektedir (Schnake ve Dumler, 2003, s. 284).

Sivil erdem boyutu, çalışanların örgütlerine bağlılıklarını veya makro seviyede ilgilerini ifade etmektedir. Bu kapsamdaki davranışlar, genel olarak örgütün çıkarlarını gözeterek mesleki ve sosyal anlamda örgütün işlevlerini desteklemeyi ve örgütün politik yaşamına katılım göstermeyi kapsamaktadır (Sezgin, 2005, s. 323).

2.3. Örgütsel Adalet Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi

Literatürde örgütsel adalet unsurunun örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi çeşitli araştırmacılar tarafından incelenmiştir (Organ, 1988; Moorman, 1991; Tansky, 1993; Bies, 1993; İşbaşı, 2000). Buna göre çalışanlar örgütteki uygulamaların dürüst ve adil olduğuna inanır ve yöneticilerinin kendilerine adil davrandığını düşünürlerse, örgüt içi tanımlanmış rollerinden çıkarak gönüllü olarak fazladan rol davranışı sergileme konusunda eğilim göstermektedirler (Konovsky ve Pugh, 1994, s. 667; Moorman, 1991, s. 854). Bununla birlikte, kendini örgütlerine adanmış çalışanlar, işlerinde daha uzun süre kalarak, daha kaliteli iş sonuçları çıkartmakta ve örgütün başarısına birçok yönden katkıda bulunmaktadır (Sökmen ve Boylu, 2011, s.147-150).

Çalışanların örgüt içi adaletsizlik hissine kapıldıkları durumlarda ise, üretim hızını ve kalitesini azaltmak yerine örgütsel vatandaşlık davranışları gibi gönüllülüğe dayalı davranışlarını azaltma ya da saklama eğilimi içerisine girdikleri gözlemlenmiştir. (Özen, 2002, s. 23) Chen ve arkadaşları, çalışanları yüksek örgütsel vatandaşlık davranışına sahip örgütlerde daha düşük işgücü devir oranları yaşanacağını, kendini örgüte adanmış bu çalışanların daha kaliteli işler çıkartmaları ile örgütün başarısına birçok yönden katkıda bulunacaklarını ifade etmiştir. (Chen, Sheng ve Hy, 2012, s. 6)

Organ örgütsel adaletin, çalışanların gönüllü olarak vatandaşlık davranışları göstermeleri için ihtiyaç duydukları bağlılık ve güven duygularını geliştirme aracı olarak önemli bir yere sahip olduğunu belirtmiştir (Skarlicki, 1995, s. 33). Organ ayrıca, Adams'ın eşitlik teorisinden yola çıkarak, dağıtımsal adalet algısının, çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimlerini etkilediğini ileri sürmüştür (Atalay, 2010, s. 36). Bu doğrultuda, örgüt içerisindeki çalışanların dağıtımsal adalet algıları ile örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme oranı arasında pozitif bir ilişki olduğundan bahsedilebilmektedir.

Literatürde, örgütsel adalet ile örgütsel vatandaşlık davranışını inceleyen çalışmalardan bazıları şunlardır:

Moorman ve arkadaşları, medya sektöründe hizmet veren çalışanlar ve yöneticiler üzerinde yaptıkları araştırmada prosedürel adaletin, örgütsel vatandaşlığın her beş boyutunu da olumlu yönde etkilediğini tespit etmiştir. (Moorman, Niehoff ve Organ, 1993, s. 299) Tansky ise yaptığı çalışma sonucunda, örgütsel adalet ile vatandaşlık davranışının özgecilik ve vicdanlılık boyutları arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunduğunu belirtmiştir. (Tansky, 1993, s. 199) Farh ve arkadaşlarının Tayvan'daki sekiz elektronik şirketi üzerinde gerçekleştirdikleri araştırmaya göre de, algılanan prosedürel ve dağıtım adaletinin, örgütsel vatandaşlık davranışını aynı oranda olumlu etkilediğini bulgulamıştır. Aynı konuda paralel bir sonuç ise, Moorman ve arkadaşlarının 1998'de Ortadoğu'daki askeri bir hastanede görev yapan sivil çalışanlar üzerinde yaptıkları çalışmada doğrulanmıştır. (Moorman, Blakely ve Niehoff, 1998, s. 355) Bunların yanında, Chegi tarafından Kore'de kamuda çalışan 300 kişi ve başka bir çalışmada ise özel sektörde çalışan 454 kişiden elde ettiği sonuçlar doğrultusunda, örgütsel adalet algısı ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif bir ilişki tespit edildiğini söylemek mümkündür (Chen, Sheng ve Hy, 2012, s. 8)

Türkiye'de gerçekleştirilen çalışmalar incelendiğinde ise, Arslantaş'ın bir telekomünikasyon firmasında beyaz yakalı çalışanlar (Arslantaş ve Pekdemir, 2007, s. 268) ve Erkutlu'nun on farklı devlet üniversitesinde görev yapan akademisyenler üzerinde yaptığı çalışmalarda, çalışanların örgütsel adalet algısı ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ve pozitif ilişki olduğu gözlemlenmiştir (Erkutlu, 2011, s. 550)

Yukarda bahsedilen çalışmalar ışığında özetlemek gerekirse, örgütsel adalet algısı taşıyan çalışanların bağlılık duyguları da buna bağlı olarak artış göstermekte ve bu durum çalışanların iş tatminleri ve motivasyonları üzerinde olumlu etki yaratmaktadır. Çalışanların gönüllü olarak biçimsel rol tanımlarının üzerine çıkarak yüksek performans göstermeleri ile de performanslarında artış yaşanmaktadır. Buna paralel olarak, örgütü sahiplenen, yardımsever, birbirine karşı saygılı ve nazik, örgütün sorunlarına duyarlı çalışanlar daha fazla ortaya çıkmakta, böylece bu yapıya sahip verimli örgütlerin sektörde rekabet avantajı sağlamaları kolaylaşmaktadır.

3. Yöntem

3.1. Araştırmanın Yöntemi

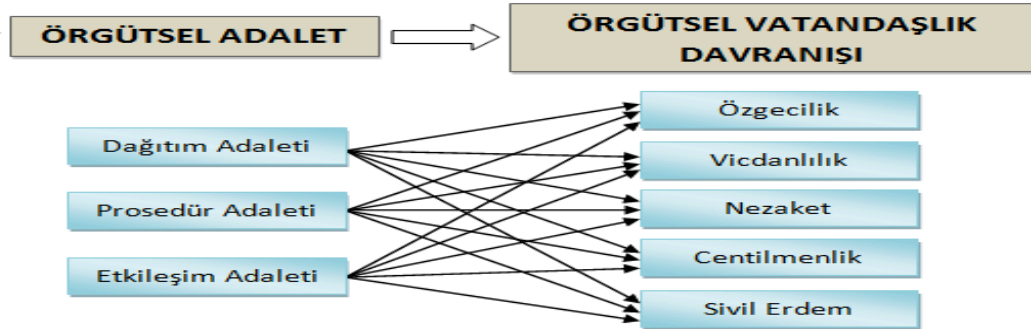
Araştırma kapsamında, Ankara'da savunma sanayisinde faaliyet gösteren bir işletmede anket çalışması uygulanmıştır. Araştırma, 12.2014 - 03.2015 tarihleri arasında yaklaşık üç aylık süre içinde yapılmıştır. Anket çalışmasının uygulandığı ana kütle, işletme bünyesinde farklı iş alanlarında çalışan 1338 kişidir. Bu noktada, örnek kütle

hacmi büyüdükçe, örnek kütleinin ana kütleiyi temsil etme yeteneği artacağından, çalışmamızda oldukça çok kişiye ulaşılmaya çalışılmıştır. Ancak seçmiş olduğumuz örnek kütle, örgütün çok hassas olduğu bilgi güvenliği nedeniyle bu araştırma kapsamında çalışılmasına izin verilen bölümlerde görev yapan 440 kişi olup, ana kütleinin yaklaşık 1/3'ü kadardır. Bu kapsamda, dağıtılan 440 ankete iş yoğunluğu sebebi ile toplam 392 kişi tarafından geri dönüş yapılmıştır. Bu anketler içerisinde de, eksiksiz ve doğru şekilde cevaplanarak araştırmaya dâhil edilen toplam sayı ise 341 olup, böylece araştırmanın örneklem kitlesinin, araştırmanın evreninin %25'ini oluşturduğu görülmüştür.

Araştırma kapsamında, veri toplama aracı olarak kullanılan anket formu, demografik özellikler, örgütsel adalet ölçeği ve örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği olmak üzere üç bölümden oluşmaktadır. Yapılan literatür taraması sonucunda; Moorman (1991) tarafından geliştirilen, Niehoff ve Moorman (1993) tarafından geçerlik çalışması yapılan ve Yıldırım (2006) tarafından Türkçe'ye çevirisi yapılan 20 ifadeli örgütsel adalet ölçeği ile; Basım ve şeşen (2006) tarafından iki ayrı çalışmada yer alan iki farklı ölçeğin birleştirilmesiyle (Vey ve Campbell, 2004 ile Williams ve Shiao, 1999) geliştirilen, Türkçe'ye çevirilerek iki farklı örneklem üzerinde geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılan 19 ifadeli örgütsel vatandaşlık ölçeğinin bu çalışma kapsamında kullanılması uygun bulunmuştur. Araştırmanın amaçları doğrultusunda yapılan anket çalışması 5'li Likert ölçeğine göre planlanmıştır. Buna göre ifadeler; "Kesinlikle Katılmıyorum", "Katılmıyorum", "Kararsızım", "Katılıyorum", "Kesinlikle Katılıyorum" şeklinde oluşturulmuştur.

3.2. Araştırmanın Modeli Ve Hipotezleri

Yukarıdaki literatür bilgileri işığında araştırmanın modeli ve temel hipotezleri şekil 1'de belirtildiği şekildedir. Modeldeki temel görüş, örgütsel adalet ve alt boyutlarının, örgütsel vatandaşlık ve alt boyutlarını etkilediği yönündedir. Buradan hareketle, araştırmada bağımsız değişken örgütsel adalet algısı; bağımlı değişken ise örgütsel vatandaşlık davranışı olarak ele alınmıştır.



şekil 1: Araştırmanın Modeli

H₁: Çalışanların örgütsel adalet algıları örgütsel vatandaşlık davranışlarını etkilemektedir.

H_{1.1}: Çalışanların dağıtım adaleti algıları örgütsel vatandaşlık davranışının özgecilik boyutunu etkilemektedir.

H_{1.2}: Çalışanların prosedür adaleti algıları örgütsel vatandaşlık davranışının özgecilik boyutunu etkilemektedir.

H_{1.3}: Çalışanların etkileşim adaleti algıları örgütsel vatandaşlık davranışının özgecilik boyutunu etkilemektedir.

H_{1.4}: Çalışanların dağıtım adaleti algıları örgütsel vatandaşlık davranışının vicdanlılık boyutunu etkilemektedir.

H_{1.5}: Çalışanların prosedür adaleti algıları örgütsel vatandaşlık davranışının vicdanlılık boyutunu etkilemektedir.

H_{1.6}: Çalışanların etkileşim adaleti algıları örgütsel vatandaşlık davranışının vicdanlılık boyutunu etkilemektedir.

H_{1.7}: Çalışanların dağıtım adaleti algıları örgütsel vatandaşlık davranışının nezaket boyutunu etkilemektedir.

H_{1.8}: Çalışanların prosedür adaleti algıları örgütsel vatandaşlık davranışının nezaket boyutunu etkilemektedir.

H_{1.9}: Çalışanların etkileşim adaleti algıları örgütsel vatandaşlık davranışının nezaket boyutunu etkilemektedir.

H_{1.10}: Çalışanların dağıtım adaleti algıları örgütsel vatandaşlık davranışının centilmenlik boyutunu etkilemektedir.

H_{1.11}: Çalışanların prosedür adaleti algıları örgütsel vatandaşlık davranışının centilmenlik boyutunu etkilemektedir.

H_{1.12}: Çalışanların etkileşim adaleti algıları örgütsel vatandaşlık davranışının centilmenlik boyutunu etkilemektedir.

H_{1.13}: Çalışanların dağıtım adaleti algıları örgütsel vatandaşlık davranışının sivil erdem boyutunu etkilemektedir.

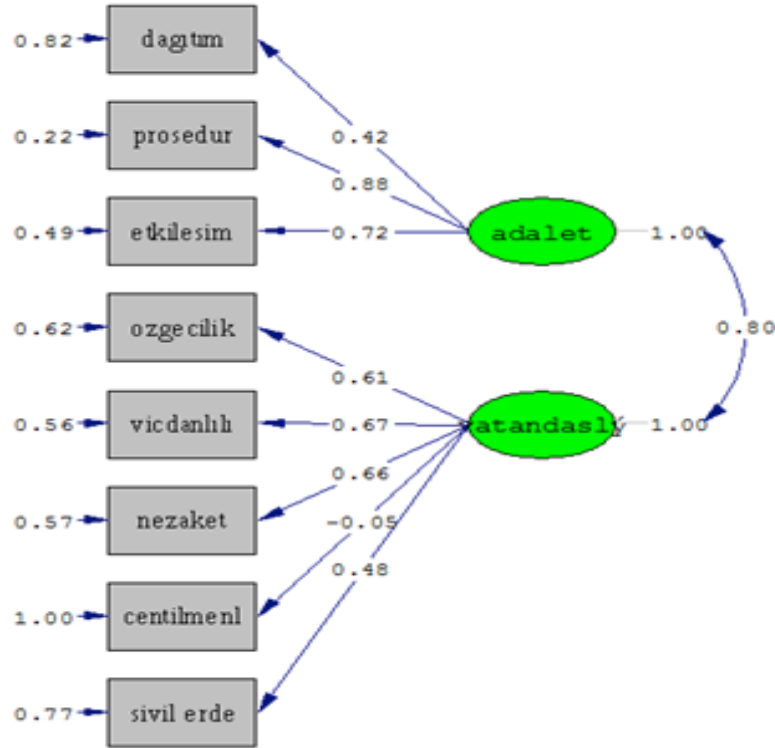
H_{1.14}: Çalışanların prosedür adaleti algıları örgütsel vatandaşlık davranışının sivil erdem boyutunu etkilemektedir.

H_{1.15}: Çalışanların etkileşim adaleti algıları örgütsel vatandaşlık davranışının sivil erdem boyutunu etkilemektedir.

3.3. Geçerlilik Ve Güvenilirlik Analizleri

Geçerlilik ve güvenilirlik ile ilgili olarak, örgütsel adalet ve örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeklerinde yer alan ifadelerin, ilgili boyutlarla olan ilişkilerini gösteren faktör yükleri ve bu boyutlara ilişkin iç tutarlılık katsayıları (cronbach's alpha) doğrultusunda, her iki ölçek için de geçerlilik ve güvenilirlikleri test edilmiş sonuçlarımız yeterli görülmüştür (Örgütsel adalet ölçeğindeki 20 maddenin genel güvenilirliği 0,95; örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğindeki 19 maddenin genel güvenilirlik katsayısının 0,92 çıkmıştır). Bu doğrultuda, çalışma kapsamında Kaiser Mayer Orkin (KMO) testi sonucunda; KMO örneklem uygunluğu örgütsel adalet ölçeği için 0,94, örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği için ise 0,92 olarak bulunmuştur. Ayrıca Bartlett normal dağılım test sonucunun da istatistiksel olarak anlamlı olduğu ($p < 0,01$) görülmüştür. Veri setine ait bu sonuçlar, faktör analizi için örneklem büyüklüğünün yeterli olduğunu ve veri dağılımının normal olduğunu göstermektedir.

Kullanılan ölçeklerin geçerliliğini test etmek üzere, LISREL programı ile doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Araştırma kapsamında, doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ölçeklerde yer alan ifadelerin, literatürde adı geçen boyutlara $p < 0,01$ anlamlılık düzeyinde uyumunu gösteren LISREL bulguları Şekil 2'de verilmiştir:



Şekil 2: Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin LISREL Çıktıları

Bu bulgulara göre, Şekil 2 üzerinde de görülebileceği üzere, örgütsel adalet ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönde %80’lik anlamlı ilişki bulunmuştur ($p<0,01$).

Araştırma modelinin uyum iyiliği endekslerine ilişkin bulgular ise Tablo 1’de sunulmuştur:

Tablo 1: Yapısal Eşitlik Modellemesine İlişkin Uyum Endeksleri

Uyum Ölçütleri	Kabul Edilebilir uyum değerleri	Sonuçlar
RMSEA	$0,05 < RMSEA < 0,10$	0,10
GFI	$0,90 < GFI < 0,95$	0,90
AGFI	$0,85 < AGFI < 0,95$	0,80
NFI	$0,90 < NFI < 0,95$	0,87
CFI	$0,90 < CFI < 0,95$	0,91
χ^2/df	$2 < \chi^2/df < 5$	4,24

RMSEA=Root mean square error of approximation, GFI=Goodness of fit index, AGFI=Adjusted goodness of fit index, NFI=Normed fit index, CFI=Comparative fit index.

Analiz kapsamında elde edilen sonuçlar faktör yapısının, mükemmel uyum (fit) değerlerine sahip olmasa bile, genel anlamda kabul edilebilir sınırlar içinde olduğunu ortaya koymaktadır. Bu sonuçlar doğrultusunda özgeçmişlik, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve sivil erdem olmak üzere beş boyuttan oluşan örgütsel vatandaşlık davranışına ait beş faktörlü ölçüm modelinin ve dağıtım, prosedür ve etkileşim adaleti olmak üzere üç boyuttan oluşan örgütsel adaletle ait üç faktörlü ölçüm modelinin bu

halleriyle kabul edilerek, ölçeklerin faktör yapılarının doğrulandığını söylemek mümkündür. Bir diğer ifade ile, önerilen ölçüm modelinin araştırma verisine uygun olduğu görülmektedir.

4. Bulgular

4.1. Demografik Bulgular

Araştırmaya konu olan 341 katılımcıya ait demografik özellikler tablo 2 de gösterilmiştir. Bunlar katılımcıların cinsiyetleri, medeni durumları, yaş aralıkları, eğitim durumları, çalışma kulvarları ve mevcut şirketlerindeki çalışma süreleridir.

Tablo 2: Katılımcıların Demografik Özellikleri

DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER	Kişi Sayısı	Yüzelik Oranı
1. CİNSİYET DURUMU		
Kadın	104	30,5%
Erkek	237	69,5%
2. MEDENİ DURUM		
Evli	211	61,9%
Bekar	122	35,8%
Boşanmış	8	2,3%
3. YAŞ DURUMU		
22-25 Yaş Arası	21	6,2%
26-30 Yaş Arası	80	23,5%
31-35 Yaş Arası	90	26,4%
36-40 Yaş Arası	69	20,2%
41-45 Yaş Arası	37	10,9%
46 ve Üzeri	44	12,9%
4. EĞİTİM DÜZEYİ		
Orta Öğretim	24	7,0%
Önlisans	24	7,0%
Lisans	154	45,2%
Lisansüstü	125	36,7%
Doktora	14	4,1%
5. ÇALIŞMA KULVARI		
Yöneticilik	28	8,2%
Mühendislik	166	48,7%
İdari	95	27,9%
Teknisyenlik	38	11,1%
Büro İşleri	12	3,5%
İşçilik	2	0,6%
6. KIDEM DURUMU		
1-5 yıl	92	27,0%
6-10 yıl	103	30,2%
11-15 yıl	49	14,4%
16-20 yıl	53	15,5%
21 yıl ve üzeri	44	12,9%

4.2. Araştırmaya Katılanların ÖA ve ÖVD Ölçeği Boyutlarının Aralarındaki İlişkinin Korelasyon Analizi ile İncelenmesi

Örgütsel adaletin boyutları ve örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları arasında anlamlı ilişkiler olup olmadığı Pearson korelasyon katsayısı kullanılarak analiz edilmiştir. Tablo 3 incelendiğinde genel olarak örgütsel adalet boyutları ile örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları arasında pozitif yönlü ve güçlü ilişkilerin olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla, örgütsel adalet boyutları düzeylerindeki artış veya azalışların, örgütsel vatandaşlık boyutları düzeylerini anlamlı olarak arttırması veya azaltmasının beklenebileceği söylenebilmektedir.

Tablo 3: ÖA ve ÖVD Ölçeği Boyutları Arasındaki Korelasyon Analizleri Tablosu

		Dağıtım Adaleti	Prosedür Adaleti	Etkileşim Adaleti	Özgeçilicilik	Vicdanlılık	Nezaket	Centilm.	Sivil Erdem	Ö.A	Ö.V.D
Dağıtım Adaleti	Pearson Korelasyonu (r)	1									
	Anlamlılık (2-yönlü)										
	N	341									
Prosedür Adaleti	Pearson Korelasyonu (r)	,467**	1								
	Anlamlılık (2-yönlü)	0									
	N	341	341								
Etkileşim Adaleti	Pearson Korelasyonu (r)	,555**	,718**	1							
	Anlamlılık (2-yönlü)	0	0								
	N	341	341	341							
Özgeçilicilik	Pearson Korelasyonu (r)	,372**	,202**	,368**	1						
	Anlamlılık (2-yönlü)	0	0	0							
	N	341	341	341	341						
Vicdanlılık	Pearson Korelasyonu (r)	,294**	,120*	,313**	,695**	1					
	Anlamlılık (2-yönlü)	0	0,027	0	0						
	N	341	341	341	341	341					
Nezaket	Pearson Korelasyonu (r)	,196**	,170**	,224**	,619**	,591**	1				
	Anlamlılık (2-yönlü)	0	0,002	0	0	0					
	N	341	341	341	341	341	341				
Centilm.	Pearson Korelasyonu (r)	,424**	,283**	,415**	,612**	,630**	,567**	1			
	Anlamlılık (2-yönlü)	0	0	0	0	0	0				
	N	341	341	341	341	341	341	341			
Sivil Erdem	Pearson Korelasyonu (r)	,363**	,323**	,411**	,451**	,504**	,500**	,606**	1		
	Anlamlılık (2-yönlü)	0	0	0	0	0	0	0			
	N	341	341	341	341	341	341	341	341		
Ö.A.	Pearson Korelasyonu (r)	,804**	,854**	,887**	,371**	,286**	,232**	,442**	,431**	1	
	Anlamlılık (2-yönlü)	0	0	0	0	0	0	0	0		
	N	341	341	341	341	341	341	341	341	341	
Ö.V.D	Pearson Korelasyonu (r)	,405**	,265**	,425**	,829**	,857**	,794**	,839**	,747**	,431**	1
	Anlamlılık (2-yönlü)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	N	341	341	341	341	341	341	341	341	341	341

**Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır (2-yönlü)

*Korelasyon 0,05 düzeyinde anlamlıdır (2-yönlü)

Örgütsel adalet ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda ise, belirtilen boyutlar arasında pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur ($r=0,431$; $p=0,00<0,01$). Tablo 3'e ilişkin verilere göre, örgütsel adalet ölçeğinin kendi boyutları ile arasındaki ilişki incelendiğinde mükemmel yakın pozitif yönde anlamlı ilişkiler bulunmaktadır (dağıtım adaleti için $r=0,804$; $p=0,00<0,01$; prosedür adaleti için $r=0,854$; $p=0,00<0,01$; prosedür adaleti için $r=0,887$; $p=0,00<0,01$). Örgütsel adalet ölçeği boyutlarının kendi aralarındaki korelasyon değerlerine bakıldığında; dağıtım-prosedür ($r=0,467$), dağıtım-etkileşim ($r=0,555$) ve prosedür-etkileşim ($r=0,718$) arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler olduğu görülmektedir.

Benzer şekilde, örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin kendi boyutları ile arasındaki ilişki incelendiğinde de, bu anlamda pozitif yönde yüksek anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir (özgeçilicilik için $r=0,829$; $p=0,00<0,01$; vicdanlılık için $r=0,857$;

$p=0,00<0,01$; nezaket için $r=0,794$; $p=0,00<0,01$; nezaket için $r=0,839$; $p=0,00<0,01$; nezaket için $r=0,747$; $p=0,00<0,01$). Ayrıca, Tablo 3 üzerinde de görülebildiği üzere, örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği boyutları kendi içinde incelendiğinde; birbirleri arasında pozitif yönde yüksek düzeyde anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir.

Buna göre örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından özgecilik ile ilişkisi en yüksek olan adalet boyutu dağıtım adaleti iken ($r=0,372$), prosedür adaleti en düşük ilişkiye sahip adalet boyutu ($r=0,202$) olarak karşımıza çıkmaktadır. Vicdanlılık ile örgütsel adalet boyutları arasındaki korelasyon değerleri dikkate alındığında, etkileşim adaletinin en yüksek ilişkiye sahip adalet boyutu olduğu ($r=0,313$), bunu sırasıyla dağıtım adaletinin ($r=0,294$) ve prosedür adaletinin ($r=0,120$) izlediği görülmektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışının bir diğer boyutu olan nezaket ile örgütsel adalet boyutları arasındaki korelasyon ilişkileri açısından bakıldığında en yüksek değer etkileşim adaleti boyutuna ait iken ($r=0,224$), prosedür adaleti en düşük ilişki seviyesine sahip çıkmıştır ($r=0,170$). Örgütsel vatandaşlık davranışının bir diğer boyutu olan centilmenlik ile ilişkisi en yüksek olan adalet boyutu dağıtım adaleti iken ($r=0,424$), prosedür adaleti en düşük ilişkiye sahip adalet boyutu ($r=0,283$) olarak karşımıza çıkmaktadır. Son olarak sivil erdem boyutundaki ilişki durumu incelendiğinde, etkileşim adaleti ile en yüksek ($r=0,411$) iken, prosedür adaleti ile en düşük ($r=0,323$) seviyede olduğu tespit edilmiştir.

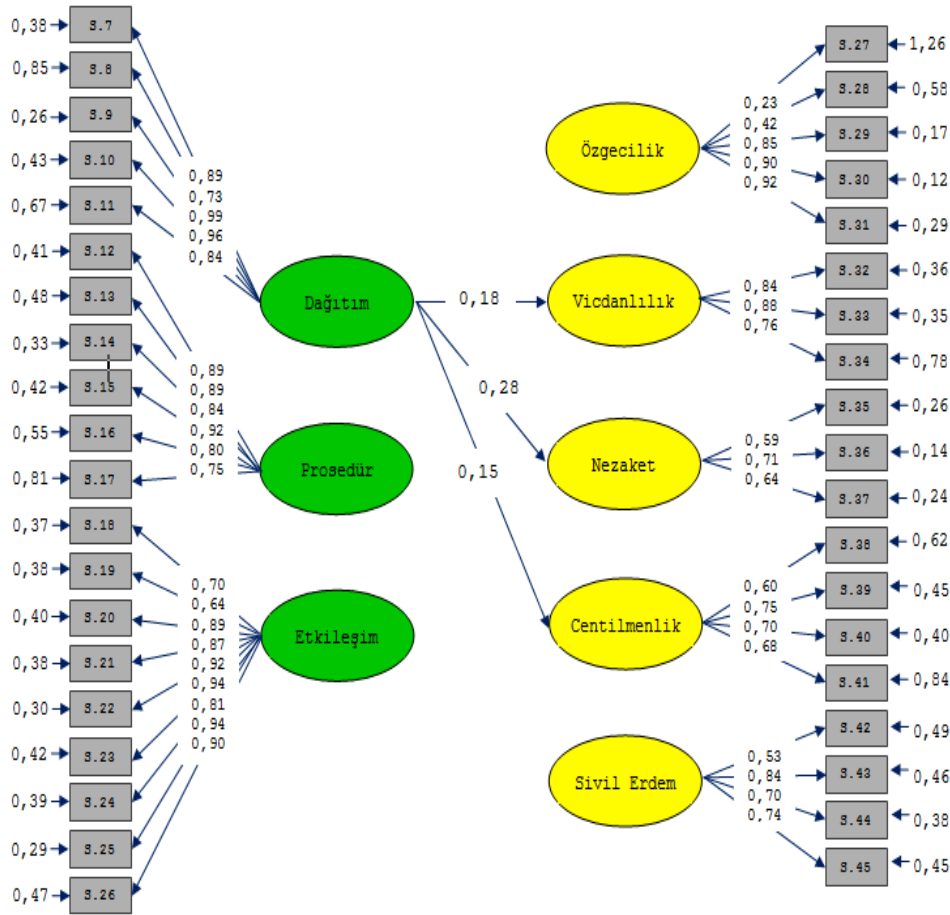
Tablo 3'te belirtilen korelasyon değerlerinden çıkarılan en önemli sonuçlardan biri de örgütsel adalet boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki ilişki durumlarıdır. Buna göre örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilişkisi en yüksek olan adalet boyutu etkileşim adaleti iken ($r=0,425$), dağıtım adaleti ikinci ($r=0,405$), prosedür adaleti ise en düşük ilişkiye sahip adalet boyutu ($r=0,265$) olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bu doğrultuda, yukarıda yer alan araştırma sonuçları incelendiğinde “H₁: Çalışanların örgütsel adalet algıları örgütsel vatandaşlık davranışlarını etkilemektedir” ana hipotezini kısmen destekler nitelikte anlamlı bulgular elde edilmiştir. Ancak hipotezin testi için, devam eden bölümde yer alan Yapısal Eşitlik Modellemesi analiz sonuçlarının incelenmesi gerekmektedir.

4.3. Araştırmaya Katılanların ÖA ve ÖVD Ölçeği Boyutlarının Aralarındaki İlişkinin Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM) ile İncelenmesi

Daha önce bahsedildiği gibi, iki aşamalı yaklaşım kullanılarak gerçekleştirilen analizlerin ilk basamağında ölçme modeli test edilmiştir. Ölçme modeli test edilirken, aynı zamanda uyum iyiliği istatistikleri de incelenmiş ve sonuç olarak hem ölçme modelinin hem de uyum iyiliği değerlerinin yapısal modelleri incelemek için yeterli olduğu görülmüştür.

Şekil 3'te, tüm boyutlar arası dolaylı ilişkilerin arındırılması sonrasında, örgütsel adalet boyutları ile örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları arasındaki anlamlı çıkan ilişkileri gösteren LISREL çıktısı paylaşılmıştır:



Şekil 3: ÖA ile ÖVD Boyutları Arasındaki İlişkileri Gösteren LISREL Çıktısı

Yapısal Eşitlik Modellemesi kullanılarak, araştırma kapsamında incelenen sebep-sonuç ilişkilerinin değerlendirilmesine imkân veren analiz sonuçları doğrultusunda, yapısal modelin bağımsız değişkenleri olan ÖA boyutları ile bağımlı değişkeni olan ÖVD boyutları arasında, anlamlı sonuç elde edilmiş regresyon katsayılarına ait γ (gamma) değerleri Şekil 3 üzerinde gösterilmektedir. Bununla birlikte, yapısal modelin örtük değişkenleri olan ÖA ve ÖVD boyutlarının, kendilerini tanımlayan gözlenen değişkenler ile olan ilişkilerini gösteren faktör yüklerine ait λ (lambda) değerleri de model kapsamında belirtilmektedir.

Elde edilen sonuçlara göre; dağıtım, prosedür ve etkileşim adaleti algılamalarının özgecilik üzerinde anlamlı bir etkisinin oluşmadığı görülmüştür. Böylece “ $H_{1,1}$: Çalışanların dağıtım adaleti algıları örgütsel vatandaşlık davranışının özgecilik boyutunu etkilemektedir”, “ $H_{1,2}$: Çalışanların prosedür adaleti algıları örgütsel vatandaşlık davranışının özgecilik boyutunu etkilemektedir” ve “ $H_{1,3}$: Çalışanların etkileşim adaleti algıları örgütsel vatandaşlık davranışının özgecilik boyutunu etkilemektedir” hipotezleri reddedilmiştir.

Çalışanların örgütlerine vicdanlılık davranışı göstermelerinde dağıtım adaleti ($\gamma = 0,18$, $t \geq 2$) algılamalarının pozitif yönlü anlamlı bir etkisi bulunmuştur. Bu doğrultuda, çalışma kapsamındaki “ $H_{1,4}$: Çalışanların dağıtım adaleti algıları örgütsel vatandaşlık davranışının vicdanlılık boyutunu etkilemektedir” hipotezi kabul edilmiştir.

Buna karşılık “**H_{1.5}**: Çalışanların prosedür adaleti algıları örgütsel vatandaşlık davranışının vicdanlılık boyutunu etkilemektedir” hipotezi kapsamında, prosedür adaleti ile vicdanlılık arasında çok düşük oranda negatif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur ($\gamma=-0,13$, $t \geq 2$). Bu anlamda, ilgili hipotez kabul edilmiş ancak iki kavram arasında çalışmanın literatür kısmında belirtilen bulgulara göre farklı yönde bir sonuç elde edilmiştir. Elde edilen bu bulgu, çalışmanın sonuç kısmında yorumlanacaktır.

“**H_{1.6}**: Çalışanların etkileşim adaleti algıları örgütsel vatandaşlık davranışının vicdanlılık boyutunu etkilemektedir” hipotezi ise, kavramlar arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığından dolayı reddedilmiştir.

Çalışanların örgütlerine nezaket davranışı göstermelerinde dağıtım adaleti ($\gamma=0,28$, $t \geq 2$) algılamalarının pozitif yönlü anlamlı bir etkisi söz konusudur. Bu doğrultuda, çalışma kapsamındaki “**H_{1.7}**: Çalışanların dağıtım adaleti algıları örgütsel vatandaşlık davranışının nezaket boyutunu etkilemektedir” hipotezi kabul edilmiştir.

“**H_{1.8}**: Çalışanların prosedür adaleti algıları örgütsel vatandaşlık davranışının nezaket boyutunu etkilemektedir” hipotezi, kavramlar arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığından dolayı reddedilmiştir.

Bununla birlikte; “**H_{1.9}**: Çalışanların etkileşim adaleti algıları örgütsel vatandaşlık davranışının nezaket boyutunu etkilemektedir” hipotezi kapsamında, etkileşim adaleti ile nezaket davranışı arasında çok düşük oranda negatif yönlü anlamlı ilişki tespit edilmiştir ($\gamma=-0,13$, $t \geq 2$). Bu anlamda, ilgili hipotez kabul edilmiş ancak iki kavram arasında çalışmanın literatür kısmında belirtilen bulgulara göre farklı yönde bir sonuç elde edilmiştir. Elde edilen bu bulgu, çalışmanın sonuç kısmında yorumlanacaktır.

Çalışanların örgütlerine centilmenlik davranışı göstermelerinde dağıtım adaleti ($\gamma=0,15$, $t \geq 2$) algısının pozitif yönlü anlamlı bir etkisi söz konusudur. Bu doğrultuda, çalışma kapsamındaki “**H_{1.10}**: Çalışanların dağıtım adaleti algıları örgütsel vatandaşlık davranışının centilmenlik boyutunu etkilemektedir” hipotezi kabul edilmiştir.

Buna karşılık, “**H_{1.11}**: Çalışanların prosedür adaleti algıları örgütsel vatandaşlık davranışının centilmenlik boyutunu etkilemektedir” ve “**H_{1.12}**: Çalışanların etkileşim adaleti algıları örgütsel vatandaşlık davranışının centilmenlik boyutunu etkilemektedir” hipotezleri ise, kavramlar arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığından dolayı reddedilmiştir.

Çalışanların örgütlerine sivil erdem davranışı göstermelerinde, örgütsel adaletin hiçbir boyutunun anlamlı bir etkisi tespit edilememiştir. Bu nedenle, “**H_{1.13}**: Çalışanların dağıtım adaleti algıları örgütsel vatandaşlık davranışının sivil erdem boyutunu etkilemektedir”, “**H_{1.14}**: Çalışanların prosedür adaleti algıları örgütsel vatandaşlık davranışının sivil erdem boyutunu etkilemektedir” ve “**H_{1.15}**: Çalışanların etkileşim adaleti algıları örgütsel vatandaşlık davranışının sivil erdem boyutunu etkilemektedir” hipotezleri reddedilmiştir.

Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM) kapsamında, Şekil 2 de görülebileceği üzere, örgütsel adalet ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönde 0,80 düzeyinde ($p < 0,01$) anlamlı ilişki elde edilmiştir. Bununla birlikte, Şekil 3’te örgütsel adaletin örgütsel vatandaşlık davranışına etkileri boyutlar bazında belirtilmiştir. Ulaşılan tüm bu sonuçlar doğrultusunda ana hipotezlerden biri olan “**H₁**: Çalışanların örgütsel

adalet algıları örgütsel vatandaşlık davranışlarını etkilemektedir” hipotezi kabul edilmiştir.

5. Sonuç, Tartışma Ve Öneriler

Araştırma kapsamında gerçekleştirilen Pearson korelasyon analizleri sonucunda; araştırmaya katılan çalışanların dağıtım adaleti algıları ile tüm ÖVD boyutları arasında istatistiksel açıdan pozitif yönlü anlamlı ilişkilerin olduğu belirlenmiştir. Buna göre çalışanların dağıtım adaleti algıları arttıkça veya azaldıkça özgeciklik, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve sivil erdeme ilişkin ÖVD düzeyleri de aynı doğrultuda artmakta veya azalmaktadır. Diğer bir ifade ile, çalışanlar tarafından şirketlerinden elde ettikleri katkı-kazanım oranlarının eşit olduğunun algılanması ile, örgütlerine karşı sergiledikleri fazladan rol davranışlarını yerine getirme düzeyleri de artmaktadır. Korelasyon analizlerinden ortaya çıkan bir diğer sonuç, araştırmaya katılan çalışanların prosedür adaleti algıları ile tüm ÖVD boyutları arasında istatistiksel açıdan pozitif yönlü anlamlı ilişkilerin olduğudur. Diğer bir deyişle, çalışanların örgüt içinde kararların alınmasında izlenen prosedürleri adil olarak algılamaları ile, bu kararları benimseyerek örgüt içinde yardımsever davranışlar sergileme eğilimlerinin de arttığı yorumu yapılabilir.

Gerçekleştirilen korelasyon analizleri kapsamında elde edilen bir başka sonuç ise, araştırmaya katılan çalışanların etkileşim adaleti algıları ile tüm ÖVD boyutları arasında istatistiksel açıdan pozitif yönlü anlamlı ilişkilerin tespit edilmesi olmuştur. Buna göre çalışanların yöneticilerinin karar verme sürecinde kendilerine karşı adil, nazik, saygılı olduğunu gördüğü sürece çalışma arkadaşlarına karşı yardımsever olma ve kendilerinden beklenenin ötesinde bir rol davranışı sergileme eğilimleri artmaktadır.

Çalışmanın ana hipotezini destekler yönde elde edilen bu sonuçlara paralel şekilde, Gazi Üniversitesi’nde görev yapan 295 öğretim görevlisinin örgütsel adalet algıları ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi inceleyen bir araştırmanın sonuçlarına göre de, iki kavram arasında pozitif yönde anlamlı korelasyonel ilişki bulunduğu tespit edilmiştir (Buluç, 2009, s. 368). Ayrıca İplik (2009) tarafından süpermarket çalışanları üzerinde gerçekleştirilen araştırmada, benzer şekilde örgütsel adalet boyutları ile örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları arasında anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Belirtilen çalışmaların bulguları; İşbaşı (2000), Polat (2007), Poyraz vd. (2009), Öğüt vd. (2009), Blakely, Andrews ve Moorman’ın (2005), Williams vd. (2002) ve Skarlicki (1995)’nin çalışmaları ile de tutarlılık göstermektedir.

Çalışma kapsamında, örgütsel adalet ve örgütsel vatandaşlık davranışı kavramları arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik elde edilen bulguların, literatüre bu yönde katkıda bulunduğuna inanılmaktadır.

Örgütsel adalet ve örgütsel vatandaşlık davranışı kavramlarının da yapısal olarak örtük değişkenler olması sebebi ile, bahsedilen iki ölçeğin boyutları arasındaki ilişkileri saptamak ve araştırmada kapsamında bu yönde geliştirilen hipotezleri test etmek için Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM) yöntemi seçilmiştir. Bunun sebebi; çalışma modeli çerçevesindeki bağımlı değişkenler ile bağımsız değişkenler arasında, doğrudan ilişkilerin yanı sıra dolaylı ilişkilerin de varolması ve bu nedenle de, klasik regresyon analizlerinin çalışmanın karmaşık modelini yorumlamakta bu anlamda yetersiz kalacağıdır.

Bu doğrultuda, çalışanların örgütsel adalet algılarının vatandaşlık davranışlarını etkileyip etkilemediğini tespit etmek için Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM) ile gerçekleştirilen analizler sonucu, tüm boyutlar arası dolaylı ilişkilerin arındırılması sonrasında elde edilen ilk sonuç, dağıtım adaleti algısının ÖVD'nin vicdanlılık boyutunu pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği ortaya çıkmıştır ($\gamma=0,18$, $t \geq 2$). Buna göre çalışanların örgüt içerisinde ücret, terfi, görev, mal, rol, statü vb. gibi kazanımlarının adil bir şekilde dağıtılıp dağıtılmadığına dair algıları olumlu olduğu sürece; kendilerinden beklenenin üzerinde rol davranışlarını sergiledikleri (görevlerini zamanından önce tamamlama, uzun süreli ve gereksiz molalardan kaçınma, toplantılarda dakik olma, örgüt kaynaklarını koruma, yapıcı önerilerde bulunma gibi) söylenebilir.

Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM) analizlerinden çıkan başka bir sonuç ise, dağıtım adaleti algısının ÖVD'nin nezaket boyutunu pozitif yönde anlamlı olarak etkilediğidir ($\gamma=0,28$, $t \geq 2$). Buna göre, örgüt içerisinde kazanımlarının adil dağıtılması sonucu, çalışanların etkileşim içinde oldukları iş arkadaşları ile olumlu iletişim kurma (bir problemin oluşmasını engellemek için harekete geçmek veya çözüm önerilerinde bulunmak gibi proaktif davranışlar) düzeyleri de artmaktadır.

Analiz sonucunda ayrıca son olarak, çalışanların dağıtımsal adalet algılarının centilmenlik boyutuna ilişkin ÖVD düzeylerini etkilediği belirlenmiştir ($\gamma=0,15$, $t \geq 2$). Bu doğrultuda örgütsel adalet algısı yüksek olan çalışanların; önemsiz konular için şikâyet etmeme, iş arkadaşlarına karşı saygılı davranma, sorunları gereksiz yere büyütmemeye, her türlü sorun karşısında yapıcı tavır takınma, örgüt dışında da örgütün imajını savunma gibi centilmenlik boyutu altında tanımlanan davranışları sergiledikleri yorumu yapılabilir.

Bu sonuçların yanında, Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM) kapsamında regresyon analizlerinden farklı olarak, boyutlar arası tüm dolaylı ilişkiler arındırıldıktan sonra; prosedür adaleti ile vicdanlılık arasında ($\gamma=-0,13$, $t \geq 2$) ve etkileşim adaleti ile nezaket davranışı arasında ($\gamma=-0,13$, $t \geq 2$) çok düşük seviyede negatif yönlü anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuçlar literatür ile kıyaslandığında, benzer çalışmalarda bahsedilen boyutlar arasındaki bulgulara göre tutarsızlık içerdiği gözlemlenmiştir. Bunun sebebi olarak, anket çalışması gerçekleştirilen örgüte özel bir durum olabileceği yorumu yapılabilir. Buna göre boyutlar arası bu etkiler üzerinde, bu çalışma kapsamında ölçülemeyen diğer bir kavramın aracılık etkisi sebebi ile, sonuçlarda bu yönde negatif yönde gerçekleşmiş olabileceği düşünülmektedir. İlgili sonuç üzerinde, ilerde detaylı bir araştırma yapılarak, duruma ilişkin daha belirgin bir neden ortaya koyulabilecektir.

Bu çerçevede, anket araştırmasının gerçekleştirildiği örgüt bünyesinde dağıtım adaletinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde diğer adalet algılarından daha önemli bir belirleyici olmasının nedeninin, çalışanların işe yaptıkları katkıları sonucunda tüm çalışanların eşit sonuçlarla karşılaşmalarına daha fazla önem vermeleri olduğu düşünülmektedir. Bir başka ifade ile, çalışanların bu anlamda adalet algılarını etkileyen ana odak noktalarının, karar süreçlerinin adilliği veya yöneticileri tarafından gördükleri tutum ve davranışlardan ziyade; yönetim kararları sonucunda elde ettikleri kazanımların, diğer çalışanlara göre eşit dağıtılıp dağıtılmadığı olduğu yorumu yapılabilir. Buna göre, araştırmanın yapıldığı işletmede görev yapan çalışanların; vicdanlılık, nezaket, centilmenlik gibi örgütsel vatandaşlık davranışları sergilemesi

yönünde bu anlamda belirleyici olan adalet algılarının, elde ettikleri ücret, terfi, görev, rol, statü vb. gibi kazanımlarının adil bir biçimde dağıtılmasına bağlı olarak artış ya da azalış göstereceği gözlemlenmektedir.

Elde edilen veriler yönetsel uygulamalar açısından değerlendirildiğinde, örgütsel performansın genel olarak artması için daha verimli çalışanlara ihtiyaç olduğu, söz konusu performans artışı için ise yöneticilerin bu anlamda adil kararlar alınmasına yüksek düzeyde önem vermesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

Çalışma kapsamında yapılan analiz sonuçlarına göre; bir bütün olarak örgütsel adaletin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde pozitif yönde ve istatistiksel olarak anlamlı seviyede etkileri olduğu tespit edilmiştir. Sonuçlar ilgili literatür ile karşılaştırıldığında, elde edilen bu bulgunun literatür ile çok büyük bir oranda paralellik gösterdiği tespit edilmiştir. Buna göre, literatürdeki çalışmalarda da, örgütsel adalet algısı ile örgütsel vatandaşlık davranışı seviyesi arasında pozitif ilişki olduğuna dair birçok araştırmaya rastlanmakta ve geniş bir kesim tarafından, örgütsel adalet algısının örgütsel vatandaşlık davranışını etkileyen en önemli kavramlar arasında yer aldığı kabul edilmektedir (Organ ve Konovsky 1989, Moorman 1991, Niehoff ve Moorman 1993, Moorman, Blakely ve Niehoff 1998, Podsakoff ve ark. 2000, Cohen-Charash ve Spector 2001).

Örgütsel adaletin hangi boyutlar bazında örgütsel vatandaşlık davranışını açıkladığına dair de birçok çalışma yapıldığı görülmektedir. Bunlara göre örneğin, Dilek (2005) tarafından askeri örgütlerde yapılan araştırmada dağıtımsal adalet, örgütsel vatandaşlık davranışının tüm alt boyutları açıklamada etkili olduğu bulunmuştur. Walumbwa ve diğerlerinin (2006) yaptıkları araştırmada ise, işlemsel adaletin örgütsel vatandaşlık davranışını pozitif yönde etkilediği saptanmıştır. Bunların yanında Moorman (1991) tarafından gerçekleştirilen araştırma sonucunda, etkileşimsel adaletin çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemeleri üzerinde önemli bir etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Bu doğrultuda literatürde konuya ilişkin yurt içi ve yurt dışı araştırma sonuçları incelendiğinde, örgütsel adalet türlerinden hangisinin örgütsel vatandaşlık davranışını açıklamada etkili olduğu veya iki kavram arasındaki ilişkiyi hangisinin daha güçlü açıkladığı sorularının cevabının değişebildiği görülmektedir. Bu soruların cevapları, araştırmanın gerçekleştirildiği örgüte göre değişebilmektedir. Dolayısıyla da, örgütün kendine has özelliklerinin çalışanların algılarını belirlemede önemli etkiye sahip olduğu görülmektedir.

Sonuç olarak; çalıştığı örgütü adil olarak algılayan çalışanların, örgüt ortamlarında birçok olumlu çıktıya neden olduğu kabul edilmektedir. Bu anlamda, elde edilecek çıktıların en önemlilerinden biri de, çalışanların biçimsel rol tanımlarının ötesinde davranışlar göstermeye başlamaları, diğer bir deyişle örgütsel vatandaşlık davranışları sergilemeleri olmaktadır. Bu durum ise, örgütünü sahiplenen, yardımsever, birbirine karşı nazik, örgütün sorunlarına duyarlı çalışanlar ortaya çıkartmaktadır. Örgüt çalışanlarının bu yönde sergilenen yardımsever davranışlar, çalışma ortamlarındaki en iyi uygulamaların örgüt içerisinde hızlı bir şekilde yayılmasında rol oynamakta ve böyle çalışanlara sahip olan örgütlerin sektörde rekabet avantajı elde etmeleri kolaylaşmaktadır. Bununla birlikte, iş ile ilgili problemlerde çalışanların birbirlerine yardım etmeleri, yöneticiler için de olumlu bir etki yaratarak, bu alanlara harcayacakları

zamanlarını iş süreçlerinin iyileştirilmesi, stratejik planlama gibi daha üretken konulara ayırmalarına imkân sağlamaktadır.

Anılan tüm bu kazanımlar için, çalışanlarda adalet duygusu geliştirebilmenin en önemli belirleyicisinin “yönetici” faktörü olduğu kabul edilmektedir. Bu noktadan hareketle, örgüt yöneticilerinin rekabet üstünlüğü sağlamak ve amaçladıkları performans çıktılarına ulaşmak için örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde durmaları ve bu tür davranış biçimlerinin geliştirilmesinde rol alan unsurları araştırarak bu yönde yatırım yapmaları, örgütler açısından çok büyük önem arz etmektedir. Bu noktada araştırmadan elde edilen bulgular doğrultusunda, örgütsel adaletin dağıtım adaleti boyutunun, çalışanların bu tür davranışlar göstermesinde diğerlerine oranla belirgin düzeyde daha çok katkıda bulunduğu ortaya konmuştur. Bu doğrultuda sadece uygulamanın gerçekleştirildiği işletme, çalışan ve sektörü kapsamakla birlikte, yapılacak farklı uygulamalar ile benzer sonuçlar elde edileceği tahmin edilmektedir.

Bu çalışma kapsamında, örgütsel adalet boyutlarının çalışanların gösterdikleri ÖVD üzerinde etkili olduğu gösterilmektedir. Bu doğrultuda, örgütlerin günümüz işletmelerinde henüz gereken önemin verilmediği bu kavramlar üzerine daha fazla eğilmesi ve çalışanlarının fazladan rol davranışlarının arttırılabilmesi için, örgütsel adalet algısı oluşturma gayreti içinde olmaları gerektiği ortaya koyulmuştur.

Çalışanların performanslarının zirvesi olarak kabul edilen örgütsel vatandaşlık davranışlarına sahip çalışanlara sahip olunması, örgütsel amaçlara ulaşmak yönünde de önemli yönetsel bir konudur. Çünkü örgütlerin yüksek ve acımasız rekabet ortamında varlıklarını devam ettirebilmek için, en önemli sermayeleri olan insan faktörünü en doğru şekilde kullanmaları gerekmektedir. Örgüt yönetimlerinin bu konuya değer vererek gösterecekleri başarı, çalışanların ve dolayısıyla da örgütlerin verimlilik düzeylerini önemli ölçüde etkileyecektir.

Literatür incelendiğinde, örgütsel adalet ve örgütsel vatandaşlık kavramlarının farklı değişkenlerle ilişkisi çok sayıda incelenmiş olsa da, bu iki kavramın birbiri ile ilişkisini ele alan oldukça az sayıda çalışma bulunmaktadır. Bu sebeple çalışma, hem örgütsel adalet algısının ve örgütsel vatandaşlık davranışının birbiri ile olan ilişkisi, hem de bunların çeşitli demografik değişkenlerle olan ilişkilerinin ortaya çıkarılması nedeniyle literatüre önemli katkılar sağlamaktadır. Bununla birlikte, örgütsel adaletin örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı üzerindeki etkisinin Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM) ile analiz edilmesi ve araştırmamıza konu olan kavramların daha önce savunma sanayisinde araştırılmamış olması da bu açıdan önem arz etmektedir.

Bu çalışmada elde edilen sonuçların genelleştirilebilmesi için, örgütsel adalet ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının, farklı sektörlerde çalışanları konu alan araştırmalarla incelenmesinin uygun olacağı düşünülmektedir. Bu kapsamda aynı çalışma özel sektör, kamu sektörü ve kâr amacı gütmeyen sivil toplum örgütlerindeki çalışanlar ile tekrar edilerek, örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde etkili olan faktörler araştırılabilir.

Araştırma kapsamında ayrıca, konu ile ilgili analiz sonuçları dünyadaki farklı ülkelerde yapılan çalışmalarla karşılaştırıldığında, çalışanların algılarında birtakım farklılıklar olduğu görülmüştür. Bunun nedeninin kültürel ve örgüte özgü özellikler olabileceği düşünülmektedir. Bu nedenle, benzer araştırmaların farklı ülkelerle de karşılaştırmalı olarak yapılması önerilmektedir.

Kaynakça

- Arslantaş C.C. ve Pekdemir, I. (2007). Dönüşümcü liderlik örgütsel vatandaşlık davranışı ve örgütsel adalet arasındaki ilişkileri belirlemeye yönelik görgül bir araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (1), 261-286.
- Atalay, C.G. (2010). *Örgütsel adalet, örgütsel davranışta güncel konular*. Bursa: Ekin Basın Yayın Dağıtım, 41-59.
- Baron, J. N. and Kreps, D. M. (1999). *Strategic human resources: Framework for general managers*. USA: John Wiley&Sons, 107.
- Bies, R. J. and Shapiro, D. L. (1988). Voice and Justification: Their Influence on Procedural Fairness Judgements. *Academy of Management Journal*, 31 (3), 676-685.
- Blau, P. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. New York: Wiley, 88-97.
- Buluç B., (2009). *Öğretim Elemanlarının Örgütsel Adalet Alguları ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki*. 18. Eğitim Bilimleri Kurultayı, Ege Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, 1-3 Ekim 2009, Bildiri Özetleri Kitabı, 368.
- Cohen-Charash, Y. and Spector, P.E. (2001). The role of justice in organizations: A meta analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86 (2), 279.
- Colquitt, J. A. (2001). On The Dimensionality of Organizational Justice: A Construct Validation of a Measure. *Journal of Applied Psychology*, 86, 386-400.
- Colquitt, J. A. ; Conlon, D.E. ; Wesson, M.J. ; Porter, C. and Ng, K.Y. (2001). Justice at the millennium: A meta analytic review of 25 years of organizational justice research. *Journal of Applied Psychology*, 86, 425-445.
- Çakmak, K. Ö. (2005). *Performans Değerlendirme Sistemlerinde Örgütsel Adalet Algısı ve Bir Örnek Olay Çalışması*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 93-94.
- Chen, S. H., Sheng, H. and Hy, Y. (2012). Organisational Identification And Organisational Citizenship Behaviour Among Male. *Journal of Nursing Management*, 3 (1), 6.
- Demirci, K., Erbaş, A. ve Giderler A. C. (2009). Üniversite öğrencilerinin stk'lara katılım potansiyellerinin örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından sivil erdem boyutu çerçevesinde incelenmesi. *Khazar University Press*, 12 (1-2), 752- 767.
- Dilek, H. (2005). *Liderlik Tarzlarının ve Adalet Algısının; Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkilerine Yönelik Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gebze İleri Teknoloji Enstitüsü SBE, 136.
- Doğan, H. (2002). İşgörenlerin Adalet Algılamalarında Örgüt İçi İletişim ve Prosedürel Bilgilendirmenin Rolü. *Ege Üniversitesi Akademik Bakış Dergisi*, 2 (2), 69-78.

- Erkutlu, H. (2011). The Moderating Role Of Organizational Culture In The Relationship Between Organizational Justice And Organizational Citizenship Behaviors. *Leadership & Organization Development Journal*, 32 (6), 550.
- Folger, R. and Cropanzano, R. (1998). *Organizational Justice and Human Resource Management*. London: Sage Publications.
- Greenberg, J. (1987). A taxonomy of organizational justice theories. *Academy of Management Review*, 12, 10-15.
- Greenberg, J. (1990a). Looking Fair versus Being Fair: Managing Impressions of Organizational Justice. *Research in Organizational Behavior*, 12 (1), 411.
- Greenberg, J. (1990b). Organizational justice: Yesterday, today and tomorrow. *Journal of Management*, 16, 399-432.
- Greenberg, J. and Colquitt, J. A. (2005). *Handbook of Organizational Justice*. New Jersey: Lawrence Erlbaum.
- Greenberg, J. ve Baron, R. A. (2000). *Behavior in Organizations* (7th Ed.). New Jersey: Prentice-Hall, 372.
- Gürbüz, S. (2006). Örgütsel vatandaşlık davranışı ile duygusal bağlılık arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3 (1), 53-56.
- İşbaşı, J. Ö. (2000). *Çalışanların yöneticilerine duydukları güvenin ve örgütsel adalete ilişkin algılamalarının örgütsel vatandaşlık davranışının oluşumundaki rolü: Bir turizm örgütünde uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karriker J.H. and Margaret L.W. (2009). Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior: A Mediated Multifoci Model. *Journal of Management*, 35, 112-135.
- Konovsky, M.A. and Pugh, S.D. (1994). Citizenship behavior and social exchange. *Academy of Management Journal*, 37 (3), 656-669.
- Leventhal, S. G. (1976). *What Should Be Done With Equity Theory? New Approaches to the Study of Fairness in Social Relationship*. Social Exchange Theory, 53.
- Minibaş Poussard, J. (2008). *İletişim ve Kültür Adalet Duygusunu Nasıl Etkiler? Yönetim, İletişim, Kültür* (1. Basım). İstanbul: Arıkan Yayınları, 109.
- Moorman, R. H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviour: Do fairness perceptions influence employee citizenship?. *Journal of Applied Psychology*, 76, 845-855.
- Moorman, R. H., Niehoff P. B. and Organ, D. (1993). Treating Employees Fairly And Organizational Citizenship Behavior: Sorting The Effects Of Job Satisfaction, Organizational Commitment, And Procedural Justice. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 6 (3), 299.
- Moorman, R.H., Blakely G. and Niehoff P.B. (1998). Does Perceived Organizational Support Mediate the Relationship Between Procedural Justice and

- Organizational Citizenship Behavior?. *Academy of Management Journal*, 41, 351-357.
- Mossholder, K.W. (1998). Relationships between bases of power and work reactions: The editorial role of procedural justice. *Journal of Management*, 7.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington: Lexington Books, 4.
- Organ, D. W., (1990). The Motivational Basis of Organizational Citizenship Behavior. *Research in Organizational Behavioral*, 43-72.
- Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Human Performance*, 10 (2), 85-97.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Algılanan Örgütsel Adaletin Bireylerarası Saldırgan Davranışlar Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21, 90-92.
- Özen, J. (2002). Adalet Kuramlarının Gelişimi ve Örgütsel Adalet Türleri. *Hukuk Felsefesi ve Sosyolojisi Arşivi*, 6 (5), 23.
- Podsakoff P. M., MacKenzie S. B., Paine, J. B. and Bachrach, D. G. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review Of The Theoretical And Empirical Literature And Suggestions For Future Research. *Journal of Management*, 26 (3), 513-563.
- Podsakoff P. M., MacKenzie S. B. and Hui, C. (1993). *Organizational Citizenship Behaviors as Determinants of Managerial Evaluations of Employee Performance: A Review and Suggestions For Future Research*. *Research in Personnel and Human Resources Management*, ed. G. R. Ferris, K. M. Rowland. Greenwich: Jai Press, 7.
- Polat, S. (2007). *Ortaöğretim öğretmenlerinin örgütsel adalet alguları, örgütsel güven düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki*, Doktora Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli, 87.
- Schnake, M. E. and Dumler, M. P. (2003). Levels of measurement and analysis issues in organizational citizenship behavior research. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 284.
- Sezgin, F. (2005). Örgütsel vatandaşlık davranışları: kavramsal bir özümleme ve okul açısından bazı çıkarımlar. *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 25 (1), 323.
- Skarlicki, D. P. (1995). *Increasing citizenship behaviour within a public and a private sector union: A test of organizational justice theory*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Canada: Toronto Üniversitesi, 33.
- Sökmen, A. (2007). Örgütsel Sosyalleşme Sürecinde İşgörenlerin Yöneticilerine Dönük Alguları: Ankara'daki Otel İşletmelerinde Bir Değerlendirme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18 (2), 170-182.
- Sökmen, A. ve Tarakçıoğlu, S. (2011). *Mesleki Etik*. Ankara: Detay Yayıncılık, 28.

- Sökmen, A. ve Boylu, Y. (2011). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Cinsiyete Göre Farklılık Gösterir Mi? Otel İşletmeleri Açısından Bir Değerlendirme. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10 (1), 147-163.
- Sökmen, A., Bilsel, M. A. ve Erbil, C. (2013). Örgütsel Adaletin Çalışan Motivasyonu ve Performansı Üzerindeki Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15 (1), 41-60.
- Tansky, W. J. (1993). Justice and Organizational Citizenship Behavior: What is The Relationship? *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 6 (3), 199.
- Taşkıran, E. (2011). *Liderlik ve Örgütsel Sessizlik Arasındaki Etkileşim, Örgütsel Adaletin Rolü*. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Trevino, L. K. (1992). The social effects of punishment in organizations, a justice perspective. *Academy of Management Journal*, 8, 369.
- Williams S. et al., (2002). Justice and Organizational Citizenship Behavior Intentions: Fair Rewards Versus Fair Treatment. *The Journal of Social Psychology*, 142 (1), 33-44.
- Yıldırım, F. (2006). İş Doyumu İle Örgütsel Adalet İlişkisi. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 62 (1), 254-280.
- Yürür, S. (2005). *Ödüllendirme Sistemleri ile Örgütsel Adalet Arasındaki İlişkilerin Analizi ve Bir Uygulama*. Doktora Tezi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yürür, S. (2008). *Örgütsel Adalet ile İş Tatmini ve Çalışanların Bireysel Özellikleri Arasındaki İlişkilerin Analizine Yönelik Bir Araştırma*. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 13 (2), 308.

The Effect of Organizational Justice on Organizational Citizenship Behavior: A Research in Defence Sector

Alptekin SÖKMEN
Gazi University
Faculty of Economics and
Administrative Sciences,
Department of Business,
Ankara, Turkey
asokmen@gazi.edu.tr

Serkan ŞAHAL
Gazi University
Institute of Social Sciences
Ankara, Turkey
serkansahal@yahoo.com

Metin SÖYLEMEZ
Gazi University
Faculty of Economics and
Administrative Sciences,
Department of Business,
Ankara, Turkey
met.soylemez@gmail.com

Extensive Summary

In recent years, it is understood that the most powerful source of competition is human resource. Understanding the employees' behaviors and shaping it in desired way is vital for gaining competitive advantage. Therefore, understanding the management according to the new management standards is regarded as an important phenomenon in the global era. In this context, organizational justice and organizational citizenship issues are important to lead employees' behaviors in line with the objectives of the organization. In the literature, the process of organizational justice defined as "to give rights to employees at a rate of their contribution to the organization, giving penalty at a rate of their acts against the rules" (Sökmen and Tarakçioğlu, 2011, p. 28). Researches about the effect of organizational justice on employees, conducted to find out what shapes their justice perception and its effect on organizational objectives (Greenberg, 1990a, p. 411). At this point, it is possible to say that the employees' organizational justice perceptions are shaped with the applications like remuneration, performance appraisal, reward, punishment and so on (Greenberg, 1987, p. 10). Therefore, the important reasons of perception of injustice that occurs in organizations are; the believe of getting less money that they think they deserve to get, not applicable punishments or compared to similar types of situations showing incoherence punishment methods (Trevino, 1992, p. 369). The main objective of the research within this framework, drawn in Ankara, in an enterprise operating in defense industry, is to determine employees' organizational justice perceptions and organizational citizenship behaviors and the effect of organizational justice perceptions on organizational citizenship behavior by structural equation modeling. Related researches show the factors effective on employees' organizational justice perceptions and organizational citizenship behavior in defence industry, are limited. In addition to that, defense industry sector businesses add value to both their businesses they created, and strategic importance of their country. To achieve this goals, it is vital to monitor their employees' behaviour to maximise their efficiency. In this context, the employees' perception of justice forms;

- Their acceptance by other employees and this acceptance affects the individual's self attribute.

- Justice assessment of the wage
- The assessment about importance of ethical values (Minibaş Poussard, 2008, p. 109).

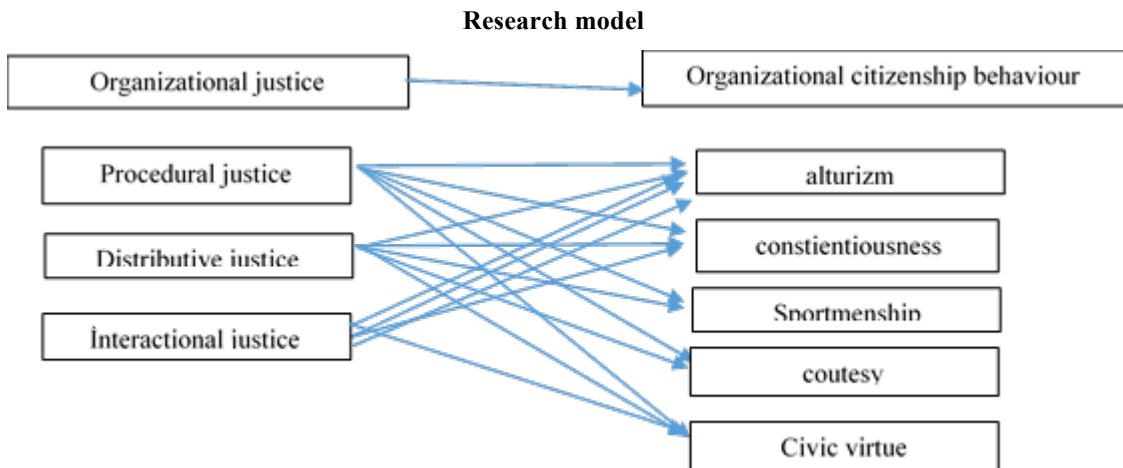
So organizational justice will affect the variables such as job satisfaction, performance, organizational commitment, internal communication, performance evaluation systems, reward systems, aggressive behaviour and organizational citizenship behavior (Walks, 2008; Scott, Baron and Erbil, 2013; Dela Cruz, 2002; Sebastian, 2007; Cameron, 2005; Walks, 2005; Özdevecioğlu, 2003; Organ, 1990).

In the literature, the effects of Organizational justice on organizational citizenship behavior were explored by researchers. (Organ, 1988; Moorman, 1991; Tansky, 1993; Bies, 1993; İşbaşı, 2000). According to these researches if employees believe that the applications and treatments are honest and fair to them, they are going to show an extra role as a voluntary behaviour (Konovsky and Pugh, 1994, p. 667; Moorman, 1991, p. 854). In addition, dedicated employees who will try to contribute better quality job results for the success of their Organization, will be occurred. (Sökmen and Boylu, 2011, s. 147-150).

On the other hand, Employees ' in the sense of injustice, reduce the production speed and quality of the production rather than showing voluntary behaviour such as organizational citizenship behavior. (Özen, 2002, p. 23)

Organ states that, organizational justice as an important development tool for developing employees commitment and trust feelings to show their voluntarily citizenship behaviors (Skarlicki, 1995, p. 33). In the light of the researchs mentioned above, employees with the perception of Justice will be committed to their organization and cause job satisfaction and create a positive impact on their motivations.

In the shed of the literature, our research model (as shown above) and hypotheses are constructed as ‘organizational justice and its dimensions effect organizational citizenship behaviour and its dimensions’.



Within the scope of the research, survey conducted in a defense industry enterprise in Ankara. The data were collected from 341 employees. Perceived Organizational justice was tapped by means of the 20-item scale employed by Niehoff and Moorman (1993). Sample items included: “I think that my level of pay is fair” or “Job decisions are made by the general manager in an unbiased manner.” Organizational citizenship behaviours were also assessed using the 19-item scale employed by Vey & Campbell (2004) and Williams & Shiaw (1999). Dimensions of organizational justice and organizational citizenship behavior analyzed with the Pearson correlation coefficient and structural equation modelling. According to Pearson correlation coefficient there is a positive relationship between the variables. And in the Structural Equation Modeling scope, organizational justice and organizational citizenship behavior have a meaningful relationship in positive way.

Kişi-Örgüt Uyumu Sürecinde Entelektüel Sermayenin İş Doymu Ve Örgütsel Çekicilik Üzerine Etkisi: Bir Üniversite Hastanesi Örneği

The Effect Of Intellectual Capital On Job Satisfaction And Organizational Attractiveness During The Person-Organization Fit: A Case Study Of A University Hospital

Orhan ADIGÜZEL

Süleyman Demirel Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Isparta, Türkiye
orhanadiguzel@sdu.edu.tr

Kenan KAYADİBİ

Süleyman Demirel Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Isparta, Türkiye
kkayadibi@gmail.com

Özet

Bu araştırmanın temel amacı; kişi örgüt uyumu sürecinde entelektüel sermayenin iş doymu ve örgütsel çekicilik üzerindeki etkilerini üniversite hastanesi çalışanları üzerinde incelemektir. Amaç doğrultusunda; kişisel bilgi formu, iş doymu ölçeği, örgütsel çekicilik ölçeği, entelektüel sermaye algısı ölçeği ve kişi örgüt uyumu ölçeğinden oluşan soru formu bir üniversite hastanesinde görev yapan 330 kişiye uygulanmıştır. Çalışma için oluşturulan hipotezlerin sınanmasında Pearson Korelasyon Analizi Lineer ve Çok Değişkenli Regresyon analizleri kullanılmıştır. Çalışmanın sonucu, araştırma yapılan sağlık kurumunun sahip olduğu entelektüel sermaye yapısının iş görenlerin iş doymu elde etmelerinde ve çalıştıkları kurumu çekici bulmalarında etkili olduğunu ortaya koymaktadır.

Anahtar Kelimeler: Sağlık kurumu, Hastane, Kişi-örgüt uyumu, Entelektüel sermaye, İş doymu, Örgütsel çekicilik.

Abstract

Basic purpose of this study is about investigating the effects of intellectual capital on job satisfaction and organizational attractiveness during the person-organization fit on employees of university hospital. For this purpose; question form, which created with personal information form, job satisfaction scale, organizational attractiveness scale, capital perception scale and person-organization fit scale, was applied on 330 persons, who work for university hospital. The statistical technics was used for testing the hypotheses, which were created for this study; "Pearson Correlation Analysis Linear" and "Multivariate Regression Models". The results of study put forward that the intellectual capital structure of health establishment is effective on health employees to get job satisfaction and to find their establishment as attractive.

Key words: Health establishment, hospital, person-organization fit, intellectual capital, job satisfaction, organizational attractiveness

GİRİŞ

Bir şirketin çalışanlarınca bilinen ve ona rekabette üstünlük kazandıran varlıkların toplamı (Stewart, 1997: 27) olarak tanımlanan entelektüel sermaye kavramına verilen önem her geçen gün artmaktadır.

Entelektüel sermaye gücünün temeli olduğunun farkına varan ve bunu kendisi için bir güç olarak değerlendiren çalışanlar açısından beklentilerinin karşılanması ve bu süreç üzerinde işletmelerine ve iş hayatlarına dair bir yargılama gerçekleştirmeleri, iş doyumunu kavramını da beraberinde getirmektedir. Elde ettikleri başarı ve sahip oldukları bilgi, tecrübe kapasitesi ile çalışanlar, üzerinde beklentileri bulunan maddi ve manevi faktörlerin (ücret, prim, terfi, eğitim programlarına katılım hakkı, motivasyon, etkili iletişim vb.) kendilerine sağlanması sonucunda, belirli düzeyde bir iş doyumuna erişmektedirler. İş doyumunu bir işletme içerisinde verimliliğin sürekli hale gelmesi adına önemli faktörlerden biri haline gelmiştir ve gereken şartlar sağlandığı takdirde çalışanların yaşayacağı iş doyumunu örgütsel bağlılığa dek uzanacak bir süreci başlatacaktır.

Her ne kadar iş doyumunu son derece olumlu bir durumu ifade ediyor olsa da hassas dengeler üzerine kurulu bir sistemi de ifade etmektedir. Buna göre iş doyumunu konusunda atılacak adımların sürekliliğinin işletmeler tarafında sağlanamaması ve yine çalışanların iş doyumuna erişmek için kriter olarak belirledikleri beklentilerini sürekli olarak yükseltmeleri, iş doyumunun zamanla ortadan kalkarak iş doyumsuzluğunun yaşanmasına sebebiyet verebilmektedir. İş doyumunun ortadan kalkması ve işveren-çalışan ilişkilerinde sorunların baş göstermesi zaman içerisinde düşen verimlilik oranı ile birlikte kurumsal yapı içerisinde zihinsel olarak sistemden ve sistemin bileşenlerinden kopmaya da neden olmaktadır.

Bu tip olumsuz bir durumun sadece iş verimliliği ile ilişkilendirilmesi konuyu sınırlandırmaktadır. Bu sıkıntılı süreçler içerisinde, işletmelerin prestij olarak da ciddi sorunlar yaşadıkları gözlemlenmektedir. Prestij sorununun en ciddi şekilde etkilediği noktalardan biri de örgütsel çekiciliktir. İşletmelerin çalışan adayları için hem istihdam öncesi hem de istihdam sonrasındaki süreçte önem atfetmelerini gerektiren, bu nedenle de giderek değeri artan örgütsel çekicilik konusu, işletmelerin çalışanlar ve genel olarak piyasa gözündeki değerini belirlemektedir.

İş doyumunun da örgütsel çekicilik açısından ayrı bir öneme sahip olduğunu görmek mümkündür. Buna göre iş doyumunu, özellikle istihdam aşamasında olan çalışanlar için örgütsel çekicilik olgusu dahilinde işletmelerin kendilerine neler sunabileceklerini sınımlarına yardımcı olmaktadır. Bu sınama devresinde çalışan adaylarının, örgütsel çekicilik dahilinde kendi kariyerlerini, finansal beklentilerini ve geleceğe dair planlarını gerçekleştirebilmeleri adına kendilerine fırsat sağlayacak olan işletmelere karşı bakış açıları ön plana çıkmaktadır.

Bu çalışmada kişi örgüt uyumu sürecinde entelektüel sermayenin iş doyumunu ve örgütsel çekicilik üzerindeki etkileri üniversite hastanesi çalışanları üzerinde incelenmiştir.

Araştırma, sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş sürecinde açığa çıkan bir olgu olarak, sağlık kurumlarının en değerli varlığı olan entelektüel sermaye unsurunun, çalışanlarda iş doyumunu ve örgütsel çekicilik oluşturmaya ve bunun kişi-örgüt uyumu

geliştirmesine yönelik bir araştırmadır. Özellikle ülkemizde dar bir alanda yoğun rekabetin yaşandığı sağlık hizmetleri sektöründe entelektüel kapasitesi yüksek sağlık çalışanlarını bulmak ve bunları elde tutmak oldukça zor olduğu yapılan araştırmalarda sektörün personel devir hızının yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu nedenlerle çalışanların bir işyerinde çalışmaya devam niyetlerinde etkili olduğu düşünülen, entelektüel sermaye unsuru ile kişi-örgüt uyumunun iş doyumu ve örgütsel çekicilik kavramları üzerine etkisini ve birbirleriyle olan ilişkinin boyutlarını belirlemeye katkı sağlaması yönüyle araştırmamızın önemli olduğu düşünülmektedir.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Sağlık Kurumları ve Sağlık Çalışanları

Sağlık kurumları, kişi ve toplum sağlığına yönelik olarak koruyucu, tedavi edici ve rehabilite edici hizmetler veren kamu, özel müteşebbis, dernekler, vakıflar gibi kuruluşlardır (Tengilimoğlu- Işık- Akbolat, 2009). Diğer hizmet kurumlarından farklı olarak insan hayatıyla ilgili riskli bir hizmet veren sağlık kurumları, İleri teknoloji ürünler kullanan ve ağırlığı işinde uzmanlaşmış kişilerden oluşan personeliyle emek yoğun hizmet sunan, giderlerinin büyük bir kısmının personel harcamalarının oluşturduğu karmaşık yapılardır denilebilir.

Sağlık hizmetleri ise, uzmanlık bilgisi ve ileri teknoloji ürünlerinin kullanımını gerektiren hizmetlerdir. Ancak şu bir gerçektir ki; geçmişten bugüne, sağlık kurumlarının kaliteli hizmet sunmasında özverileri, yetenek, bilgi ve becerileriyle en temel öge insan faktörüdür (Adıgüzel- Keklik, 2011: 305).

Hizmet verilen müşteri tipi, yoğun iş temposu, iş riskleri gibi nedenlerle sağlık çalışanları diğer hizmet sektörü çalışanlarına göre iş stresini daha yoğun yaşayabilen çalışanlardır (Sünter,-vd., 2006:10).

Sınırlı bir pazara odaklanmış irili ufaklı çok sayıda sağlık kurumunun bulunması nedeniyle artan rekabetten kaynaklı idari baskılar, hasta hakları ile ilgili geliştirilen mevzuatlar ve buna bağlı olarak açılan davaların sayısında görülen artışlar, sağlık çalışanları ile hasta arasındaki güven ilişkisini zedelemiştir (Taşçı, 2013: 25). Bu ve bunun gibi nedenlerle ilgili olarak da sağlık çalışanlarının mesleğin gerektirdiği bilgi ve donanımın yanında, iletişim becerisine de sahip olmaları gerekmektedir.

Daha ayrıntılı olarak; sağlık çalışanları yüksek entelektüel bilgi düzeyi ile işin gerektirdiği beceri ve yeteneğe sahip, becerisini ve teknolojiyi hastasının sağlığı için bir araya getirebilen, aynı zamanda ekip çalışmasına yatkın, uyumlu, özverili ve şefkatli, ahlaki değerlere önem veren profesyonel kişiler olarak tanımlanabilir.

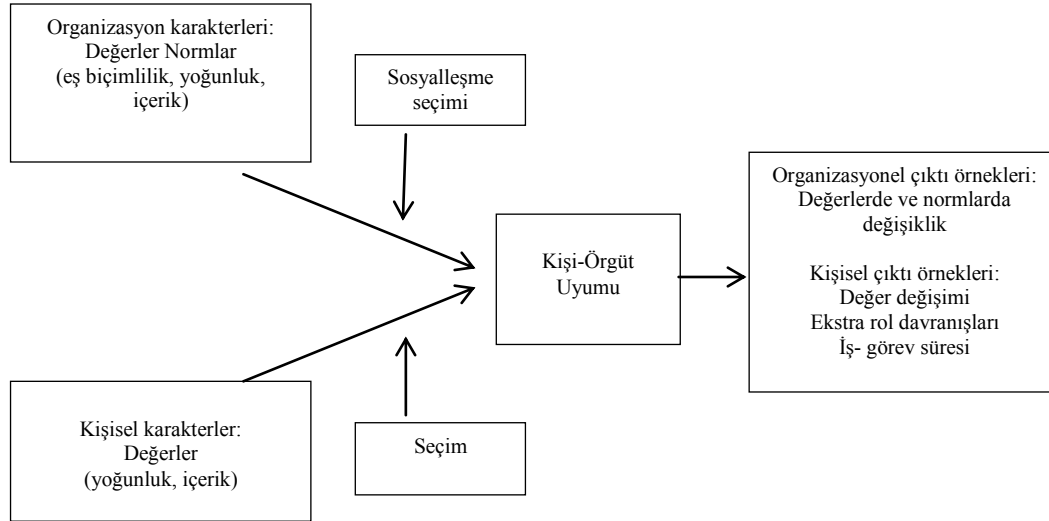
Sağlık Kurumlarında Kişi-Örgüt Uyum

Kişi-örgüt uyumu, çalışanların işiyle ilgili tutumları ve davranışları üzerinde etkili olan bir süreçtir (Polatçı-Cindiloğlu, 2013: 300). İşgörenlerin sahip olduğu bir takım değerler, özellikler, hedef ve amaçlar ile örgütlerin sahip olduğu benzer hususların örtüşmesi çalışanların iş ya da kurumla ilgili devam ya da ayrılma niyetlerini belirlemeleri açısından önemlidir (Aktaş, 2011: 15). Kişi örgüt uyumu olgusuna bir çeşit algı da denilebilir. Kişi-örgüt uyumunun olduğu örgütlerde, çalışanlar, kendi özellikleri ile örgütün özelliklerinin birbirleriyle benzeştiğini düşünmektedir (Yıldız, 2013: 156).

Bir uyum sağlanacaksa bu ya başlangıçta işe alırken ya da bir süreç olarak uyumlaştırma faaliyetleri sonucunda olacaktır. Örgütler, yeni işgören istihdamında,

örgüt kültürlerine, örgütün hedef ve amaçlarına uygun bir çalışanı istihdam edebildikleri takdirde, kişi-örgüt uyumu açısından önemli bir mesafe kat etmiş olacaklardır. Diğer yandan kurumun sahip olduğu kültür zaman içerisinde çalışanların tutum ve davranışlarını belirleyen duygu ve düşüncelerini etkileyerek kuruma uyumu sağlayacak ve uzun süren bir birlikteliği getirecektir (Erkmen-Bozkurt, 2011: 199). Literatürde kişi-örgüt uyumunun tanımlanmasında farklılıklar olsa da kültür ve kültür uyumunun kişi-örgüt uyumu açısından önemli bir faktör olduğu konusunda fikir birliği bulunmaktadır (O'Reilly-Chatman-Caldwell, 1991: 487).

Chatman'ın (1989: 339) yayınladığı bir makalede ifade ettiği ve oluşturduğu modele göre, organizasyonların sahip olduğu karakteristik özellikler ile kişilerin karakterleri birbirlerini etkilemektedir. Bu etki sonucunda organizasyonun kültürel yapısında değişiklikler olabileceği gibi, çalışanlarda da bir değer değişimi yaşanabilecektir.



Şekil 1. Kişi-Örgüt Uyumu Modeli

Kaynak: Chatmann, 1989: 340

Bu ifadelerden hareketle kişi-örgüt uyumu; hem kurumun hem de bireyin uzun yıllar birlikte olma ortak niyetini oluşturan faktörlerin tamamının ya da önemli bir kısmının her iki tarafta da bulunması ve örtüşmesi olarak tanımlanabilir. Burada ne çalışan çalıştığı kurumunu terk etmeyi ne de kurum çalışanından vazgeçmeyi düşünemeyecektir. Bu uyum başlangıçta etkin işe alma şekliyle ve planlı uyumlaştırma faaliyetleri ile olabileceği gibi, örgüt yöneticileri ve liderlerinin örgüt kültüründe yapmaya cesaret gösterdikleri küçük değişikliklerle de sonradan sağlanabilecektir (Luecke,2012: 135).

Kurumların, rekabette kendileri için en önemli unsur olan insan faktörüne sahip çıkması gereklidir ve bunu sağlamada da kişi örgüt uyumu büyük önem arz etmektedir. Çalıştığı kurumla uyum içinde olan işgörenler ayrılma niyeti içine girmeyeceklerdir. Bu şekilde işlerinde özverili ve sadakatli çalışarak müşterileri, dolayısıyla da kurumları için bir değer olarak üretmeye ve geliştirmeye devam edeceklerdir. Ayrıca bu tür çalışanların oluşturacağı bilgi havuzu entelektüel sermaye olarak kurumun kaynakları arasında bir güç olarak yerini alacaktır.

Sağlık Kurumlarında Entelektüel Sermaye

Yaşanan yoğun rekabet ortamında, işletmelerin sahip oldukları kaynaklar tek başına rekabet avantajı sağlamaya yetmemektedir. Bu kaynakları avantaja dönüştürebilmeleri için sahip oldukları kabiliyetleri ve yetenekleri açığa çıkarıp kaynakların verimli bir şekilde kullanılarak ürün veya hizmete dönüştürmeleri gerekmektedir. Burada bahsedilen ve rekabet üstünlüğü sağlamada asıl fonksiyonu eda eden maddi olmayan varlıklar; çalışanların mesleki bilgi, deneyim, kültür, patentler, telif hakları, gibi varlıklardır (Bayarçelik, 2012: 8).

Bilgi teknolojilerinde devrim niteliğinde açığa çıkan gelişmeler ve bunun sonucunda oluşan bilgi toplumu, bilginin yeni ekonomide değerinin giderek artması ve önemli bir unsur haline gelmesi, inovasyon ve yaratıcılığın rekabetteki önemi gibi olgular, maddi olmayan bu varlıkların genel ifadesiyle entelektüel sermayenin gelişiminin ve fark edilmesinin nedenlerindedir (Akyüz, 2011: 37-38).

Entelektüel sermaye, büyük ölçüde insanın zihninde yaratmış olduğu fikirlerin, yenilikçi bir şekilde pratiğe uygulanması ve bunun pazarda rekabetin bir parçası olması anlamına gelmektedir (Kanıbir, 2004: 78). Entelektüel sermaye tamamı ile akla dayalı bir üretim kaynağını ortaya koymaktadır ve bu kaynağın en temel faktörü insan zihnidir. İnovasyon ile birlikte paralel olarak değerlendirilen bu kavram, büyük ölçüde pazar rekabetinin itici bir gücü haline gelmiştir. Öyle ki artık şirketlerin harcama kalemleri ve muhasebe kayıtları gibi dokümanları içerisinde entelektüel sermaye kendisine önemli bir yer edinebilmiştir.

Özellikle hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelere bakıldığında; bilanço varlıkları ile piyasa değerleri arasındaki önemli farklılıkların olduğu gözlenmektedir. Bu noktadan hareketle, entelektüel sermaye için maddi olmayan varlıklar olduğu söylenmekle birlikte, işletmenin defter değeri ile piyasa değeri arasındaki farklılıktır biçiminde tanımlamalarda bulunmaktadır (Bontis, 1996: 41).

Entelektüel sermaye durağan bir varlık olmaktan çok, işletmelerin ve müşterilerinin ihtiyaçlarına yönelik katma değer oluşturan dinamik varlıklardır. Entelektüel sermaye işletmenin iş süreçleri, sahip olduğu lisans, telif hakkı ve patentleri, işgörenlerinin know-how bilgi ve yetenekleri, müşterileri, tedarikçileri ve işletme ile ilişkili diğer yapılar hakkındaki kayıtlı bilgileri kapsamaktadır (Kurgun- Akdağ, 2013:157).

Entelektüel sermaye kavramının yıllara göre gelişim süreci Tablo 1’de özet olarak verilmiştir.

Tablo 1. Entelektüel Sermayenin Gelişim Süreci

SÜREÇLER	GELİŞİM
1970'LERİN SONUNDA	MADDİ OLMAYAN DEĞERLERİN ÖNEMİNİN ANLAŞILMAYA BAŞLANMASI VE KONUyla İLGİLİ İLK GÖRÜŞLERİN ORTAYA ATILMASI
1980'LERİN ORTALARINDA	BİLGİ ÇAĞINA GEÇİŞ SÜRECİNİN BELİRGİNLEŞMEYE BAŞLAMASI VE BİRÇOK FİRMANIN DEFTER DEĞERİ İLE PİYASA DEĞERİ ARASINDAKİ FARKIN DİKKATE DEĞER BİR ŞEKİLDE ARTMASI
1980'LERİN SONUNDA	KONUNUN UZMANLARI TARAFINDAN ENTELEKTÜEL SERMAYEYİ ÖLÇMEYE YÖNELİK YAPILAN ÇALIŞMALARIN İLK DENEMELERİ
1990'LARIN BAŞINDA	ŞİRKETLERİN ENTELEKTÜEL SERMAYE VARLIKLARININ SİSTEMATİK OLARAK ÖLÇÜLMESİNE VE RAPORLANMASINA YÖNELİK İLK GİRİŞİMLER (CELEMİ, SKANDİA, THE SWEDISH)
	SKANDİA AFS ŞİRKETİNİN EDVİNSSON'U ENTELEKTÜEL SERMAYE YÖNETİCİSİ OLARAK ATAMASI VE BÖYLECE ENTELEKTÜEL SERMAYE YÖNETİMİNİN İLK DEFA YASAL BİR STATÜ KAZANMASI
	KAPLAN VE NORTON'UN BALANCED SCORECARD ADLI ÇALIŞMALARINI YAPMALARINI VE TANITMALARINI
1990'LARIN ORTALARINDA	NONUKKU VE TAKEUCHI'NİN OLDUKÇA SES GETİREN THE KNOWLEDGE CREATING COMPANY ADLI ÇALIŞMALARINI YAYINLAMALARI. BİLGİ ÜZERİNDE YOĞUNLAŞMIŞ OLMASINA RAĞMEN, BU ÇALIŞMADA BİLGİ VE ENTELEKTÜEL SERMAYE İLİŞKİSİ DE GAYET AÇIK BİR ŞEKİLDE ELE ALINMIŞTI.
	CELEMİ ŞİRKETİNİN TANGO ADLI SİMÜLASYON ARACINI PİYASAYA SUNMASI. TANGO SİMÜLASYONU, YÖNETİCİLERİ MADDİ OLMAYAN VARLIKLARIN ÖNEMİ ÜZERİNE EĞİTMENE İMKÂN VEREN PİYASADAKİ İLK KAPSAMLI ÜRÜN OLMUŞTUR.
	SKANDİA'NIN YILLIK RAPORUNDA, ŞİRKETİN ENTELEKTÜEL SERMAYE STOKUNUN DA DEĞERLENDİRİLMESİNE YÖNELİK BİR EK YAYINLANMASI. BU ÇALIŞMA, ENTELEKTÜEL SERMAYELERİNİ RAPORLAMAK İSTEYEN DİĞER BİRÇOK ŞİRKET İÇİN DE GAYET İLGI ÇEKİCİ OLDU.
	CEREMİ ŞİRKETİNİN ENTELEKTÜEL SERMAYESİNİN KAPSAMLI BİR DEĞERLENDİRMESİNİN SUNULDUĞU "BİLGİ HESAP CETVELİ"Nİ AÇIKLAMASI
	ENTELEKTÜEL SERMAYE HAREKETİNİN ÖNCÜLERİNİN KONUyla İLGİLİ EN ÇOK SATANLAR LİSTESİNE GİREN ÇALIŞMALARININ YAYINLANMASI (KAPLAN VE NORTON, EDVİNSSON, MALONE, SVEİBY GİBİ.)
	ENTELEKTÜEL SERMAYE HAREKETİNİN ÖNCÜLERİNİN KONUyla İLGİLİ EN ÇOK SATANLAR LİSTESİNE GİREN ÇALIŞMALARININ YAYINLANMASI (KAPLAN VE NORTON, EDVİNSSON, MALONE, SVEİBY GİBİ.)
1990'Lİ YILLARIN SONUNDA	GİTTİKÇE ARTAN SAYIDA BÜYÜK ÖLÇEKLİ PROJELERİN (MERİTUM PROJESİ GİBİ) BAZI AKADEMİK ÇEVRELERİN DİKKATİNİ DAHA DA CİDDİ BİR ŞEKİLDE ENTELEKTÜEL SERMAYE HAKKINDAKİ ARAŞTIRMALARA YÖNELMESİNE NEDEN OLMASI
	1999'DA OECD'NİN ENTELEKTÜEL SERMAYE HAKKINDA AMSTERDAM'DA ULUSLARARASI BİR SEMPOZYUM DÜZENLENMESİ
2000'Lİ YILLARDA	ENTELEKTÜEL SERMAYENİN, GENİŞ BİR İZLEYİCİ KİTLESİ TARAFINDAN TAKİP EDİLEN, ARAŞTIRMACILARIN VE AKADEMİSYENLERİN KATILDIĞI KONFERANSLARIN, YAZILI VE GÖRSEL YAYINLARIN EN POPÜLER KONULARINDAN BİRİ HALİNE GELMESİ, BU KONUDA YAPILAN ÇALIŞMALARIN ARTARAK DEVAM ETMESİ.

Kaynak: Akyüz, 2011: 42

Tablo 1’de görüldüğü üzere, 1970 li yıllarda ortaya atılan kavram 1990’ lı yılların başında Skandia şirketinin tarihte ilk kez bir entelektüel sermaye yöneticisi atayarak konuya yasal statü kazandırması ve yine bu yılların sonunda OECD'nin entelektüel sermaye konusunda sempozyum düzenlemesi entelektüel sermayenin gelişimi sürecinde önemli görülen aşamalardır.

İş Doyumu

İş doyumu işgörenlerde, iç ve dış etmenlere bağlı olarak sürekli değişken bir durum olarak ortaya çıkmaktadır. Yöneticiler bu değişkenliği dikkate alarak çalışanlarının tatmin düzeylerini yüksekte tutmak için belirli periyotlarla çalışan davranışlarını kontrol ederek, olumsuz bir durum varsa, gereken tedbirleri alarak, ilgili düzenlemeleri yapmalıdırlar (Çelen-Teke-Cihangiroğlu, 2013: 401). Çalışanlarda iş doyumu örgüte bağlılık, performans ve verimlilik olarak ortaya çıkarken, iş doyumsuzluğu ise işten ayrılma niyetiyle birlikte verimsizliği de beraberinde getirmektedir (Kula-Taşdöven-Dönmez, 2015:130-131).

Çalışanların işletmelerin başarısında, giderek daha yararlı ve daha önemli faktörler haline gelmişlerdir. Bu nedenle de çalışanların beklentilerinin karşılanması ve isteklerinin en azından göz önünde bulundurulması ciddi bir noktaya gelmiştir. Geçmiş yıllarda sadece bedenen çalışması beklenen ve bunun karşılığında da belirli bir ücret elde eden çalışanlar, artık bir işletmenin başarısında daha önemli roller üstlenmektedirler. Onların bu noktada sağlayacakları verim, işletmenin geleceğine doğrudan etki edebilmektedir. Bu nedenle işletme yönetiminin öncelikleri arasında çalışanlar da artık daha fazla yer almaktadır. Çalışanları ile ilişkilerinde daha olumlu adımlar atan ve gelecek adına onların kendisine sunacağı avantajları doğru şekilde değerlendiren işletmelerin zaman içerisinde daha hızlı büyüdükleri ve başarıya eriştikleri, hatta uluslararası piyasalarda rekabetin önemli birer parçası oldukları gözlemlenmiştir (Çetin, 2007: 92).

Çalışanların önemsenmesi ve beklentilerinin mümkün olduğunca üst seviyede karşılanması durumu, mutlak olarak olumlu sonuçlar doğurmaktadır ve bu sonuçlar hem işletme tarafında hem de çalışanlar tarafında olmaktadır. Çalışanlar tarafından ortaya çıkan olumlu noktalardan biri iş doyumu kavramıdır. İş doyumu, çalışanların verdikleri emek karşılığında elde ettikleri ücret başta olmak üzere birçok faktör konusunda kendisini mutlu hissetmesi ve buna göre performans sergilemesi durumudur (Çalışkan, 2005:9). İş doyumunun temelinde, çalışanlar açısından değerlendirildiğinde elde edilen gelirin üst seviyede olması son derece büyük önem taşımaktadır; genel olarak bu ölçüt çalışanlar açısından belirleyici bir faktördür. Çalışan bireylerin iş davranışlarıyla ilgili tutumlarında iş doyumunun önemli bir etkisi vardır ve bu doyumu örgüte karşı olan tutum ve davranışları da etkilemektedir (Özkalp-Kırel, 2010: 114). Çalışanların örgütsel bağlılığını önemli derecede etkileyen iş doyumu konusunda bilginin, müşteri ilişkilerinin ve ayrılan personelin yerine yenisini yetiştirmenin yüksek maliyet oluşturduğunun farkında olan gelişmiş örgütler (Lucke, 2012: 67) insan kaynakları birimi kurarak iş nitelikleri, ücret, terfi, eğitim gibi iş doyumu ile yakından ilgili hususlarda stratejik çalışmalar yapmaktadırlar.

Örgütsel Çekicilik

Örgütsel çekicilik kavramı, potansiyel iş adaylarının bir işyerine başvurma niyetleri üzerinde baskın olan ve bu konuda verecekleri nihai kararı önemli derecede

etkileyen bir durumu ifade eder (Akçay, 2014: 177). Bu önem dahilinde işveren-birey açısından örgütsel çekicilik, iş dünyası içerisinde, işletmelerin belirlemiş olduğu kendi kuralları ile çalışan adaylarının beklentilerinin oluşturmuş olduğu kriterlerin uyumlu hale getirilmesi durumudur (Eren, 2000: 67). Örgütsel çekicilik kimi kurumlar için ihtiyaç halinde bir imaj oluşturmak ve bu imajlarıyla çıkarları doğrultusunda kendilerine kaliteli ekip yaratma arayışı olarak, kurumsal başarının sağlanması ve devamlılığının olması için daha fazlasını ifade etmektedir. Örgütsel çekicilik kurumun, çalışan adayları ve iş ortaklarının nezdinde imaj, kalite, yenilik ve benzerlik gibi faktörlerden dolayı tercih edilmesini sağlar.

Örgütsel çekicilik bir anlamda çalışanların da kimlik oluşturma sürecini ifade etmektedir. Çalışan adaylarının ya da çalışanların sosyal kimliklerini oluşturmada hangi işletmeye hizmet ettiklerinin büyük önemi vardır. İşletmenin tanınırlığı ve prestiji bu anlamda çalışanların sosyal kimliğinin oluşmasında da büyük bir etkidir. Oluşan bu durum karşısında işletmeler markalarını meydana getirmekte, çalışanlar için ise kariyerleri adına bir birikim söz konusu olmaktadır (Akçay, 2014: 178).

Örgütsel çekicilik, işletmelerin rekabet ortamında isimlerini duyurmaları açısından büyük oranda zorunlu ve tanıtım sistemleriyle aynı doğrultuda bir pazarlama faaliyeti haline gelmiştir. Dolayısıyla örgütsel çekicilik, işletmelerin tanıtımlarını en iyi şekilde gerçekleştirip pazarlama sürecini yönetmeleri adına önemli bir faktördür (Torunoğlu, 2013: 22). Etkin olan işgücünü kendi bünyesinde toplamasını başaran işletmeler rekabet avantajını oluşturmuş olurlar.

Kişi-Örgüt Uyumu ve Örgütsel Çekicilik

Araştırmalar kişilerin kendi tutum ve davranışları ile uyumlu örgüt yapıları ile gereksinimlerini karşılayan örgüt yapılarını çekici bulduklarını göstermektedir (Dinç-Özcan, 2011: 131). Örgütlerin amacı süreklilik olduğuna göre; daima bunu sağlayabilecek işgörenlerle çalışmak isteyeceklerdir. Bu hedeflerini gerçekleştirmek için de çalışanlarının ya da potansiyel İşgörenlerin dikkatini çekecek örgütsel davranışlar sergilemek ve beceriler geliştirmek zorunda olduğundan; bireylerin ise fizyolojik ve duygusal açıdan tatmin olacakları, kendi kişiliklerine uygun yerlerde çalışma eğilimde olduğundan bahsedilebilir.

Bu bağlamda ise sosyal bakış açısı, örgüt-birey uyumu kavramında dikkat çekici bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Bireyin sosyal anlamda taşıdığı değerler, aile yapısı, bulunduğu ortamın farklılığı, davranış biçimi uyum sürecine etkili olmaktadır. Bireysel çıkar kavramı sadece maddiyat ile ilgili olmamakla birlikte bu doğrultuda değerlendirildiği için örgüt-birey uyumu konusunda etkili olabilmektedir. Büyük oranla örgüt-kişî uyumunda durum sosyal anlamda değerlendirilmekte bireyin tutumu, davranışları ve sosyal kimliği, zaman içerisinde iş verenin süzgecinden geçmektedir (Eren, 2000: 74). Bu durum, bireyin şirket içerisinde sergileyeceği davranış ve tutumla bağlantılı olup, iş hayatının geri kalan sürecini de etkileyebilecektir.

Kişilerin örgütle uyumunu etkileyen kişilik faktörleri ve çevresel faktörleri değerlendirdiğimizde kişilerin iş hayatında gerek örgüt gerekse iş ile uyumunun çok önemli olduğu görülmektedir. Bu nedenle kişilerin, iş ararken kendi gelecekleri için bu kadar önemli olan uyumu sağlayabilecek, kişilikleri ile uyumlu olduğunu düşündüğü kendine çekici gelen kurumları tercih etme eğiliminde olduğu söylenebilir.

İlk olarak, 1987 yılında kapsamlı olarak Ben Schneider tarafından ele alınan “Çekicilik-Seçim-Pişmanlık modeli” (Attraction-Selection-Attrition/ASA), temel olarak farklı özelliklere ve algılamalara sahip olan çalışanların bu farklılıklarına uygun, birbirinden farklı uygulamalara sahip olan işletmeler ile kendilerini uyum içerisinde bulduklarını belirtmektedir. Böylelikle bireyler, sosyal anlamdaki çıkar beklentilerinden kariyer beklentilerine dek uzanan bir silsile içerisinde kendileri ile uyumluluğu söz konusu olan bir işletme içerisinde istihdam edilmek istemektedirler (Cable ve Judge, 1996: 296).

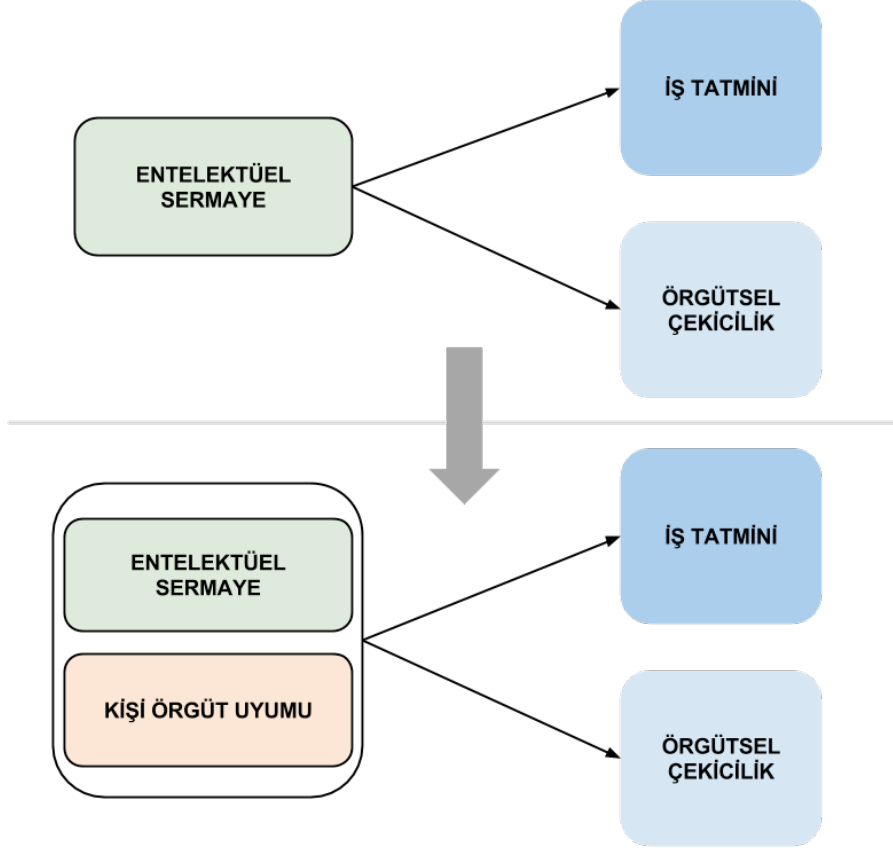
Sally A. Carless, 2005 yılında gerçekleştirdiği çalışmasında kişi-örgüt uyumu konusunda sadece çalışanların bağlı oldukları ya da bağlı bulunmaları muhtemel olan kurumu değil, aynı zamanda çalışanların içerisinde bulunacakları iş çevresini de baz almaktadır. Böylelikle Carless, çalışan bireyin kişi-örgüt uyumu konusundaki durumunu değerlendirirken onu etkileyen faktörlerin sayısını çoğaltmaktadır (Yıldız, 2013: 156). Böylelikle kişi örgüt uyumu konusunda değerlendirme faktörlerinin sayısı arttırılmış ve konunun daha geniş bir yelpazede değerlendirilmesine çalışılmıştır. Carless’in kişi-örgüt uyumunu işletme içerisindeki sınırlamadan kaldırması ile kişinin önemi daha fazla artmakta ve işletmenin bu süreçteki tekil faktör olma durumu ortadan kaldırılmaktadır.

Jennifer A. Chatman da konuyu değerlendiren araştırmacılardan biri olarak 1989 ve 1991 yıllarında gerçekleştirdiği çalışmalarında, değer kavramının önemini vurgulamış ve çalışanların kendilerinin sahip olduğu kişisel değerler ile çalıştıkları veya çalışmak istedikleri kurumun değerleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Bu sorgulama, çalışanların kendilerini daha fazla aidiyet duygusu hissederek bir kurum içerisinde var olmak adına önemli bir değer olarak görülmüştür (Yıldız, 2013; 156-157). Büyük ölçüde insani değerlerin işletmenin değerleri ile karşılaştırılması ile başlayan süreç, daha sonrasında iş hayatına dair değerlerin karşılaştırılması ile sürmekte ve böylelikle de çalışanların kişi-örgüt uyumu konusundaki durumları belirlenmektedir. İşletmelerin de bu noktada çalışanlarla uyum içerisinde olmak adına oluşturdukları örgüt kültürü büyük önem arz etmektedir.

YÖNTEM

Araştırmanın Modeli

Araştırmanın modeli şekil 2’de verilmiştir.



Şekil 2. Araştırma Modeli

Araştırmanın bağımsız değişkenleri entelektüel sermaye ve kişi örgüt uyumudur. Bağımlı değişkenleri ise iş doyumu ve örgütsel çekiciliktir. Entelektüel sermayenin iş doyumu ve örgütsel çekicilik üzerindeki etkisinde kişi örgüt uyumunun açıklayıcılık gücünün etkisi belirlenmeye çalışılmıştır.

Araştırmanın Hipotezleri

Çalışmanın amaçlarına uygun olarak üretilen hipotezler aşağıda belirtilmiştir.

H₁: Algılanan entelektüel sermaye alt boyutları örgütsel çekicilik üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahiptir.

H₂: Kişi- örgüt uyumu ile birlikte algılanan entelektüel sermaye alt boyutları örgütsel çekicilik üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahiptir.

H₃: Genel algılanan entelektüel sermaye örgütsel çekicilik üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahiptir.

H₄: Kişi- örgüt uyumu ile birlikte genel algılanan entelektüel sermaye örgütsel çekicilik üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahiptir.

H₅: Algılanan entelektüel sermaye alt boyutları iç kaynaklı iş doyumunu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahiptir.

H₆: Kişi-örgüt uyumu ile birlikte algılanan entelektüel sermaye alt boyutları iç kaynaklı iş doyumunu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahiptir.

H₇: Algılanan entelektüel sermaye alt boyutları dış kaynaklı iş doyumunu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahiptir.

H₈:Kişi-örgüt uyumu ile birlikte algılanan entelektüel sermaye alt boyutları iç kaynaklı iş doyumunu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahiptir.

H₉: Algılanan entelektüel sermaye alt boyutları genel iş doyumunu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahiptir.

H₁₀: Kişi-örgüt uyumu ile birlikte algılanan entelektüel sermaye alt boyutları genel iş doyumunu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahiptir.

H₁₁: Genel algılanan entelektüel sermaye genel iş doyumunu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahiptir.

H₁₂: Kişi-örgüt uyumu ile birlikte genel algılanan entelektüel sermaye genel kaynaklı iş doyumunu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahiptir.

Yukarıda verilen hipotezlerden H₃, H₄, H₁₁ ve H₁₂ araştırmanın ana hipotezleri, H₁, H₂, H₅, H₆, H₇, H₈, H₉ ve H₁₀ alt hipotezler olarak belirlenmiştir.

Araştırmanın Evreni Ve Örneklem

Araştırmanın evreni, Ankara ili sınırları içerisinde yer alan bir üniversite hastanesinin çalışanlarıdır. Hastane toplam üç ayrı yerleşkede hizmet vermektedir. Araştırmanın yapıldığı tarihteki toplam kadrolu çalışan sayısı 677'dir.

Araştırmadaki konu ve konular esas alınarak örneklem seçiminde homojenliğe dikkat edilmesine çalışılmış ve böylece incelenecek örneğin güvenilirliğinin artırılması amaçlanmıştır.

Hastanede görev yapanlardan rastgele olarak belirlenen çalışanlara gönüllülük esasına göre anket uygulaması yapılmıştır. Örneklemi oluşturan katılımcılardan sağlanan ve hatalı veya eksik cevaplanmış olanları ayıklandıktan sonra değerlendirmeye alınmış toplam geri dönüş sayısı 330 olup, ana kütleinin yaklaşık % 49'unu oluşturmaktadır. Evren genişliğinin 677 olduğu dikkate alınarak 330 adetlik anket sayısı yeterli görülmüş ve analize geçilmiştir.

Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak kişisel bilgi formu, iş doyumunu ölçeği, örgütsel çekicilik ölçeği, entelektüel sermaye algısı ölçeği ve kişi örgüt uyumu ölçeğinden oluşan soru formu kullanılmıştır.

Araştırmada iş doyumunu ölçeği olarak Minnesota iş doyumunu ölçeği kullanılmıştır. Minnesota İş Doyum Ölçeği içsel, dışsal ve genel doyum olmak üzere iki faktörden oluşmaktadır (Weiss vd., 1967: 4; Karadağ vd., 2009: 35).

Örgütsel çekiciliği belirlemeye yönelik ifadeler Highhouse vd.'nin 2003 tarihli çalışmasındaki ifadelerden oluşmaktadır. Dündar (2012) ölçeğin Türkçeye uyarlanmasını gerçekleştirmiştir. Aynı çalışmayı Akçay ve arkadaşlarının (2013)

tekrarladığı ve ölçeğin güvenilir ve geçerli bir ölçek olduğunu belirledikleri görülmektedir.

Entelektüel sermayeyi ölçmek üzere Kurgun ve Akdağ (2013) tarafından geliştirilen 12 maddelik ölçek kullanılmıştır. Adı geçen araştırmada yapılan faktör analizi sonucunda üç alt faktör belirlenmiştir. İnsan sermayesini 1, 2, 3, 4. maddeler, müşteri sermayesini 5,6,7,8. maddeler, yapısal sermayeyi 9,10,11,12. maddeler içermektedir. Elde edilen faktörlerin ilgili alan yazındaki faktörlerle örtüştüğü saptanmıştır. Yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda da ölçeğin açımlayıcı faktör analizini doğruladığı tespit edilmiştir.

Kişi örgüt uyumunu ölçmek için Yıldız'ın (2013) uyarladığı dört maddelik ölçek kullanılmıştır. Ölçek maddeleri Cable-Judge- Person (1996) ve Cable- DeRue (2002) tarafından geliştirilen ve Netemeyer (1997) tarafından geliştirilen ölçeklerden faydalanarak oluşturmuştur. Yapılan açımlayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ölçeğin tek faktörlü yapısı doğrulanmıştır.

Araştırmada kullanılan ölçeklere ilişkin güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Analiz sonucunda; Minnesota İş Doyum Ölçeği'nin genel güvenilirliği α 0,945, Örgütsel çekicilik ölçeğinin güvenilirliği α 0,900, entelektüel sermaye ölçeğinin güvenilirliği α 0,826 ve kişi-örgüt uyumu ölçeğinin güvenilirliği 0,908 olarak bulunmuştur. Özdamar (2004) α 0,60'ın üzerinde α değerinin ölçeğin güvenilir olduğunu gösterdiğini belirtmektedir. Bu durumda araştırmada kullanılan ölçekler yüksek düzeyde güvenilir olduğu söylenebilir.

Araştırmada kullanılmasına karar verilen beşli likert ölçeği yardımıyla kişilerin verilen önermelerle ilgili görüşlerini çok olumsuzdan (1) çok olumluya (5) kadar sıralanan seçenekler arasından seçerek belirtmeleri istenmiştir. Ölçek sonuçları 5,00-1,00=4,00 puanlık bir genişliğe sahiptir. Bu genişlik beşe bölünerek ölçeğin kesim noktalarını belirleyen düzeyler belirlenmiştir.

Ölçeğin gözlemlenebilirlik boyutu için likert ölçeğine göre belirlenmiş cevap seçenekleri ile ölçeğin kesim noktalarını belirleyen düzeyler şunlardır:

Seçenekler	Puanlar	Puan Aralığı	Ölçek Değerlendirme
Kesinlikle Katılmıyorum	1	1,00 - 1,79	Çok düşük
Katılmıyorum	2	1,80 - 2,59	Düşük
Kararsızım	3	2,60 - 3,39	Orta
Katılıyorum	4	3,40 - 4,19	Yüksek
Kesinlikle Katılıyorum	5	4,20 - 5,00	Çok yüksek

Verilerin İstatistiksel Analizi

Araştırmada elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 22.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistiksel yöntemleri olarak sayı, yüzde, ortalama, standart sapma kullanılmıştır.

İki bağımsız grup arasında niceliksel sürekli verilerin karşılaştırılmasında t-testi, ikiden fazla bağımsız grup arasında niceliksel sürekli verilerin karşılaştırılmasında Tek yönlü (One way) Anova testi kullanılmıştır. Anova testi sonrasında farklılıkları belirlemek üzere tamamlayıcı post-hoc analizi olarak Scheffe testi kullanılmıştır.

Araştırmanın sürekli değişkenleri arasında pearson korelasyon ve regresyon analizi uygulanmıştır. Ayrıca hiyerarşik regresyon modeli kurularak açıklayıcılık gücündeki değişim belirlenmiştir. Ölçekler arasındaki ilişkilerin düzeyi aşağıdaki kriterler baz alınarak değerlendirilmiştir (Kalaycı, 2006: 116):

<i>r</i>	İlişki
0,00-0,25	Çok Zayıf
0,26-0,49	Zayıf
0,50-0,69	Orta
0,70-0,89	Yüksek
0,90-1,00	Çok Yüksek

Elde edilen bulgular %95 güven aralığında, %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

BULGULAR

Bu bölümde araştırmaya katılan çalışanlardan elde edilen verilerin analizi sonucunda elde edilen bulgular yer almaktadır.

Tablo 3. Araştırmaya Katılanlarla İlgili Bazı Tanıtıcı Bilgiler

TABLolar	GRUPLAR	FREKANS (N)	YÜZDE (%)
CİNSİYET	KADIN	187	56,7
	ERKEK	143	43,3
YAŞ GRUBU	21-30	105	31,8
	31-40	132	40,0
	41-50	93	28,2
MEDENİ DURUMU	EVLİ	242	73,3
	BEKAR	88	26,7
EĞİTİM DURUMU	LİSE VE ALTI	70	21,2
	ÖNLİSANS	77	23,3
	LİSANS	93	28,2
	YÜKSEK LİSANS	30	9,1
	DOKTORA	60	18,2
MESLEKİ DENEYİMİ	1-5 YIL	142	43,0
	6-10 YIL	79	23,9
	11-15 YIL	57	17,3
	16 YIL VE ÜZERİ	52	15,8
KURUMDA ÇALIŞMA SÜRESİ	1-5 YIL	90	27,3
	6-10 YIL	62	18,8
	11-15 YIL	76	23,0
	16 YIL VE ÜZERİ	102	30,9
ÇALIŞTIĞI POZİSYON	İŞGÖREN	285	86,4
	YÖNETİCİ	45	13,6
GÖREV GRUBU	HEKİM	67	20,3
	HEMŞİRE/SAĞLIK TEKNİSYENİ	91	27,6
	YÖNETİM BİRİMLERİ	47	14,2
	SEKRETER/BANKO	20	6,1
	TEKNİK	52	15,8
	DİĞER	53	16,1
	TOPLAM		330

Tablo 4. Araştırmaya Katılanların Algılanan Entelektüel Sermaye Düzeyleri

	N	ORT	Ss	MIN.	MAX.
İNSAN SERMAYESİ	330	3,053	0,765	1,000	5,000
MÜŞTERİ SERMAYESİ	330	3,466	0,656	1,000	5,000
YAPISAL SERMAYE	330	3,298	0,781	1,000	5,000
GENEL ALGILANAN ENTELEKTÜEL SERMAYE	330	3,272	0,611	1,000	5,000

Araştırmaya katılan çalışanların algılanan entelektüel sermaye düzeylerinin ortalamaları incelendiğinde, insan sermayesi alt boyutunun orta ($2,60 < 3,053 < 3,39$); müşteri sermayesi alt boyutunun yüksek ($3,40 < 3,466 < 4,19$); yapısal sermaye alt boyutunun orta ($2,60 < 3,298 < 3,39$) ve genel algılanan entelektüel sermaye düzeyinin de orta ($2,60 < 3,272 < 3,39$) seviyede olduğu görülmektedir.

Tablo 5. Araştırmaya Katılanların Örgütsel Çekicilik Düzeyleri

	N	ORT	Ss	MIN.	MAX.
ÖRGÜTSEL ÇEKİCİLİK	330	3,471	0,841	1,000	5,000

Araştırmaya katılan çalışanların örgütsel çekicilik düzeyi ortalamasının yüksek ($3,40 < 3,471 < 4,19$) düzeyde olduğu görülmektedir.

Tablo 6. Araştırmaya Katılanların İş Doymu Düzeyleri

	N	ORT	Ss	MIN.	MAX.
İÇ KAYNAKLI İŞ DOYUMU	330	3,617	0,713	1,000	5,000
DIŞ KAYNAKLI İŞ DOYUMU	330	3,347	0,788	1,000	5,000
GENEL İŞ DOYUMU	330	3,509	0,714	1,000	5,000

Araştırmaya katılan çalışanların iş doymu düzeylerinin ortalamaları incelendiğinde, iç kaynaklı iş doymu alt boyutunun yüksek ($3,40 < 3,617 < 4,19$); dış kaynaklı iş doymu alt boyutunun orta ($2,60 < 3,347 < 3,39$); genel iş doymu boyutunun yüksek ($3,40 < 3,509 < 4,19$) düzeyde olduğu görülmektedir.

Tablo 7. Araştırmaya Katılanların Kişi Örgüt Uyumu Düzeyleri

	N	ORT	Ss	MIN.	MAX.
KİŞİ ÖRGÜT UYUMU	330	3,720	0,959	1,000	5,000

Araştırmaya katılan çalışanların kişi örgüt uyumu düzeyi ortalamasının yüksek ($3,40 < 3,720 < 4,19$) düzeyde olduğu görülmektedir.

Tablo 8. Araştırmaya Katılanların Algıladıkları Entelektüel Sermaye, Örgütsel Çekicilik, Kişi Örgüt Uyumu ve İş Doym Düzeyleri Arasındaki İlişkiler

		İNSAN SERMAYESİ	MÜŞTERİ SERMAYESİ	YAPISAL SERMAYE	GENEL ALGILANAN ENTELEKTÜEL SERMAYE
İÇ KAYNAKLI İŞ DOYUMU	R	0,399**	0,448**	0,475**	0,529**
	P	0,000	0,000	0,000	0,000
DIŞ KAYNAKLI İŞ DOYUMU	R	0,382**	0,406**	0,456**	0,499**
	P	0,000	0,000	0,000	0,000
GENEL İŞ	R	0,407**	0,448**	0,486**	0,537**

DOYUMU	P	0,000	0,000	0,000	0,000
ÖRGÜTSEL ÇEKİCİLİK	R	0,416**	0,549**	0,594**	0,623**
	P	0,000	0,000	0,000	0,000
KİŞİ ÖRGÜT UYUMU	R	0,357**	0,409**	0,453**	0,488**
	P	0,000	0,000	0,000	0,000

Araştırmaya katılan çalışanların algılanan entelektüel sermaye, örgütsel çekicilik, kişi örgüt uyumu ve iş doyumunu düzeylerinin aralarındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla korelasyon analizi ile İncelenmesi yapılmıştır. Buna göre;

İç kaynaklı iş doyumunu ve insan sermayesi arasında zayıf düzeyde, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=0.399$; $p=0,000<0.05$). İç kaynaklı iş doyumunu ve müşteri sermayesi arasında zayıf düzeyde, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=0.448$; $p=0,000<0.05$). İç kaynaklı iş doyumunu ve yapısal sermaye arasında zayıf düzeyde, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=0.475$; $p=0,000<0.05$). İç kaynaklı iş doyumunu ve genel algılanan entelektüel sermaye arasında orta düzeyde, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=0.529$; $p=0,000<0.05$).

Dış kaynaklı iş doyumunu ve insan sermayesi arasında zayıf düzeyde, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=0.382$; $p=0,000<0.05$). Dış kaynaklı iş doyumunu ve müşteri sermayesi arasında zayıf düzeyde, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=0.406$; $p=0,000<0.05$). Dış kaynaklı iş doyumunu ve yapısal sermaye arasında zayıf düzeyde, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=0.456$; $p=0,000<0.05$). Dış kaynaklı iş doyumunu ve genel algılanan entelektüel sermaye arasında, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=0.499$; $p=0,000<0.05$). Dış kaynaklı iş doyumunu ve iç kaynaklı iş doyumunu arasında yüksek düzeyde, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=0.845$; $p=0,000<0.05$).

Genel iş doyumunu ve insan sermayesi arasında zayıf düzeyde, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=0.407$; $p=0,000<0.05$). Genel iş doyumunu ve müşteri sermayesi arasında zayıf düzeyde, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=0.448$; $p=0,000<0.05$). Genel iş doyumunu ve yapısal sermaye arasında zayıf düzeyde, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=0.486$; $p=0,000<0.05$). Genel iş doyumunu ve genel algılanan entelektüel sermaye arasında orta düzeyde, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=0.537$; $p=0,000<0.05$). Genel iş doyumunu ve iç kaynaklı iş doyumunu arasında çok yüksek düzeyde, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=0.972$; $p=0,000<0.05$). Genel iş doyumunu ve dış kaynaklı iş doyumunu arasında çok yüksek düzeyde, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=0.947$; $p=0,000<0.05$).

Örgütsel çekicilik ve insan sermayesi arasında zayıf düzeyde, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=0.416$; $p=0,000<0.05$). Örgütsel çekicilik ve müşteri sermayesi arasında orta düzeyde, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=0.549$; $p=0,000<0.05$). Örgütsel çekicilik ve yapısal sermaye arasında orta, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=0.594$; $p=0,000<0.05$). Örgütsel çekicilik ve genel algılanan entelektüel sermaye arasında orta düzeyde, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=0.623$; $p=0,000<0.05$). Örgütsel çekicilik ve iç kaynaklı iş doyumunu arasında orta, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=0.613$; $p=0,000<0.05$). Örgütsel çekicilik ve dış kaynaklı iş doyumunu arasında orta düzeyde, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=0.6$; $p=0,000<0.05$). Örgütsel çekicilik ve genel iş doyumunu arasında orta düzeyde, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=0.632$;

$p=0,000<0.05$). Kişi örgüt uyumu ve insan sermayesi arasında zayıf düzeyde, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=0.357$; $p=0,000<0.05$).

Kişi örgüt uyumu ve müşteri sermayesi arasında zayıf düzeyde, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=0.409$; $p=0,000<0.05$). Kişi örgüt uyumu ve yapısal sermaye arasında zayıf düzeyde, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=0.453$; $p=0,000<0.05$). Kişi örgüt uyumu ve genel algılanan entelektüel sermaye arasında zayıf düzeyde, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=0.488$; $p=0,000<0.05$). Kişi örgüt uyumu ve iç kaynaklı iş doyumunu arasında orta düzeyde, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=0.646$; $p=0,000<0.05$). Kişi örgüt uyumu ve dış kaynaklı iş doyumunu arasında orta düzeyde, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=0.647$; $p=0,000<0.05$). Kişi örgüt uyumu ve genel iş doyumunu arasında orta düzeyde, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=0.673$; $p=0,000<0.05$). Kişi örgüt uyumu ve örgütsel çekicilik arasında orta düzeyde, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=0.664$; $p=0,000<0.05$).

Tablo 9. Algılanan Entelektüel Sermaye Düzeyinin Örgütsel Çekicilik Üzerine Etkisi

BAĞIMLI DEĞİŞKEN	BAĞIMSIZ DEĞİŞKEN	β	T	P	F	MODEL (P)	DÜZELTİLMİŞ R^2
ÖRGÜTSEL ÇEKİCİLİK	SABİT	0,646	3,172	0,002	74,498	0,000	0,401
	İNSAN SERMAYESİ	0,120	2,160	0,031			
	MÜŞTERİ SERMAYESİ	0,329	4,455	0,000			
	YAPISAL SERMAYE	0,400	6,289	0,000			

Araştırmaya katılan çalışanların algılanan entelektüel sermaye düzeylerinin örgütsel çekicilik üzerine etkisinin belirlenmesi amacıyla yapılan regresyon analizi sonucu insan sermayesi, müşteri sermayesi, yapısal sermaye ile örgütsel çekicilik arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$). Örgütsel çekicilik düzeyinin belirleyicisi olarak insan sermayesi, müşteri sermayesi, yapısal sermaye değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) olduğu görülmüştür ($R^2=0,401$). Buna göre; araştırmaya katılan çalışanların insan sermayesi düzeyi, müşteri sermayesi düzeyi ve yapısal sermaye düzeyi örgütsel çekicilik düzeyini arttırmaktadır.

H_1 : Entelektüel sermaye alt boyutları örgütsel çekicilik üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Tablo 10. Algılanan Entelektüel Sermaye ve Kişi Örgüt Uyumunun Örgütsel Çekicilik Üzerine Etkisi

BAĞIMLI DEĞİŞKEN	BAĞIMSIZ DEĞİŞKEN	β	T	P	F	MODEL (P)	DÜZELTİLMİŞ R ²
ÖRGÜTSEL ÇEKİCİLİK	SABİT	0,144	0,802	0,423	107,72	0,000	0,565
	İNSAN SERMAYESİ	0,047	0,991	0,323			
	MÜŞTERİ SERMAYESİ	0,230	3,628	0,000			
	YAPISAL SERMAYE	0,263	4,738	0,000			
	KİŞİ ÖRGÜT UYUMU	0,407	11,111	0,000			

Araştırmaya katılan çalışanların algılanan entelektüel sermaye ve kişi örgüt uyumu düzeylerinin örgütsel çekicilik üzerine etkisinin belirlenmesi amacıyla yapılan regresyon analizi sonucu insan sermayesi, müşteri sermayesi, yapısal sermaye, kişi örgüt uyumu ile örgütsel çekicilik arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0.05$). Örgütsel çekicilik düzeyinin belirleyicisi olarak insan sermayesi, müşteri sermayesi, yapısal sermaye, kişi örgüt uyumu değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) çok güçlü olduğu görülmüştür ($R^2 = 0,565$). Buna göre;

Araştırmaya katılan çalışanların insan sermayesi düzeyi örgütsel çekicilik düzeyini etkilememektedir ($p = 0.323 > 0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların müşteri sermayesi düzeyi, yapısal sermaye düzeyi ve kişi örgüt uyumu düzeyi örgütsel çekicilik düzeyini arttırmaktadır.

Kişi örgüt uyumunun etkilerini belirlemek üzere yapılan hiyerarşik regresyon analizinde bağımsız değişken olarak algılanan entelektüel sermaye ile birlikte kişi örgüt uyumu modele eklendiğinde R2 değerinde artış saptanmıştır. Açıklama oranı (R2) %40,1' den %56,5' e yükselmiştir. Açıklama oranındaki artış önerilen modeli güçlendirmektedir.

H₂: Kişi- örgüt uyumu ile birlikte algılanan entelektüel sermaye alt boyutları örgütsel çekicilik üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Tablo 11. Genel Algılanan Entelektüel Sermaye Düzeyinin Örgütsel Çekicilik Üzerine Etkisi

BAĞIMLI DEĞİŞKEN	BAĞIMSIZ DEĞİŞKEN	β	T	P	F	MODEL (P)	DÜZELTİLMİŞ R ²
ÖRGÜTSEL ÇEKİCİLİK	SABİT	0,667	3,370	0,001	207,856	0,000	0,386
	GENEL ALGILANAN ENTELEKTÜEL SERMAYE	0,857	14,417	0,000			

Araştırmaya katılan çalışanların genel algılanan entelektüel sermaye düzeyinin örgütsel çekicilik üzerine etkisini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi sonucu genel algılanan entelektüel sermaye ile örgütsel çekicilik arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0.05$). Örgütsel çekicilik düzeyinin belirleyicisi olarak

genel algılanan entelektüel sermaye değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) güçlü olduğu görülmüştür ($R^2=0,386$). Buna göre; araştırmaya katılan çalışanların genel algılanan entelektüel sermaye düzeyi örgütsel çekicilik düzeyini arttırmaktadır.

H₃: Genel algılanan entelektüel sermaye örgütsel çekicilik üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Tablo 12. Genel Algılanan Entelektüel Sermaye ve Kişi Örgüt Uyumunun Örgütsel Çekicilik Üzerine Etkisi

BAĞIMLI DEĞİŞKEN	BAĞIMSIZ DEĞİŞKEN	β	T	P	F	MODEL (P)	DÜZELTİLMİŞ R2
ÖRGÜTSEL ÇEKİCİLİK	SABİT	0,163	0,938	0,349	206,351	0,000	0,555
	GENEL ALGILANAN ENTELEKTÜEL SERMAYE	0,540	9,308	0,000			
	KİŞİ ÖRGÜT UYUMU	0,415	11,215	0,000			

Araştırmaya katılan çalışanların genel algılanan entelektüel sermaye ve kişi örgüt uyumu düzeylerinin örgütsel çekicilik üzerine etkisini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi sonucu genel algılanan entelektüel sermaye, kişi örgüt uyumu ile örgütsel çekicilik arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$). Örgütsel çekicilik düzeyinin belirleyicisi olarak genel algılanan entelektüel sermaye, kişi örgüt uyumu değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) çok güçlü olduğu görülmüştür ($R^2=0,555$). Buna göre; araştırmaya katılan çalışanların genel algılanan entelektüel sermaye düzeyi ve araştırmaya katılan çalışanların kişi örgüt uyumu düzeyi örgütsel çekicilik düzeyini arttırmaktadır.

Kişi örgüt uyumunun etkilerini belirlemek üzere yapılan hiyerarşik regresyon analizinde bağımsız değişken olarak algılanan entelektüel sermaye ile birlikte kişi örgüt uyumu modele eklendiğinde R^2 değerinde artış saptanmıştır. Açıklama oranı (R^2) %38,6' den %55,5' e yükselmiştir. Açıklama oranındaki artış önerilen modeli güçlendirmektedir.

H₄: Kişi- örgüt uyumu ile birlikte genel algılanan entelektüel sermaye örgütsel çekicilik üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Tablo 13. Algılanan Entelektüel Sermaye Düzeyinin İç Kaynaklı İş Doyumu Üzerine Etkisi

BAĞIMLI DEĞİŞKEN	BAĞIMSIZ DEĞİŞKEN	β	T	P	F	MODEL (P)	DÜZELTİLMİŞ R2
İÇ KAYNAKLI İŞ DOYUMU	SABİT	1,594	8,392	0,000	42,502	0,000	0,275
	İNSAN SERMAYESİ	0,165	3,175	0,002			
	MÜŞTERİ SERMAYESİ	0,216	3,145	0,002			
	YAPISAL SERMAYE	0,234	3,936	0,000			

Araştırmaya katılan çalışanların algılanan entelektüel sermaye düzeylerinin iç kaynaklı iş doyumuna üzerine etkisinin belirlenmesi amacıyla yapılan regresyon analizi

sonucu insan sermayesi, müşteri sermayesi, yapısal sermaye ile iç kaynaklı iş doyumu arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0.05$). İç kaynaklı iş doyumu düzeyinin belirleyicisi olarak insan sermayesi, müşteri sermayesi, yapısal sermaye değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) güçlü olduğu görülmüştür ($R^2 = 0,275$). Buna göre; araştırmaya katılan çalışanların insan sermayesi düzeyi, müşteri sermayesi düzeyi ve araştırmaya katılan çalışanların yapısal sermaye düzeyi iç kaynaklı iş doyumu düzeyini arttırmaktadır.

H₅: Algılanan entelektüel sermaye alt boyutları iç kaynaklı iş doyumu üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Tablo 14. Algılanan Entelektüel Sermaye ve Kişi Örgüt Uyumu Düzeyinin İç Kaynaklı İş Doyumu Üzerine Etkisi

BAĞIMLI DEĞİŞKEN	BAĞIMSIZ DEĞİŞKEN	β	T	P	F	MODEL (P)	DÜZELTİLMİŞ R ²
İÇ KAYNAKLI İŞ DOYUMU	SABİT	1,128	6,728	0,000	74,180	0,000	0,471
	İNSAN SERMAYESİ	0,097	2,173	0,031			
	MÜŞTERİ SERMAYESİ	0,125	2,109	0,036			
	YAPISAL SERMAYE	0,107	2,053	0,041			
	KİŞİ ÖRGÜT UYUMU	0,378	11,042	0,000			

Araştırmaya katılan çalışanların algılanan entelektüel sermaye ve kişi örgüt uyumu düzeylerinin iç kaynaklı iş doyumu üzerine etkisini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi sonucu insan sermayesi, müşteri sermayesi, yapısal sermaye, kişi örgüt uyumu ile iç kaynaklı iş doyumu arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0.05$). İç kaynaklı iş doyumu düzeyinin belirleyicisi olarak insan sermayesi, müşteri sermayesi, yapısal sermaye, kişi örgüt uyumu değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) çok güçlü olduğu görülmüştür ($R^2 = 0,471$). Buna göre; araştırmaya katılan çalışanların insan sermayesi düzeyi, araştırmaya katılan çalışanların müşteri sermayesi düzeyi, araştırmaya katılan çalışanların yapısal sermaye düzeyi ve araştırmaya katılan çalışanların kişi örgüt uyumu düzeyi iç kaynaklı iş doyumu düzeyini arttırmaktadır.

Kişi örgüt uyumunun etkilerini belirlemek üzere yapılan hiyerarşik regresyon analizinde bağımsız değişken olarak algılanan entelektüel sermaye ile birlikte kişi örgüt uyumu modele eklendiğinde R^2 değerinde artış saptanmıştır. Açıklama oranı (R^2) %27,5' den %47,1' e yükselmiştir. Açıklama oranındaki artış önerilen modeli güçlendirmektedir.

H₆: Kişi-örgüt uyumu ile birlikte algılanan entelektüel sermaye alt boyutları iç kaynaklı iş doyumu üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Tablo 15. Algılanan Entelektüel Sermaye Düzeyinin Dış Kaynaklı İş Doyumuna Üzerine Etkisi

BAĞIMLI DEĞİŞKEN	BAĞIMSIZ DEĞİŞKEN	β	T	P	F	MODEL (P)	DÜZELTİLMİŞ R2
DİŞ KAYNAKLI İŞ DOYUMU	SABIT	1,279	5,967	0,000	36,347	0,000	0,244
	İNSAN SERMAYESİ	0,181	3,096	0,002			
	MÜŞTERİ SERMAYESİ	0,177	2,274	0,024			
	YAPISAL SERMAYE	0,274	4,091	0,000			

Araştırmaya katılan çalışanların algılanan entelektüel sermaye düzeylerinin dış kaynaklı iş doyumuna üzerine etkisini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi sonucu insan sermayesi, müşteri sermayesi, yapısal sermaye ile dış kaynaklı iş doyumuna arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0.05$). Dış kaynaklı iş doyumuna düzeyinin belirleyicisi olarak insan sermayesi, müşteri sermayesi, yapısal sermaye değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) güçlü olduğu görülmüştür ($R^2 = 0,244$). Buna göre; araştırmaya katılan çalışanların insan sermayesi düzeyi, Araştırmaya katılan çalışanların müşteri sermayesi düzeyi ve Araştırmaya katılan çalışanların yapısal sermaye düzeyi dış kaynaklı iş doyumuna düzeyini arttırmaktadır.

H₇: Sağlık kurumlarında algılanan entelektüel sermaye alt boyutları dış kaynaklı iş doyumuna üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Tablo 16. Algılanan Entelektüel Sermaye ve Kişi Örgüt Uyumu Düzeyinin Dış Kaynaklı İş Doyumuna Üzerine Etkisi

BAĞIMLI DEĞİŞKEN	BAĞIMSIZ DEĞİŞKEN	β	T	P	F	MODEL (P)	DÜZELTİLMİŞ R2
DİŞ KAYNAKLI İŞ DOYUMU	SABIT	0,742	3,955	0,000	70,138	0,000	0,457
	İNSAN SERMAYESİ	0,103	2,067	0,040			
	MÜŞTERİ SERMAYESİ	0,072	1,077	0,282			
	YAPISAL SERMAYE	0,128	2,198	0,029			
	KİŞİ ÖRGÜT UYUMU	0,435	11,348	0,000			

Araştırmaya katılan çalışanların algılanan entelektüel sermaye ve kişi örgüt uyumu düzeylerinin dış kaynaklı iş doyumuna üzerine etkisini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi sonucu: insan sermayesi, müşteri sermayesi, yapısal sermaye, kişi örgüt uyumu ile dış kaynaklı iş doyumuna arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0.05$). Dış kaynaklı iş doyumuna düzeyinin belirleyicisi olarak insan sermayesi, müşteri sermayesi, yapısal sermaye, kişi örgüt uyumu değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) çok güçlü olduğu görülmüştür ($R^2 = 0,457$). Buna göre;

Araştırmaya katılan çalışanların insan sermayesi düzeyi araştırmaya katılan çalışanların yapısal sermaye düzeyi ve araştırmaya katılan çalışanların kişi örgüt uyumu düzeyi dış kaynaklı iş doyumuna düzeyini arttırmaktadır.

Araştırmaya katılan çalışanların müşteri sermayesi düzeyi dış kaynaklı iş doyumunu düzeyini etkilememektedir ($p=0.282>0.05$).

Kişi örgüt uyumunun etkilerini belirlemek üzere yapılan hiyerarşik regresyon analizinde bağımsız değişken olarak algılanan entelektüel sermaye ile birlikte kişi örgüt uyumu modele eklendiğinde R^2 değerinde artış saptanmıştır. Açıklama oranı (R^2) %24,4' den %45,7' e yükselmiştir. Açıklama oranındaki artış önerilen modeli güçlendirmektedir.

H_8 : Kişi-örgüt uyumu ile birlikte algılanan entelektüel sermaye alt boyutları iç kaynaklı iş doyumunu üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Tablo 17. Algılanan Entelektüel Sermaye Düzeyinin Genel İş Doyumu Üzerine Etkisi

BAĞIMLI DEĞİŞKEN	BAĞIMSIZ DEĞİŞKEN	β	T	P	F	MODEL (P)	DÜZELTİLMİŞ R2
GENEL İŞ DOYUMU	SABİT	1,468	7,760	0,000	44,309	0,000	0,283
	İNSAN SERMAYESİ	0,171	3,316	0,001			
	MÜŞTERİ SERMAYESİ	0,200	2,925	0,004			
	YAPISAL SERMAYE	0,250	4,225	0,000			

Araştırmaya katılan çalışanların algılanan entelektüel sermaye düzeylerinin genel iş doyumunu üzerine etkisini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi sonucu insan sermayesi, müşteri sermayesi, yapısal sermaye ile genel iş doyumunu arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$). Genel iş doyumunu düzeyinin belirleyicisi olarak insan sermayesi, müşteri sermayesi, yapısal sermaye değişkenleri ile ilişkisinin(açıklayıcılık gücünün) güçlü olduğu görülmüştür($R^2=0,283$). buna göre; araştırmaya katılan çalışanların insan sermayesi düzeyi, araştırmaya katılan çalışanların müşteri sermayesi düzeyi ve araştırmaya katılan çalışanların yapısal sermaye düzeyi genel iş doyumunu düzeyini arttırmaktadır.

H_9 : Algılanan entelektüel sermaye alt boyutları genel iş doyumunu üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Tablo 18. Algılanan Entelektüel Sermaye ve Kişi Örgüt Uyumunun Genel İş Doyumu Üzerine Etkisi

BAĞIMLI DEĞİŞKEN	BAĞIMSIZ DEĞİŞKEN	β	T	P	F	MODEL (P)	DÜZELTİLMİŞ R2
GENEL İŞ DOYUMU	SABİT	0,974	5,984	0,000	84,327	0,000	0,503
	İNSAN SERMAYESİ	0,100	2,297	0,022			
	MÜŞTERİ SERMAYESİ	0,104	1,801	0,073			
	YAPISAL SERMAYE	0,115	2,283	0,023			
	KİŞİ ÖRGÜT UYUMU	0,401	12,061	0,000			

Araştırmaya katılan çalışanların algılanan entelektüel sermaye ve kişi örgüt uyumu düzeylerinin genel iş doyumuna üzerine etkisini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi sonucu insan sermayesi, müşteri sermayesi, yapısal sermaye, kişi örgüt uyumu ile genel iş doyumuna arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0.05$). Genel iş doyumuna düzeyinin belirleyicisi olarak insan sermayesi, müşteri sermayesi, yapısal sermaye, kişi örgüt uyumu değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) çok güçlü olduğu görülmüştür ($R^2 = 0,503$). Buna göre;

Araştırmaya katılan çalışanların insan sermayesi düzeyi araştırmaya katılan çalışanların yapısal sermaye düzeyi ve araştırmaya katılan çalışanların kişi örgüt uyumu düzeyi genel iş doyumuna düzeyini arttırmaktadır.

Araştırmaya katılan çalışanların müşteri sermayesi düzeyi genel iş doyumuna düzeyini etkilememektedir ($p = 0.073 > 0.05$).

Kişi örgüt uyumunun etkilerini belirlemek üzere yapılan hiyerarşik regresyon analizinde bağımsız değişken olarak algılanan entelektüel sermaye ile birlikte kişi örgüt uyumu modele eklendiğinde R^2 değerinde artış saptanmıştır. Açıklama oranı (R^2) %28,3' den %50,3' e yükselmiştir. Açıklama oranındaki artış önerilen modeli güçlendirmektedir.

H₁₀: Kişi-örgüt uyumu ile birlikte algılanan entelektüel sermaye alt boyutları genel iş doyumuna üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Tablo 19. Genel Algılanan Entelektüel Sermaye Düzeyinin Genel İş Doyumuna Üzerine Etkisi

BAĞIMLI DEĞİŞKEN	BAĞIMSIZ DEĞİŞKEN	β	T	P	F	MODEL (P)	DÜZELTİLMİŞ R ²
GENEL İŞ DOYUMU	SABİT	1,458	8,044	0,000	132,643	0,000	0,286
	GENEL ALGILANAN ENTELEKTÜEL SERMAYE	0,627	11,517	0,000			

Araştırmaya katılan çalışanların genel algılanan entelektüel sermaye düzeyinin genel iş doyumuna üzerine etkisini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi sonucu genel algılanan entelektüel sermaye ile genel iş doyumuna arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F = 132,643$; $p = 0,000 < 0.05$). Genel iş doyumuna düzeyinin belirleyicisi olarak genel algılanan entelektüel sermaye değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) güçlü olduğu görülmüştür ($R^2 = 0,286$). Araştırmaya katılan çalışanların genel algılanan entelektüel sermaye düzeyi genel iş doyumuna düzeyini arttırmaktadır.

H₁₁: Genel algılanan entelektüel sermaye genel iş doyumuna üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Tablo 20. Genel Algılanan Entelektüel Sermaye ve Kişi Örgüt Uyumu Düzeyinin Genel İş Doyumuna Üzerine Etkisi

BAĞIMLI DEĞİŞKEN	BAĞIMSIZ DEĞİŞKEN	β	T	P	F	MODEL (P)	DÜZELTİLMİŞ R ²
GENEL İŞ DOYUMU	SABİT	0,970	6,221	0,000	169,648	0,000	0,506
	GENEL ALGILANAN ENTELEKTÜEL SERMAYE	0,320	6,161	0,000			
	KİŞİ ÖRGÜT UYUMU	0,402	12,142	0,000			

Araştırmaya katılan çalışanların genel algılanan entelektüel sermaye ve kişi örgüt uyumu düzeyinin genel iş doyumuna üzerine etkisini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi sonucu genel algılanan entelektüel sermaye, kişi örgüt uyumu ile genel iş doyumuna arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=169,648$; $p=0,000<0,05$). Genel iş doyumuna düzeyinin belirleyicisi olarak genel algılanan entelektüel sermaye, kişi örgüt uyumu değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) çok güçlü olduğu görülmüştür ($R^2=0,506$). Buna göre; araştırmaya katılan çalışanların genel algılanan entelektüel sermaye düzeyi ve araştırmaya katılan çalışanların kişi örgüt uyumu düzeyi genel iş doyumuna düzeyini arttırmaktadır.

Kişi örgüt uyumunun etkilerini belirlemek üzere yapılan hiyerarşik regresyon analizinde bağımsız değişken olarak algılanan entelektüel sermaye ile birlikte kişi örgüt uyumu modele eklendiğinde R^2 değerinde artış saptanmıştır. Açıklama oranı (R^2) %28,6' den %50,6' a yükselmiştir. Açıklama oranındaki artış önerilen modeli güçlendirmektedir.

H_{12} : *Kişi-örgüt uyumu ile birlikte genel algılanan entelektüel sermaye genel kaynaklı iş doyumuna üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.*

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırmada; kişi-örgüt uyumu sürecinde entelektüel sermayenin iş doyumuna ve örgütsel çekicilik üzerindeki etkisi hastane çalışanları üzerinde incelenmiştir.

Araştırmada öncelikle araştırmaya katılan çalışanların algıladıkları entelektüel sermaye, örgütsel çekicilik, iş doyumuna ve kişi-örgüt uyumu düzeyleri incelenmiştir.

Araştırmaya katılan çalışanların entelektüel sermaye algıları, insan sermayesi, müşteri sermayesi, yapısal sermaye ve bu boyutların toplamını ifade eden genel entelektüel sermaye boyutlarında incelenmiş ve katılımcıların müşteri sermayesi algılarının yüksek (ort:3,466), insan sermayesi (ort: 3,053) , yapısal sermaye (3,298) ve algıladıkları genel entelektüel sermaye düzeylerinin (ort: 3,272) orta düzeyde olduğu belirlenmiştir.

Araştırmaya katılan çalışanların iş doyum düzeyleri iç kaynaklı, dış kaynaklı ve iki boyutun ortalamasını ifade eden genel iş doyum boyutlarında incelenmiş ve yüksek düzeyde iç kaynaklı (ort: 3,617) ve genel iş doyum düzeyine (3,509) , orta düzeyde ise dış kaynaklı iş doyum düzeyine (ort: 3,347) sahip oldukları saptanmıştır.

Araştırmaya katılan çalışanların yüksek düzeyde örgütsel çekicilik (ort: 3,471) ve kişi-örgüt uyumu (ort:3,720) algısına sahip oldukları ortaya konulmuştur.

Çıkan bu sonuçlardan katılımcıların özellikle örgütsel çekicilik konusunda kurumlarının durumunu son derece olumlu bir yönde değerlendirdikleri ve bu vesile ile de kişi-örgüt uyumu konusunda aralarındaki ilişkinin olumlu yönde seyrettiğini söylemek mümkündür.

Entelektüel sermaye genel ve alt boyutlarından insan sermayesi, müşteri sermayesi, yapısal sermayenin örgütsel çekicilik üzerine pozitif etkisi olduğu sonucuna varılmıştır. Örgütsel çekicilik ile nedensellik ilişkisinin ispatı ve kişi örgüt uyumunun etkisiyle nedensellik ilişkisindeki artış güçlü açıklanabilir model olarak kullanılabilir olduğunu göstermektedir.

Yine benzer bir sonuç olarak entelektüel sermaye genel ve alt boyutlarından insan sermayesi, müşteri sermayesi, yapısal sermayenin iş doyumunu ve alt boyutları üzerine pozitif etkisi olduğu sonucuna varılmıştır. İş doyumunu ve alt boyutları ile nedensellik ilişkisinin ispatı ve kişi örgüt uyumunun etkisiyle nedensellik ilişkisindeki artış güçlü açıklanabilir model olarak kullanılabilir olduğunu göstermektedir. Bu sonuçlar ile birlikte örgütsel çekicilik ve iş doyumunu sağlamada kurumun entelektüel sermayesi ile birlikte kişi örgüt uyumunun etkiyi artırıcı bir ortam sağladığı düşünülmektedir. İlgili literatürün bulunan sonuçları destelediği görülmektedir. Netemeyer vd.'nin (1997) iş doyumunu ile ilgili yaptıkları araştırmada kişi örgüt uyumunun iş doyumunun öncülü olduğunu vurgulamaktadır. Yıldız (2013) örgütsel çekicilik düzeyinin örgütle uyumlu olduğu algısına bağlı olarak değişmekte olduğunu saptamıştır. Turunç-Çelik (2012) kişi örgüt uyumunun iş doyumunu üzerinde etkiye sahip olduğu teyit etmişlerdir. Yine McCulloch-Turban (2007) çalışmalarında iş seçimi ile kişi- örgüt uyumu ve iş doyumunu ile kişi- örgüt uyumu arasında bir ilişki olduğunu belirtmişlerdir.

Sağlık hizmetlerinin etkili ve verimli bir şekilde sunulmasında ve rekabette öncü olmak açısından yetenekli ve tecrübeli sağlık profesyonellerine sahip olmak gerekir.

Hastane yöneticileri, bir iş pozisyonuna alınacak personelden önce işin, iş tanımının ve görev tanımlarını net olarak bilmeleri gerekmektedir. Personel alımlarında insan sermayesi boyutu ve uyum sağlama açısından kurumun vizyonu, misyonu ve değer yargıları ile uyumlu personelleri işe almaları, gerek kurumun entelektüel sermayesi, gerekse kişi-örgüt uyumunun sağlanması açısından önemlidir.

Yoğun rekabet koşullarında, yönetimlerin büyük özveriyle sahip oldukları ve geliştirdikleri yetenekli işgörenlerin elden kaçırılmaması önemlidir.

Bu sebeple yöneticilere;

- Stratejik bir planlamayla sürekli bir süreç olarak bir entelektüel sermaye unsuru olan yetenekli İşgörenlerin iş doyumunu ve hayat doyumunu elde etmeleri ve kurumsal bağlılıklarını arttırmaları amacıyla bilinçli koordinasyon faaliyetlerinde bulunmaları önerilmektedir.

- Kurum kültürü açısından çok katı olmamaları, gerektiğinde kişi-örgüt uyumu ve iş doyumunu gerçekleşmesi için kurum kültüründe küçük bazı değişiklikler yapacak esnekliğe sahip olmaları, bir yapısal sermaye unsuru olan organizasyon yapısındaki, iş süreç ve akışlarındaki, bildirimlerdeki ve iş tanımlarındaki muğlaklık ve zamanlama problemleri kişi-örgüt uyumunu, iş doyumunu ve örgütsel çekiciliği olumsuz etkileyen unsurlar olduğunu bilmeleri ve buna yönelik çözümler geliştirmeleri önerilmektedir.

Sonraki araştırmacılar için Kişi-örgüt uyumu sürecinde entelektüel sermayenin iş doyumunu ve örgütsel çekicilik üzerine etkisi yanında başka örgütsel davranış değişkenleri üzerine de araştırma yapmaları yanı sıra başka sektörlerde de benzer çalışmalar yapmaları önerilmektedir. Yine, çalışma evreninin genişletilerek kamu hastaneleri, özel hastaneler, vakıf hastaneleri ve üniversite hastanelerinin bütününe veya bir kısmını ele alan karşılaştırmalı benzer çalışmalar yapılabilir.

KAYNAKÇA

- Adıgüzel, O., Keklik B., (2011), *Sağlık Kurumlarındaki İşgörenlerin İş Doyumu ve Bir Uygulama*, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, S:29, ss.305-318,
- Akçay, A. D., Timur, N., Ulukan, C., (2013), Kent Merkezinde Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Araçsal ve Sembolik Özelliklerin Örgütsel Çekiciliğe Etkisi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi, C.8, S.1, ss. 319-340.
- Akçay, A.D., (2014), Örgütsel Çekicilik Bağlamında Otel İşletmelerini Rakiplerinden Ayıran Özellikler, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, S.14(1), ss.175-185.
- Aktaş, M., (2011), Kültürel Değerler ve Kişi Örgüt -Kişi İş Uyumu İlişkisi: Kavramsal Bir Çerçeve , Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, S.26, ss.13-21.
- Akyüz, Ö. F., (2011), İnsan ve Bilgi Ekseninde Entelektüel Sermayenin Etkin Yönetimi, Turkish Technic, Cem Ofset Matbaacılık.
- Bayarçelik, E.B., (2012), Entelektüel Sermayenin Girişimsel Oryantasyona Etkisi ve Firma Performans İlişkisi , İstanbul, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Bontis, N., (1996), There's a Price on Your Head:Managing Intellectual Capital Strategically, Business Quarterly, C.60, pp. 40-46
- Cable, D.M. – Judge, T.A., (1996), *Person–Organization Fit, Job Choice Decisions, and Organizational Entry* , *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol. 67, No. 3, ss.294–311.
- Chatman, J.A., (1989), Improving Interactional Organizational Research: A Model of Person-Organization Fit , *Academy of Management Review*, V.14, No.3, ss.333-349.
- Çalışkan, Z. (2005) *İş Tatmini: Malatya'da Sağlık Kuruluşları Üzerine Bir Uygulama*, Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları, ss.9-18
- Çelen, Ö. - Teke, A. - Cihangiroğlu, N., (2013), *Örgütsel Bağlılığın İş Doyumu Üzerine Etkisi: Gülhane Askeri Tıp Fakültesi Eğitim Hastanesinde Bir Araştırma* , Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, C.18, S.3, ss.399-410.
- Çetin, B., (2007), *Çalışma Hayatında Ruhsal Teşvik ve Zihinsel Örgütlenme: Özel Sektörden Uygulama Örnekleri İle*, İstanbul, Tuna Yayıncılık.
- Diñç, Özcan, E., (2011), *Kişilik Bakış Açısından Örgüt Yapısı ve İş Tatmini*, İstanbul, Beta.
- Dündar Akçay, A. (2012), *Araçsal ve Sembolik Özellikler Kapsamında Otel İşletmelerinin Örgütsel Çekiciliği* , Yayınlanmamış Doktora Tezi, Eskişehir, Anadolu Üniversitesi.
- Eren, E., (2000), *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, İstanbul, Beta Yayıncılık

- Erkmen, T. - Bozkurt, S., (2011), *Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık İlişkisinin. İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma* , Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, C.31, S.2, ss.197-228
- Kalaycı, Ş. (2006), *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara: Asil Yayıncılık.
- Kanıbir, H., (2004), *Yeni Bir Rekabet Gücü Kaynağı Olarak Entelektüel Sermaye ve Organizasyonel Performansa Yansımaları* , Havacılık ve Uzay Teknolojileri Dergisi C.1, S.3, ss.77-85.
- Karadağ, E.- Başaran, A.- Korkmaz, T. (2009). *İlköğretim okulu öğretmenlerinin algıladıkları liderlik biçimleri ile iş doyumları arasındaki ilişki* . Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, S.12 (21), ss. 32-45.
- Kula, S.- Taşdöven, H.- Dönmez, M., (2015), *Eğitimin, mesleki tecrübenin ve terfi imkanlarının iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisi: Güvenlik sektörü analizi* , International Journal of Human Sciences, S.12(1), ss.129-149.
- Kurgun, O.- Akdağ, G., (2013), *Entelektüel Sermaye Ve Örgüt Performansı İlişkisi: Akdeniz Bölgesindeki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma* , NEÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, S.2, ss. 155-176.
- Luecke, R., (2012), *En İyi Elamanı İşe Almak ve Elde Tutmak, (Çev.: Önder Sarıkaya)*.İstanbul, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.
- McCulloch, M. C.-Turban, D. B., (2007), *Using Person-Organization Fit to Select Employees For High-Turnover Jobs*, International journal of Selection and Assessment, Vol 15, N.1, pp. 63-71.
- Netemeyer, R.G.- Boles, J.S.- MCKEE, D.O., Mcmurrin, R., 1997, An Investigation into the Antecedents of Organizational Citizenship Behaviors in a Personal Selling Context, Journal of Marketing, Vol.61, pp:85-98.
- O'reilly, C.A. - Chatman, J. - Caldwell, D.F., (1991), *People and Organization Culture: A Profile Comparison Approach to Assessing Person-Organization Fit* , Academy Of Management Journal, V.34, No.3, ss. 487.
- Özdamar, K., (2004), *Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi*, Eskişehir,Kaan Kitabevi.
- Özkalp, E.- Kirel, Ç., (2010), *Örgütsel Davranış*, Bursa, Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Polatçı, S. - Cindiloğlu, M., (2013), *Kişi-Örgüt Uyumunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi: Duygusal Bağlılığın Aracılık Rolü* , Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, C.18, S.3, ss.299-318.
- Stewart, A.T., (1997), *Entelektüel Sermaye, Örgütlerin Yeni Zenginliği*, Nurettin Elhuseyni (çev.). İstanbul, MESS Yayınları.
- Sünter, vd., (2006), *Pratisyen hekimlerde tükenmişlik, işe bağlı gerginlik ve iş doyumunu düzeyleri* , Genel Tıp Dergisi, S.16(1), ss.9-14.
- Taşçı, B.İ., (2013), *Hekim Hasta İlişkisinin Psikolojik Boyutları* , Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi, S.6, ss. 25-36.

- Tengilimoğlu, D. – Işık, O. – Akbolat, M., (2009), *Sağlık İşletmeleri Yönetimi*, Ankara, Nobel Akademik Yayıncılık Ltd. Şti.
- Weiss, D. J., Dawis, R. W., England, G. W., Lofquist, L. H. (1967), *Manual for the Minnesota Satisfaction Quesitionnaire*.
- Yıldız, M.L., (2013), *Algılanan Kişi Örgüt Uyumu, Tanınırlık, İmaj, Örgütsel Çekicilik ve İşe Başvurma Niyeti Arasındaki İlişkilerin Yapısal Eşitlik Modellemesi ile İncelenmesi* , Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, C. 34, S.1, ss. 153-173.
- Turunç Ö., Çelik M., (2012)., İş Tatmini -Kişi Örgüt Uyumu ve Amire Güven- Kişi-Örgüt Uyumu İlişkisinde Dağıtım Adaletinin Düzenleyici Rolü, İş,Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, Cilt: 14 Sayı: 2 Sıra: 3 / No: 482.

The Effect Of Intellectual Capital On Job Satisfaction And Organizational Attractiveness During The Person-Organization Fit: A Case Study Of A University Hospital

Orhan ADIGÜZEL

Süleyman Demirel University
Faculty of Economics and Administrative
Sciences, Isparta, Turkey
orhanadiguzel@sdu.edu.tr

Kenan KAYADİBİ

Süleyman Demirel University
Institute of Social Sciences,
Isparta, Turkey
kkayadibi@gmail.com

Extensive Summary

Introduction

Intellectual capital as the difference between market value and book value of a company (Bontis, 1996:41) means the intangible assets of a company like professional knowledge, experience, culture, patent and copyrights (Bayarçelik, 2012:8) and it is the basic element of innovation as factor of superior competition force (Kanıbir, 2004:78). By this way, consistence of employees, which have intellectual implement, as superiority tool in competition, with organization is important to affect the behaviors and attitudes, which are related the job (Polatçı- Cindiloğlu, 2013:300). Consistency of individual with business environment and organization is important for getting job satisfaction, producing for organization and this process's continuity.

While companies contribute their brand value by employing individuals, which have intellectual capital capacity, at the same time, employees develop their intellectual capital capacity by working in a company, which has high intellectual capital capacity (Akçay, 2014:178).

In other words, organizational attractiveness, which means harmonizing the expectations of employee candidates with organizational rules (Eren,2000:67) can be evaluated as a result of intellectual capital's accumulation.

As an important fact in the researches about person-organization fit, it was encountered that employees find the organizational structures, which is compatible with their own attitudes and behaviors, attractive (Dinç-Özcan, 2011:131). That is why, person-organization fit is also can be evaluated as a valuable factor with intellectual capital in organizational attractiveness.

The research is related intellectual capital elements of health establishments, which works for creating job satisfaction and organizational attractiveness for employees in the health establishments, which is responsible to employee professionals and to produce correct under the heavy stress conditions. It was identified in the studies that turnover of health sector is on high level and those studies include information that although there is a intense competition in health sector of Turkey it is hard to find employees, which have high intellectual capacity, and to hold them in the establishment's body.

This is why the intention to continue to work to be effective in a corporate considered,

the effect of intellectual capital with person-organization fit on job satisfaction and organizational attractiveness to determine the extent of relation to each other is believed to be important research aspect.

Main Hypotheses

Hypothesis, which were created as suitable for study's purposes, were stated below.

H₃: *General perceived intellectual capital has a meaningful effect on organizational attractiveness.*

H₄: *The intellectual capital, which was general perceived with person-organization fit, has a meaningful effect on organizational attractiveness.*

H₁₁: *General perceived intellectual capital has a meaningful effect on general job satisfaction.*

H₁₂: *General perceived intellectual capital, which was perceived with person-organization fit, has a meaningful effect on commonly sourced job satisfaction.*

Case Study

Investigation; There was applied a survey application on 667 persons as random depending on voluntary basis in a university hospital, which is in the borders of city of Ankara. After extracting incorrect or missing answered ones, total number of returns is 330, which is the %49 of the main mass. Considering that width universe was 677, 330 surveys were seen enough and analyze was started.

Data Collection Tools

Question form, which was created with personal information form, job satisfaction scale, organizational attractiveness scale, intellectual capital perception scale and person-organization scale, was used.

Minnesota Job Satisfaction Scale, which is preferred quite widely, was used in the study as job satisfaction scale. The scale, which was used in Highhouse and the others' study in 2003 that Dünder (2012) has adapted to Turkish, was used in the study. The 12-point scale, which was developed by Kurgun and Akdağ (2013) and has overall reliability as 0,826, was preferred to measure intellectual capital. Lastly, the four-point scale, which was developed by Cable-Judge- Person (1996) and Cable- DeRue (2002) that Yıldız (2013) has adapted to Turkish, was preferred to measure person-organization fit.

The participants were called to declare their ideas between the measures of 1 (very negative) to 5 (very positive) for the five-point Likert Scale.

Statistical Analysis of Data and Results

Whole data was analyzed by using "SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 22.0" program. Number, percentage, average and standard deviation were used as descriptive statistical methods during the evaluation process of data. T-test was used for comparison on continuous quantitative data between two independent groups; One Way Anova Test was used for comparison on continuous quantitative data between more than two independent groups. Scheffe test was preferred

as complementary post-hoc analysis to decided the differences after Anova test. Pearson correlation and regression analysis were applied between continuous variables of research.

First impression in research was about that generally, the average of organizational attractiveness level and person-organization fit is extremely high. With that way, it is possible to say that participants evaluated their establishments as extremely positive and their relationship with their establishments was positive on person-organization fit issue.

It was decided that human capital, costumer capital and structural capital from general and sub dimensions of intellectual capital have positive effect on organizational attractiveness. The proof of relationship between organizational attractiveness and causality and the increase in causality with the effect of person-organization fit show that they could be used as powerful explainable model.

It was decided that human capital, costumer capital and structural capital from general and sub dimensions of intellectual capital have positive effect on job satisfaction and its sub dimensions. The proof of relationship between job satisfaction and its sub dimensions and causality and the increase in causality with the effect of person-organization fit show that they could be used as powerful explainable model. It is evaluated that an establishment's intellectual capital and person-organization fit create an environment to increase the organizational attractiveness and job satisfaction with these results. Beside, the relevant literature supports these results. In the study of Netemeyer and the others (1997), it is states that person-organization fit has a leading role for job satisfaction. Yıldız (2013) determined that organizational attractiveness changes due to perception that it is compatible with organization. Turunç-Çelik (2012) confirmed that person-organization fit has effect on job satisfaction. McCulloch-Turban (2007) stated that there relationship between job selection and person-organization fit and job satisfaction and person-organization fit.

It is necessary to have competent and experienced health professionals in terms of providing health services efficiently and effectively and being at the fore in competition.

The hospital administrators should know clearly the job and job definition and duties, before an employee is employed for that job. Employment of those compatible with the institution's vision, mission and value judgements in terms of human capital aspect and orientation is important for both intellectual capital of the institution and ensuring compliance between person and organization.

It is important in fierce competition environments that the administrations don't lose the workers having intellectual information and experience which the administrations devotedly own and develop.

For this reason, it is suggested to the administrators;

- to engage in conscious coordination activities in order that the competent workers, being an intellectual capital factor as a continuous period, obtain a job and life satisfaction and increase their institutional loyalty via a strategic planning;

- not to be hard in terms of the institution culture, to show tolerance, making some small changes in the institution culture in order to realize person-organization harmony and job satisfaction and to know that the ambiguity and timing problems in notifications

and job definitions affect adversely the person-organization harmony and job satisfaction and also organizational attraction and also to develop solutions for this.

It is suggested for the next researchers to do similar studies in other sectors as well as the studies on impact on job satisfaction and organizational attraction in person-organization harmony process and also the other organizational behavioural variables. Moreover, they may do the comparative similar studies, discussing whole or part of the public hospitals, private hospitals, foundation hospitals and university hospitals by enlarging the target population.

İş Hayatında Presenteeism: Otel İşletmeleri Açısından Bir Değerlendirme¹

Presenteeism In Work Life: An Evaluation In Hotel Industry

Ebru ARSLANER

Eskişehir Osmangazi Üniversitesi
Turizm Fakültesi
Eskişehir, Türkiye
earslaner@ogu.edu.tr

Yasin BOYLU

Gazi Üniversitesi
Turizm Fakültesi
Ankara, Türkiye
yasin@gazi.edu.tr

Özet

Bu çalışmanın amacı, işletmelerde sıklıkla karşılaşılan presenteeism sorununu irdelemek ve bu soruna yönelik otel işletmelerinde bir değerlendirme yapmaktır. Çalışanların hasta olmalarına rağmen işe devam etmeleri ve verimsiz çalışmaları olarak değerlendirilen presenteeism, verimsiz çalışmaya bağlı olarak işletmeler için büyük maliyetlere neden olmaktadır. Bu durum emek-yoğun özellik gösteren otel işletmelerinde de ortaya çıkmaktadır. Otel işletmelerinde insan ilişkilerinin yoğunluğundan kaynaklı stresli çalışma ortamının, uzun çalışma saatlerinin ve vardiyalı çalışma düzeninin presenteeismi artırıcı faktörler olduğu düşünülmektedir. İşletmeler, çalışan memnuniyetini ön planda tutan uygulamalar, çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlığını iyileştirecek önlemler olarak presenteeism sorununa yönelik çözümler üretebilir.

Anahtar Kelimeler: Presenteeism, absenteeism, otel işletmeleri

Abstract

This study aims to examine presenteeism problem encountered in businesses frequently and evaluate this issue for hotel enterprises. Presenteeism is defined as when an employee shows up for work even though he or she is sick and performs ineffectively. Thus, it causes great costs for companies due to ineffective work performance. This situation arises in hotel businesses due to labor-intensive features of industry. It is considered that the intensity of human relationships and long shifts in hotel businesses induce stressful working conditions and that factors increase presenteeism. Businesses could produce solutions for presenteeism with practices that prioritise employees satisfaction and take precautions to remedy physical and mental health of employees.

Keywords: Presenteeism, absenteeism, hotels

¹Bu çalışma Ebru ARSLANER'in Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında hazırladığı doktora tezinden üretilmiştir.

Giriş

İşletmelerin rekabetçi koşullarda daha güçlü olmak için önem verdikleri faktörlerden birisi de insan kaynağıdır. İnsan kaynağına verilen bu önem, çalışan sağlığına önem verilmesini de gerekli kılmaktadır. Çünkü örgütün başarısının ve verimliliğinin artırılması fiziksel ve ruhsal açıdan sağlıklı çalışanlarla sağlanabilmektedir. Ancak çalışanlar çeşitli nedenlerle her zaman sağlıklı olarak işe gidememektedirler. Çalışanların hasta iken işe gitmesi ve düşük verimlilikle çalışması olarak tanımlanan presenteeism kavramı, bu noktada ortaya çıkmaktadır.

Presenteeismın nedenini insan unsuru oluşturmaktadır (Koçoğlu, 2007). Emek-yoğun özellik gösteren ve insan ilişkilerinin yoğun olduğu otel işletmelerinde presenteeismın önemi bu noktada ortaya çıkmaktadır. Hasta olarak işe giden bir çalışan etkileşim halinde olduğu diğer çalışanları ve müşterileri de etkileyebilmektedir. Çalışanların geçirdikleri hastalıkları çalışma arkadaşlarına ya da müşterilere bulaştırma ihtimali ortaya çıkmaktadır. Öte yandan; çalışanın yaşadığı bir hastalık psikolojik durumuna etki edebilmekte, bu durum müşterilerle kurduğu ilişkilere de yansiyarak müşteri memnuniyetsizliğine neden olabilmektedir. Otel işletmelerinde insan ilişkilerinin yoğunluğundan kaynaklı stresli çalışma ortamının, uzun çalışma saatlerinin ve vardiyalı çalışma düzeninin de presenteeismi artıran faktörler olduğu düşünülmektedir.

Belirtilen hususlar, presenteeismın otel işletmelerinde önemli bir sorun olduğunu ve üzerinde hassasiyetle durulması gerektiğini göstermektedir. Buradan hareketle, çalışmada otel işletmelerinde presenteeism sorununun ayrıntılı olarak açıklanması amaçlanmaktadır. Çalışmada presenteeism kavramı, presenteeismın nedenleri, presenteeism-absenteeism ilişkisi, otel işletmelerinde presenteeism konuları kavramsal çerçevede incelenmiştir.

Presenteeism kavramı

İnsan kaynağının örgütler için önemli bir sermaye olarak görülmesi ile birlikte çalışan sağlığı da üzerinde durulan bir konu haline gelmeye başlamış (Schultz ve diğ., 2009) ve çalışan sağlığıyla ilişkili olan presenteeism kavramı da bu noktada önem kazanma eğilimine girmiştir.

Bazı yazarlar, presenteeism kavramının alanyazına kim tarafından kazandırıldığına dair farklı fikirler ortaya atmışlardır. Örneğin Smith (1970) A. Uris tarafından, Reciniello (1996) Charles Hampden-Turner tarafından, Shamansky (2002) R.W. Whitmer tarafından, Simpson, (1998) ve Shuster, (2003) ise Cary Cooper tarafından kazandırıldığını ileri sürmüşlerdir (Johns, 2012). Kavramın 1990'lerde Cary Cooper tarafından ortaya atıldığını destekler nitelikteki kaynaklar ise yoğunluktadır (Cser, 2010; Lowe, 2002; Saarvala, 2006; Willingham, 2008). Oxford İngilizce Sözlüğüne göre ise kavram, ilk olarak "presentee" kelimesi olarak 1892 yılında yayınlanan "The American Claimant" adlı kitapta Amerikalı yazar Mark Twain tarafından ortaya atılmıştır. Daha sonra Everybody's Business (1931), The National Liquor Review (1943) ve Contemporary Unionism (1948) gibi işletme ile ilişkili yayınlarda bu kavram presenteeism olarak görülmüştür (Johns, 2010). 1950'lerde presenteeismın oluşumu aşamasındaki çalışmalar, absenteeismın yönetim ve hastalıkla ilişkili olanlar dışındaki nedenlerini aramak için yapılmasıyla başlamıştır (O'Donnell, 2009). 1970'lerde presenteeism kavramı hem absenteeismın karşıtı hem de yüksek düzeyde işe bağlılığın bir ifadesi olarak kullanılmış, 1980'lerde daha çağdaş tanımlar ortaya çıkana kadar da

bu şekilde değerlendirilmiştir (Johns, 2010). 1990’lardan sonra çalışma yaşamının değişimiyle birlikte güncel bir konu haline gelmiş (Aronsson ve diğ., 2000) ve özellikle 2004 yılından sonra sıklıkla irdelenmeye başlanmıştır (Çoban ve Harman, 2012).

Presenteeismi Cooper (1998), çalışanların iş yerinde uzun saatler boyunca çalışması ya da çalışıyor görünmesi olarak tanımlayarak, bu durumu çalışanların iş güvensizliği nedeniyle örgüte bağlılığını göstermek için yaptığı bir eylem olarak ifade etmiştir. Önceleri iş güvensizliğinden dolayı örgüte bağlılığın bir göstergesi olarak ifade edilen presenteeism, daha sonra sağlık ve verimlilik ile ilişkilendirilip tanımlanmıştır. Bu bağlamda yapılan en genel tanımıyla presenteeism; hastayken işe devam etme (Johns, 2010) ya da hastayken işe devam etme ve buna bağlı olarak verimliliğin azalmasıyla sonuçlanan bir eylem olarak ifade edilmektedir (Johns, 2012). Widera ve diğ. (2010) presenteeismi; çalışanın işlevselliğini tam olarak göstermesini engelleyebilecek bir hastalığı olmasına rağmen işe gitmesi şeklinde; Levin-Epstein (2005) ise, çalışanların işe gelip, herhangi bir hastalıktan dolayı normalin altında performans gösterdikleri zaman meydana gelen verimlilik kaybı olarak tanımlamaktadır. Presenteeismle ilgili bazı tanımlarda hastalığın bazılarında ise hem verimlilik hem de hastalığın ön plana çıktığı görülmektedir. Bu konuda Johns (2012) kuramsal altyapının eksikliğine dikkat çekmektedir. Yazar kuram eksikliğinin, presenteeismle ilgili yapılan çalışmalarda verimliliğin ölçümü ve hastalık-verimlilik arasındaki ilişki noktasında ortaya çıktığını ifade etmektedir. Buradan hareketle; presenteeism davranışının belirli bir kuramla açıklanamamasına bağlı olarak; kavramın çok yönlü ve farklı şekillerde tanımlandığı ifade edilebilir.

Kavramın alanyazında yukarıda belirtilen tanımlarla ilişkili olarak “sickness presenteeism”, “impaired presenteeism” ya da yalnızca “presenteeism” olarak tanımlandığı görülse de, “nonwork-related presenteeism”, “job-stress-related presenteeism” şeklinde hastalıkla ilişkili olmayan ancak yine fiziksel varlığa (zihinsel yokluğa) işaret eden bir biçimde tanımlandığı da görülmektedir. *Nonwork-related presenteeism*; işteyken iş ile ilgili aktiviteler yerine, kişisel aktivitelerle meşgul olan çalışan davranışı (Boylu ve diğ., 2014; D’Abate ve Eddy, 2007; Wan ve diğ., 2014) olarak; *job-stress-related presenteeism*; çalışanların işte olması fakat yaşadıkları iş stresinden dolayı zihinsel enerjilerinin bir bölümünü işe adayabilmeleri olarak tanımlanmaktadır (Gilbreath ve Karimi, 2012). Görülmektedir ki; presenteeism kavramına ilişkin tanımların hemen hepsi fiziksel varlığı işaret etmekte ancak her biri ayrı bir yapıya vurgu yapmaktadır. Bu durum, presenteeism kavramının kavramsal yapısının bir anlamda tutarsız (Johns, 2012) ve karmaşık (Wang ve diğ., 2010) olduğunu göstermektedir.

Presenteeism ve absenteeism ilişkisi

Bireysel performans ve verimlilik, örgütlerin başarısındaki önemli iki faktördür. Bir örgütün performansı örgütün verimliliğinin bir sonucudur (Cser, 2010). Presenteeism ise verimlilik için önemli bir unsurdur (Wang ve diğ., 2010). Ancak verimlilik kaybını tam olarak anlayabilmek, absenteeism ve presenteeism kavramları arasındaki ilişkinin özünü de çok iyi anlamayı gerektirmektedir (Johns, 2012). Absenteeism, “absence” kelimesinden gelmektedir. “Absence” de yokluk, bulunmama, devamsızlık anlamlarını taşımaktadır (Çiftçi, 2010). Presenteeism işe gidilmesi fakat kısmen işlevsel olunmasını, absenteeism ise hasta günlerdeki işteki yokluğu ifade etmektedir (Dewa ve diğ., 2007).

Absenteeism davranışı, çalışanların işte oldukları zaman verimli oldukları varsayımına dayanmaktadır (Quazi, 2013). Bu varsayım, çalışan sağlığı ve verimliliği konusunda ortaya atılan eksik bir varsayımdır (Lowe, 2002; Quazi, 2013). Öyle ki; hasta olmasına rağmen işe gelen çalışanlar, sağlıklı olarak işe gelen çalışanlar kadar verimli olamamakta (Quazi, 2013) fiziksel olarak işyerinde olsalar bile örgütsel verimliliği ve işin kalitesini düşürebilmektedirler (Koopman ve diğ., 2002). Çalışanların hastayken işe devam etmesi faydalı bir uygulama gibi görünse de aslında presenteeisme yol açmakta, çalışanları verimsiz çalışmaya sevk etmekte ve örgütler için daha büyük maliyetlere sebebiyet vermektedir.

Absenteeism, önemli bir maliyete neden olduğu için örgütün performansını ve gelirini azaltmaktadır (Cser, 2010). Ancak absenteeism ile karşılaştırıldığında presenteeism, verimliliği azaltmada absenteeismden daha maliyetli bir problem olarak görülmektedir (Hemp, 2004; Zengerle, 2004). Tampa Sağlık Birliği tarafından yapılan araştırmada; presenteeismden kaynaklanan verimlilik kaybının absenteeismden kaynaklanan verimlilik kaybından 7.5 kat daha fazla olduğu sonucuna varılmıştır (Lowe, 2002). Ayrıca bir sağlık kurumunun yaptığı araştırmaya göre; çalışan sağlığının toplam maliyetinin %60'ını presenteeism oluşturmaktadır. Fakat presenteeism, üzerinde durulmadığı takdirde absenteeisme yol açabilmektedir. Başka bir kurum tarafından yapılan araştırmada ise; sağlık şikâyetlerinden dolayı kaybedilen zamanın %74'ünün presenteeismden; yalnızca %26'sının ise absenteeismden kaynaklandığı ortaya konulmaktadır (Willingham, 2008). Cocker ve diğ., (2013) küçük ve orta ölçekli işletme sahipleri/yöneticileri üzerine yaptıkları araştırmada, katılımcıların %38.7'sinin absenteeism, %82.5'inin ise presenteeism yaşadıklarını ve presenteeism normalden %50 daha az verimliliğe neden olduğunu belirlemişlerdir. Yapılan araştırmalar presenteeismden daha büyük kayıplara yol açtığını ve daha maliyetli olduğunu doğrulamaktadır. Bu anlamda örgütlerin, yaşanan verimlilik kaybını azaltmada, sağlıklı çalışan ve iş ortamı oluşturmada, absenteeismden çok işyeri sağlığı ve verimliliği ile ilgili olan presenteeism davranışına odaklanmaları gerektiği söylenebilir.

Presenteeism nedenleri

Presenteeism farklı yazarlarca ifade edilen birçok nedeni bulunmaktadır. Örneğin Koçoğlu (2007) presenteeism nedenlerini işkoliklik, ruhsal rahatsızlıklar, fazla çalışmak ve aile fertlerinin rahatsızlanması şeklinde değerlendirmektedir. Diğer taraftan Lack (2011) presenteeism nedenlerini sağlık sorunları ve işle ilgili faktörler olmak üzere iki gruba ayırmaktadır. Sağlıkla ilgili nedenleri; fiziksel ve ruhsal sağlıkla ilgili bakım, yaşlanma ve sağlık riski olarak; işle ilgili faktörleri ise algılanan iş baskısı, gelir veya iş kaybı olarak değerlendirmektedir.

Hansen ve Anderson (2008) presenteeismi etkileyen faktörleri işle ilgili faktörler, kişisel faktörler ve tutumlar olmak üzere üç gruba ayırarak açıklamaktadır. Yazarlara göre; işe gelinmediğinde kalan işlerin yetişmeyeceğine dair yaşanan zaman baskısı, sürekli veya sık iş kontrolü, iş arkadaşlarının hasta olan çalışana baskı yapacağı düşüncesi, esnek çalışma saatleri, çalışanların presenteeism davranışı yaşamasına neden olmaktadır. Bununla birlikte; hasta olunan günlerde ücret alınmamasının yarattığı maddi baskılar, aile yaşantısının yarattığı gerilimler, işe aşırı bağlılık, kişilik (işle ilgili isteklere hayır diyememek), iş etiği (örgüte bağlılık ya da hastalık izni almadan çalışmak) gibi durumlar da çalışanların hasta iken işe gelmesine ve presenteeism

yaşamaya sebebiyet vermektedir. Yapılan bir araştırmada; çalışanların %40'ı iş etiği gereği veya işe kendini adadıkları için, %25'inin de paraya ihtiyacı olduğu için hasta iken işe geldikleri sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmadaki diğer sonuç ise; çalışanların zorluklara göğüs germe mücadelesi ve görevlerini yerine getirecek birisini bulamadığı için hastayken işe geldiğine yöneliktir (Cigna'dan aktaran Rupperecht ve Grawitch, 2012). Robertson ve diğ., (2012) yaptıkları çalışmada; çalışanların %67'si hasta olmalarına rağmen işe gelmelerine neden olan başlıca baskı unsurunun kendileri olduğunu belirtmektedirler. Çalışanların %20 ise bu baskının kaynağı olarak yöneticilerini gördüklerini ifade etmişlerdir.

Baker-McClearn ve diğ., (2010) de presenteeism üzerinde etkili olan faktörleri yayınlanmış çalışmalardan bir özet oluşturup; kişisel faktörler ve işyeri baskısı şeklinde ikiye ayırarak değerlendirmişlerdir. Bu faktörler Şekil 1'de görülmektedir.



Şekil 1. Presenteeism üzerinde etkili olan faktörler (Baker-McClearn ve diğ., 2010)

Şekil 1'e göre, presenteeism kişinin kendisinden, iş arkadaşlarından ve örgütün genelinden kaynaklandığı ifade edilebilir. Bu faktörler, doğrudan veya dolaylı olarak çalışana etkilemekte ve presenteeism yaşamaya neden olmaktadır.

Biron ve diğ., (2006) de yaptıkları çalışmada hastayken işe gitmenin nedenlerini araştırmışlardır. Yazarlara göre, katılımcıların hasta iken işe gitme nedenleri aşağıdaki gibi sıralanmaktadır:

- İş yükü ve işlerin yetiştirilme tarihi (% 31.6)
- Profesyonellik ve suçluluk duygusu (% 27.7)
- Hastalığı ciddiye almama (% 15.1)

- İşte olmadığına yerine çalışacak birisini bulmanın zorluğu (% 13.4)
- Olumsuz tepkilerden korkma (% 9.4)
- İşe olan ilgi (% 2.8)

Yukarıda görüldüğü üzere, iş yükü ve zaman baskısı (işlerin son yetiştirilme tarihi) çalışanlara göre en sık karşılaşılan presenteeism nedenidir. Çünkü çalışanlar işe gelmediklerinde işlerinin birikeceğini ve yerlerini dolduracak birisinin olmadığını düşünmektedirler. Birçok çalışana göre işte olmamak, yöneticilerine ve iş arkadaşlarına karşı suçluluk hissine kapılmaya neden olmaktadır. Bu durum, devamsızlık konusunda kabul edilebilir günlere dair sosyal normlar olduğuna işaret etmektedir (Biron ve diğ., 2006). Yani çalışanlar, hasta olup işe gelmeyen bir çalışanın görevlerini yerine getirmeye az da olsa katlanabilmekte ama bu sürecin uzaması ve işte olan çalışanın iş yükünün artmasıyla çalışanların ilişkileri bozulabilmektedir. Bu sürecin yaşanmaması, iş arkadaşı ve yönetici ile olan ilişkilerin bozulmaması, maddi veya manevi olarak bir zarar görmeme düşüncesi ile çalışanlar hasta iken işe gidebilmekte ve presenteeism yaşayabilmektedirler.

İş güvensizliği ve örgüte olan bağlılık da presenteeism'in önemli nedenlerinden sayılmaktadır. Öyle ki çalışanlar, işyerinde yapmak zorunda oldukları işleri tamamlamanın önemli olduğunu düşündüklerinde hasta iken işe gitmeyi tercih edebilirler. Aksi takdirde işlerinin aksayacağını düşünürler. Ayrıca işe gitmezlerse işine son verilebileceği ve bunun yarattığı iş güvensizliği düşüncesi, çalışanların hasta iken gitmesine ve presenteeism davranışı yaşamasına neden olmaktadır. Lowe (2002) yaptığı çalışmada; bir çalışanın yılda ortalama yedi gün hasta veya halsiz olduğu halde zorunluluk hissederek işe gittiğini ortaya koymuş ve bu durumun nedenlerini ise; geride kalmama isteği, iş yükünün fazla olması, sorumluluk duygusu ve bağlılık olarak sıralamıştır.

Presenteeism, yalnızca bireysel veya örgüt içi faktörlere bağlı olarak ortaya çıkmamaktadır. Bazı rahatsızlıklar da presenteeism davranışına sebebiyet vermektedir. Presenteeism'in hastalıkla ilişkili ana nedenleri astım, diyabet, eklem rahatsızlıkları gibi kronik hastalıklar (Willingham, 2008) şeklinde ifade edilmektedir. Diğer bazı çalışmalar ise presenteeism'in nedenlerinin yalnızca bu hastalıklarla sınırlı olmadığını göstermektedir. Presenteeismle ilişkili olduğu düşünülen diğer hastalıklar ise; alerji, kanser, depresyon, üzüntü, kalp hastalıkları, hipertansiyon, migren, baş ağrısı, solunum yolu enfeksiyonları, reflü, ülser, soğuk algınlığı şeklinde ifade edilmektedir (Goetzel ve diğ., 2004; Hemp, 2004; Levin-Epstein, 2005; Pauly ve diğ., 2008; Quazi, 2013). Hastalıkla ilişkili presenteeism kayıplarının %5-7 arasında olduğu tahmin edilmektedir (Ozminkowski ve diğ., 2004). Prater ve Smith'in (2011) yaptıkları çalışmada, katılımcıların yaşadıkları yaygın hastalıklar tespit edilmiştir. Buna göre yazarlar, katılımcıların %20'sinin migren, %12'sinin boyun veya sırt ağrısı, %10'unun stres, %10'unun astım, %9'unun regl dönemi rahatsızlıkları, %7'sinin kireçlenme, %5'inin depresyon, %2'sinin obezite, %1'den daha azının ise diyabet ve kalp hastalıklarından şikâyetçi oldukları sonucuna ulaşmışlardır.

Presenteeism'in örgüte ve çalışanlara maddi kayıplar dışında da olumsuz yansımaları olmaktadır. Verimliliğin düşmesi, hata oranının artması, düşük hizmet kalitesi, daha az yeni fikir ortaya atma bu olumsuzluklardan bazılarıdır (Gilbreath ve Karimi, 2012). Bununla birlikte işe odaklanamama, stres seviyesinin artması, iş

arkadaşlarıyla olan ilişkilerin zayıflaması gibi sonuçlarla da karşılaşılabilir. Öte yandan; hasta ve mutsuz çalışanların bu ruh hali, müşterilerle kurulan ilişkilere de yansıyor; ilişkilerin zarar görmesine, müşteri memnuniyetsizliğine ve kayıplarına dolayısıyla da büyük maliyetlere neden olabilir.

Otel işletmelerinde presenteeism

Otel işletmelerinin emek-yoğun faaliyet gösteriyor olmalarından dolayı, bu tesislerde nitelikli hizmet sunumu çalışanların verimli olmasına, verimlilik ise çalışanların fiziksel ve ruhsal yönlerden sağlıklı olmalarına bağlıdır. Fiziksel ve ruhsal olarak sağlıklı olan çalışanlar, hizmet sunumlarında etkili ve verimli olabileceklerdir. Tersine durumda ise hizmet alan müşterilerin memnuniyetsizliği söz konusu olacaktır (Tükeltürk ve diğ., 2014). Nitekim Kozak ve diğerlerinin (2008) de belirttiği gibi, otel işletmesi çalışanlarının moral durumu ile müşteri memnuniyeti arasında doğrusal bir ilişki bulunmaktadır. Bir çalışanın moralinin bozukluğu psikolojik durumunu etkilemekte, işini iyi yapamamasına neden olmakta, bu durum müşteriye sunduğu hizmete de yansımaktadır. Bu nokta, fiziksel veya ruhsal herhangi bir hastalığı olan çalışanın hasta iken işe devam etmesinin olumsuz sonuçlara yol açabileceğini ortaya koymaktadır. Dolayısıyla; otel işletmelerinde çalışanların ruhsal veya fiziksel durumlarının sunulan hizmetin kalitesine ve müşteri memnuniyetine açık şekilde yansıdığı; bu anlamda sağlıklı çalışanlara ihtiyaç duyulduğu ifade edilebilir. Bu koşullar sağlık durumu iyi olmayan çalışanların doğrudan veya dolaylı olarak örgütü zarara uğratabileceğine de işaret etmektedir. Bununla birlikte insan ilişkilerinin yoğun olduğu otel işletmelerinde hizmetlerin sunumu ve müşteri memnuniyetinin sağlanması konusunda çalışanların hassas davranmaya çalışmaları stres seviyelerini yükseltmekte, fiziksel ve ruhsal olarak yıpranmalarına neden olabilmektedir. Kötü sağlık ve stresli çalışma koşullarının presenteeismle pozitif yönlü ilişkisi (Hirsch ve diğ., 2015) düşünüldüğünde otel işletmesi çalışanları için presenteeism'in önemli bir sorun olduğu ifade edilebilir.

Otel işletmelerinde mal ve hizmetlerin hazırlanmasından sunum aşamasına kadar geçen süreçlerde çalışanların uyum içinde çalışması ve yardımlaşması gerekmektedir (Özel, 2012). Bu yardımlaşma sürecinde çalışanlar, birbirleriyle temas halinde oldukları için; grip, soğuk algınlığı gibi bulaşıcı bir hastalıkla işe geldiklerinde diğer çalışma arkadaşlarına da bu hastalığı bulaştırabilmektedirler. Aynı durum hizmet sunumu aşamasında müşterilerle karşı karşıya gelindiğinde de yaşanabilmektedir. Özellikle yiyecek hazırlama ve sunma işlemleri sırasında, bu işlemleri gerçekleştiren çalışanın hastalığını müşterilere ve diğer çalışma arkadaşlarına da bulaştırma ihtimali ortaya çıkmaktadır.

Otel işletmeleri 365 gün, 24 saat hizmet vermektedir. Bu bağlamda; presenteeism yaşayan yani hasta olarak işe gelen çalışan sürekli çalıştığı ve dinlenme fırsatı bulamadığı için hastalığı nüksedebilmektedir. Hastalığın tekrarlanması ise çalışanın yaptığı işe odaklanamamasından dolayı işin tekrar tekrar yapılmasına, zaman kaybına, daha büyük hataların yapılmasına, verimliliğin daha fazla düşmesine sebebiyet verebilir. Otel işletmelerinde çalışanlar bilhassa yüksek sezonda yoğun çalışma düzeni içinde çalışırken daha fazla stres yaşamakta ve dinlenme imkânı bulamamaktadır. Bundan dolayı çalışanların hastalık yaşama olasılıklarının arttığı ifade edilebilir. Ayrıca yoğun çalışma dönemlerinde yerine çalışacak birinin olmaması ya da işin kaybedilme

orkusundan dolayı çalışanlar hasta olmalarına rağmen işe gitmekte ve presenteeism davranışı yaşayabilmektedirler.

Uzun çalışma saatleri bir çalışanın yeteri kadar dinlenememesine, kendisine yeterince zaman ayıramamasına ve çalıştığı saatler içinde gerçekleştirilmesi gereken başka sorumlulukları yerine getirememesine sebebiyet verebilir. Bu durum çalışanın daha fazla stres yaşamasına bağlı olarak; psikolojik ve fiziksel sağlık problemlerini de beraberinde getirebilmektedir. Sağlık ve azalan çalışma saatleri arasındaki pozitif ilişkiye yönelik görgül kanıtların varlığı da (Berniell, 2012) bu açıklamayı doğrulamaktadır. Yapılan bir araştırmada uzun çalışma saatlerinin çalışanlara verdiği zararlar üzerine odaklanılmıştır. Araştırmaya göre, uzun çalışma saatlerine bağlı olarak; çalışanların %60'ının sağlığının, %75'inin eşiyle arasının, %80'inin ise çocuklarıyla olan ilişkisinin bozulduğu ifade edilmiştir (Klinnes'ten aktaran Lack, 2011). Böckerman ve Laukkanen'in (2009) çalışmasında devamlı tam zamanlı çalışmanın, vardiya sisteminin, çalışma periyodunun, çalışma saatleri arasında uyumsuzluğun ve uzun çalışma süresinin presenteeismi yaygınlaştırdığından bahsedilmektedir. Otel işletmelerinde yapılan bir araştırmada ise yöneticilerin bireysel ve negatif bir zorlama olarak presenteeism farkında olmalarına rağmen; örgütsel bazda değerlendirdiklerinde bir değer olarak uzun çalışma saatlerini uygulayarak presenteeismi sürdürmekte oldukları belirtilmektedir (Cullen ve McLaughlin, 2006). Bu durum uzun çalışma saatlerinin presenteeismle ilişkili olabileceğini göstermektedir. Buradan hareketle; turizm sektörünün temel sorunlarından biri olarak görülen çalışma saatlerindeki uzunluğun (Yanardağ ve Avcı, 2012), doğrudan ya da dolaylı olarak çalışan sağlığını etkileyerek, presenteeism davranışına yol açabileceği ifade edilebilir.

Otel işletmelerindeki çalışma şartlarının ve iş yükünün ağırlığı gibi faktörler, çalışanlar üzerinde şüphesiz ki stres oluşturabilmekte ve sağlıklarını etkileyebilmektedir. Bu faktörlere iş yerindeki rol belirsizlikleri, yaşanan iş-aile çatışmaları da eklendiğinde çalışanlar için stres kaçınılmaz olmaktadır. Stresin yoğun yaşandığı otel işletmelerinde ise bu durum presenteeism de yoğun şekilde yaşanabileceğine işaret etmektedir. Zirâ Elstad ve Vabo'ya (2008) göre, presenteeism stres düzeyinin yüksek olduğu durumlarda artış göstermektedir ve presenteeism sık sık aşırı iş yükü ve strese tepki olarak ortaya çıkmaktadır (Middaugh, 2007).

Sonuç

Çalışanların hasta iken işe devam etmesi ve verimsiz çalışması olarak değerlendirilen presenteeism, işletmeler için önemli bir sorun olarak görülmektedir. İş kaybı korkusu, ücret kesintileri, iş arkadaşı veya yönetici ile olan ilişkilerin bozulması, iş-aile çatışmaları, işe bağlılık gibi birçok faktör çalışanların hasta olmalarına rağmen işe devam etmelerine neden olmaktadır.

Müşterileri memnun etme ve kaliteli hizmet sunma gibi hususların ön planda olduğu otel işletmelerinde, çalışanlar bu hususları gerçekleştirirken birtakım zorluklar yaşayabilmekte ve stres düzeyleri artabilmektedir. Stres; çalışanları hastalığa, sonrasında daha da ileri boyuta taşıyarak presenteeism davranışına sürükleyebilmektedir.

Vardiyalı çalışma düzeni ve uzun çalışma saatleriyle faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışanlar, bu düzen içinde çalışırken birtakım zorluklarla karşılaştıkları için fiziksel ve ruhsal sağlıkları bozulabilmektedir. Bu şekilde çalışmaya devam

ettiklerinde ise presenteeism yaşamaları kaçınılmaz olmaktadır. Bu hususlar presenteeism'in otel işletmeleri için önemli bir sorun olduğuna ve önlem alınması gerektiğine işaret etmektedir.

Presenteeism davranışının azaltılması ya da önlenmesi amacıyla özellikle yöneticilere önemli görevler düşmektedir. Yöneticiler, çalışanların hangi nedenlerle presenteeism yaşadıkları hususunda bilinçli olmalı, buna yönelik önlemler almalıdır. Yöneticiler, hasta olduklarında hastalık izni kullanmalı ve diğer çalışanlara da bu konuda esnek davranmalıdırlar. Çalışma saatlerinin düzenlenmesi presenteeismi önlemek anlamında atılacak bir adım olabilir. Uzun çalışma saati uygulamalarından kaçınarak, çalışanların dinlenmeleri, kendilerine vakit ayırmaları sağlanmalıdır. Bu durum çalışanların ruhsal sağlığına olumlu katkı sağlayabilir.

Herhangi bir hastalık yaşayan çalışanın işe gelmemesi durumunda işini kaybetme korkusu yaşamaması, işe gelmediği için ücretinde kesinti olmayacağını bilmesi önemli bir husustur. Bu noktada; örgüt tarafından çalışanlara sağlanacak destekle, çalışanların psikolojik olarak rahatlaması, stresten uzaklaşması sağlanarak; presenteeism yaşamalarının önlenebileceği ifade edilebilir. Bununla birlikte tedavisi kısa sürede mümkün olmayan hastalıklar için hastalık izni desteği verilmelidir. Ayrıca çalışanların ruhsal hastalıklarla karşılaşmalarını veya mücadele etmelerini sağlamak adına; çalışanlara stres yönetimi, zaman yönetimi, çatışma yönetimi gibi konularda eğitimler verilebilir.

Kaynakça

- Aronsson, G., Gustafsson, K., Dallner, M., (2000). "Sick but yet at work. An empirical study of sickness presenteeism", *Epidemiol Community Health*, 54, 502-509.
- Baker-McCleary, D., Greasley, K., Dale, J., Griffith, F. (2010). "Absence management and presenteeism: The pressures on employees to attend work and the impact of attendance on performance", *Human Resource Management Journal*, 20(3), 311-328.
- Berniell, M. I. (2012). The effects of working hours on health status and health behaviors. http://www.iza.org/conference_files/SUMS2012/berniell_m7629.pdf. (Erişim Tarihi: 10.10.2015).
- Biron, C., Brun, J., Ivers, H., Cooper, C. L. (2006). "At work but ill: Psychosocial work environment and well-being determinants of presenteeism propensity", *Journal of Public Mental Health*, 5(4), 26-37.
- Boylu, Y., Erol, G., Arslaner, E. (2014). Nonwork-related presenteeism and work-family conflict: A study on hospitality businesses workers. *II International Conference on Family and Society*, Barcelona.
- Böckerman, P., Laukkanen, E. (2009). "Presenteeism in Finland: Determinants by gender and the sector of economy", *Ege Akademik Bakış*, 9(3), 1007-1016.
- Cocker, F., Martin, A., Scott, J., Venn, A., Sanderson, K. (2013). "Psychological distress, related work attendance, and productivity loss in small-to-medium enterprises owner/managers", *International Journal of Environmental Research Public Health*, 10, 5062-5082.
- Cooper, C. L. (1998). "The changing nature of work", *Community, Work & Family*, 1(3), 313-317.

- Cser, J. R. (2010). *Impact of participation in a worksite wellness program on presenteeism: A quantitative study of Pennsylvania workers*, Unpublished Doctoral Thesis, Capella University, Minneapolis.
- Cullen, J., Mclaughlin, A. (2006). “What drives the persistence of presenteeism as a managerial value in hotels?: Observations noted during an Irish work-life balance research project”, *Hospitality Management*, 25, 510-516.
- Çiftçi, B. (2010). “İşte var ol(ama)ma sorunu ve işletmelerin uygulayabileceği çözüm önerileri”, *Çalışma ve Toplum*, 1, 153-174.
- Çoban, Ö., Harman, S. (2012). “Presenteeism: Nedenleri, yarattığı örgütsel sorunlar ve çözüm önerileri üzerine bir alanyazın taraması”, *Selçuk Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 12(23), 157-178.
- D’Abate, C. P., Eddy, E. R. (2007). “Engaging in personal business on the job: Extending the presenteeism construct”, *Human Resource Development Quarterly*, 18(3),361-383.
- Dewa, C. S., McDaid, D., Ettner, S. L. (2007). “An international perspective on worker mental health problems: Who bears the burden and how are costs addressed?”, *Canadian Journal of Psychiatry*, 52(6), 346-356.
- Elstad, J. I., Vabo, M. (2008). “Job stress, sickness absence and sickness presenteeism in Nordic elderly care”, *Scandinavian Journal of Public Health*, 36, 467-474.
- Gilbreath, B., Karimi, L. (2012). “Supervisor behavior and employee Presenteeism”, *International Journal of Leadership Studies*, 7(1), 114-131.
- Goetzel, R. Z., Long, S. R., Ozminkowski, R. J., Hawkins, K., Wang, S., Lynch, W. (2004). “Health, absence, disability, and presenteeism cost estimates of certain physical and mental health conditions affecting U.S. employers”, *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 46(4), 398-412.
- Hansen, C. D., Andersen, J. H. (2008). “Going ill to work-what personal circumstances, attitudes and work-related factors are associated with sickness presenteeism?”, *Social Science & Medicine*, 67, 956-964.
- Hemp, P. (2004). “Presenteeism: At work-but out of it”, *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/2004/10/presenteeism-at-work-but-out-of-it> (Erişim Tarihi: 29.10.2015).
- Hirsch, B., Lechmann, D. S. J., Schnabel, C. (2015). “Coming to work while sick: An economic theory of presenteeism with an application to German data”, <http://ftp.iza.org/dp9015.pdf> (Erişim Tarihi: 20.10.2015).
- Johns, G. (2010). “Presenteeism in the workplace: A review and research agenda”, *Journal of Organizational Behavior*, 31, 519-542.
- Johns, G. (2012). Presenteeism: A Short History and A Cautionary Tale. J. Houdmont, S. Leka, and R. Sinclair (Eds.), *Contemporary Occupational Health Psychology Global Perspectives on Research and Practice*. Chichester, U.K.: Wiley-Blackwell, pp. 204-220.
- Koçoğlu, M. (2007). *İşletmelerde presenteeism sorunu ve insan kaynakları yönetimi çerçevesinde mücadele yöntemleri*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Koopman, C., Pelletier, K. R., Murray, J. F., Sharda, C. E., Berger, M. L., Turpin, R. S., Hackleman, P., Gibson, P., Holmes, D. M., Bendel, T. (2002). “Stanford Presenteeism Scale: Health Status and Employee Productivity”, *Journal of Occupational Environmental Medicine*, 44(1), 14-20.

- Kozak, M. A., Çakıcı, C., Kozak, N., Azaltun, M., Sökmen, A., Çetinsöz, B. C. (2008). *Otelcilik endüstrisine giriş*, N. Kozak (Editör). *Otel işletmeciliği*. İkinci Baskı. Ankara. Detay Yayıncılık, s. 1-22.
- Lack, D. (2011). “Presenteeism revisited a comprehensive review”, *American Association of Occupational Health Nurses*, 59(2), 77-91.
- Levin-Epstein, J. (2005). “Presenteeism and paid sick days”, <http://www.clasp.org/resources-and-publications/files/0212.pdf> (Erişim Tarihi: 10.11.2014).
- Lowe, G. (2002). “Here in body, absent in productivity. Presenteeism hurts output, quality of work-life and employee health”, *The National Journal of Human Resource Management*, 2. <http://www.grahamlowe.ca/documents/26/2002-12-02-Lowe.pdf> (Erişim Tarihi: 11.11.2014).
- Mandıracıoğlu, A. (2013). “Presenteeism Olgusu”, *Sosyal Güvenlik Dergisi*, 3(2), 9-17.
- Middaugh, D. J. (2007). “Presenteeism: Sick and tired at work”, *Dermatology Nursing*, 19(2), 172-185.
- O’Donnell, J. E. (2009). *Presenteeism: A comparative analysis*. Unpublished Master’s Thesis, University of Massachusetts Amherst, Amherst.
- Ozminkowski, R. J., Goetzel, R. Z., Chang, S., Long, S. (2004). “The application of two health and productivity instruments at a large employer”, *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 46(7), 635-648.
- Özel, Ç. H. (2012). *Otelcilik endüstrisi*, M. Akoğlan Kozak (Editör). *Otel işletmeciliği*. Birinci Baskı. Ankara. Detay Yayıncılık, s. 1-28.
- Pauly, M. V., Nicholson, S., Polsky, D., Berger, M. L., Sharda, C. (2008). “Valuing reductions in on-the-job illness: ‘presenteeism’ from managerial and economic perspectives”, *Health Economic*, 17, 469-485.
- Prater, T., Smith, K. (2011). “Underlying factors contributing to presenteeism and absenteeism”, *Journal of Business & Economics Research*, 9(6), 1-14.
- Quazi, H. (2013). *Presenteeism. The invisible cost to organizations*. Hampshire: Palgrave Macmillan, 1, 2.
- Robertson, I., Leach, D., Doerner, N., Smeed, M. (2012). “Poor health but not absentprevalence, predictors, and outcomes of Presenteeism”, *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 54(11), 1344-1349.
- Rupprecht, E., Grawitch M. J. (2012). How does presenteeism affect my organization. <http://www.apaexcellence.org/resources/goodcompany/newsletter/article/320> (Erişim Tarihi: 12.10.2015).
- Saarvala, E. (2006). “Presenteeism: The latest attack on economic and human productivity”, *Human Resources Management*, 1, 1-10.
- Schultz, A. B., Chen, C., Edington, D. W. (2009). “The cost and impact of health conditionson presenteeism to employers a review of the literatüre”, *Pharmaco Economics*, 27(5), 365-378.
- Tükeltürk, A. Ş., Şahin, D., Yılmaz, A. İ. (2014). *Turizm işletmelerinde presenteeism (işte var olamama)*, Ş. Aydın Tükeltürk, N. Şahin Perçin ve B. Güzel (Editörler). *Turizm işletmelerinde çalışan ilişkileri yönetimi*. Birinci Baskı. Ankara. Detay Yayıncılık, s. 281-302.
- Wan, H. C., Downey, L. A., Stough, C. (2014). “Understanding non-work presenteeism: relationships between emotional intelligence, boredom, procrastination and job stres”, *Personality and Individual Differences*, 65, 86-90.

- Wang, J., Schmitz, N., Smailes, E., Sareen, J., Patten, Scott (2010). “Workplace characteristics, depression, and health-related presenteeism in a general population sample”, *Journal of Occupational Environmental Medicine*, 52 (8), 836-842.
- Widera, E., Chang, A., Chen, H. (2010). “Presenteeism: A public health hazard”, *Journal of General Internal Medicine*, 25(11), 1244-1247.
- Willingham, J. G. (2008). “Managing presenteeism and disability to improve productivity”, *Benefits & Compensation Digest*, 45(12), 10-14.
- Yanardağ, Ö. M., Avcı, M. (2012). “Turizm sektöründe istihdam sorunları: Marmaris, Fethiye, Bodrum ilçeleri üzerine ampirik bir inceleme”, *Ege Stratejik Araştırmalar Dergisi*, 3(2), 39-62.
- Zengerle, J. (2004). “The 4th annual: year in ideas; Presenteeism”, [Http://Query.Nytimes.Com/Gst/Fullpage.Html?Res=9B02E2DC1331F931A25751C1A9629C8B63](http://Query.Nytimes.Com/Gst/Fullpage.Html?Res=9B02E2DC1331F931A25751C1A9629C8B63) (Erişim Tarihi: 02.04.2015).

Presenteeism In Work Life: An Evaluation In Hotel Industry

Ebru ARSLANER

Eskişehir Osmangazi University
Faculty of Tourism
Eskişehir, Turkey
earslaner@ogu.edu.tr

Yasin BOYLU

Gazi University
Faculty of Tourism
Ankara, Turkey
yasin@gazi.edu.tr

Extensive Summary

Introduction

Presenteeism is defined as when an employee shows up for work even though he or she is sick and performs inefficiently. Human factor is the essential part of presenteeism concept (Koçoğlu, 2007). Importance of presenteeism emerges on this point for hotels where the work is labour-intense and human relations play a significant role. An employee who shows up for work while he or she is ill, may affect the co-workers and customers as well. There is big chance that ill employee may infect their co-workers and customers. On the other hand, employees illness may effect his or her psychologically and this situation may effect nature of relationship with customers and may cause dissatisfaction. For hotels, factors like stressful work atmosphere due to intense human relations, long work hours and constantly changing shifts are also considered to be the reasons of presenteeism.

Presenteeism concept

Presenteeism is defined as keep working while sick (Johns, 2010) or an act of keep working while feeling sick and slowdown of productivity due to this (Johns, 2012). Though the concept is named in literature as “sickness presenteeism”, “impaired presenteeism”, or only as “presenteeism”, it is also named as “ nonwork-related presenteeism”, “job-stress-related presenteeism” which mean that employee is healthy and present at work but his or her mind is somewhere else. *Nonwork-related presenteeism* states that employee who attends to nonwork-related activities while he or she is at work (Boylu et al., 2014; D’Abate ve Eddy, 2007; Wan et al., 2014) and *job-stres-related presenteeism* states that when employees fail to dedicate their mental energies due to job stress (Gilbreath ve Karimi, 2012).

Reasons of presenteeism

Hansen and Anderson (2008) defines presenteeism by dividing it into three factors which are job related factors, personal factors and attitudes. According to the authors, the stress which occur due to time pressure when employee does not come to work, perpetual performance check, thought of other employees would build pressure on the ill employee, flexible work hours cause presenteeism. Additionally, factors like monetary pressure due to wage cut for absence, workaholism, personality (being not able to say no to work-related requests), work ethic (loyalty to organization or working without getting sick leave) may steer an employee to show up for work while he or she is sick or having presenteeism.

Presenteeism at hotels

Hotel work is labour-intensive and service is provided by humans. In this context, success of service quality is related to employee's productivity and productivity depends on physical and mental health of employees. Because, factors like customer satisfaction and service quality which are core elements of an organization's development and competitive power are provided by hotel employees. A quality service can only be provided by efficient employees and efficiency depends on employees physical and mental conditions. Employees who are physically and mentally healthy would be efficient and productive during providing services. Otherwise, all customers would be unsatisfied with service performance (Tukelturk et al., 2014). Hence, it is possible to say that employees' physical and mental conditions reflect on service quality and customer satisfaction and this suggests that organizations need healthy employees. This conditions point that unhealthy employees may directly or indirectly damage organizations.

Hotels serve 365 days and 24 hours. In this context, presenteeism may relapse because employees who suffered from presenteeism before keep working and have no chance to rest. Relapse of illness causes employee to fail to complete the task in hand due to lack of concentration, loss of time, to repeat the work and to slowdown the productivity. Hotel employees can not have enough time to rest due to intensive work during the high season. Because of this situation, it is fair to say that they are more susceptible to illnesses. Besides, employees would keep showing up for work eventhough they suffer from presenteeism because they are afraid to lose their job or to be replaced by other employees.

Results

Presenteeism act which occur when an employee shows up for work while he or she is sick and performs inefficiently is considered as an important problem for organizations. Factors like to be afraid to lose job, wage cut, fear of damaging the relationships with co-workers, work-family conflicts, job loyalty steer employees to show up for work eventhough they are ill.

Shift working and long working hours which dominate the working schedule of the the hotels, may bring together some physical and psychological health issues for the employee. Thus it will be inevitable for these employees to experience presenteeism. Therefore these issues reveal the importance of presenteeism problem which should be prevented by required regulations.

OECD Ülkelerinin Sağlık Göstergelerine Göre Bulanık Kümeleme Analizi İle Sınıflandırılması^{1,2}

Classifying OECD Countries According to Health Indicators Using Fuzzy Clustering Analysis

Nesrin ALPTEKİN

Anadolu Üniversitesi
İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü,
Eskişehir, Türkiye
nesrinesen@anadolu.edu.tr

Gözde YEŞİLAYDIN

Ankara Üniversitesi
Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık
Yönetimi Bölümü, Ankara, Türkiye
gterekli@gmail.com

Özet

Bu çalışma, OECD ülkelerinin belirlenen sağlık göstergeleri açısından bulanık kümeleme analizi ile sınıflandırılması, Türkiye'nin ait olduğu kümenin ve o kümede yer alan diğer ülkelerin tespit edilmesi ve Türkiye'nin içinde bulunduğu kümedeki ülkeler ile benzer özellikler gösterip göstermediğinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır. Çalışmada, OECD'ye üye 34 ülke ele alınmış ve sağlığı doğrudan ve dolaylı olarak etkilediği düşünülen on değişken ile bulanık c-ortalama kümeleme analizi gerçekleştirilmiştir. Verilerin analizinde NCSS 10 paket programı kullanılmıştır.

Analiz sonucunda, en uygun küme sayısının beş olduğu; birinci kümede üç, ikinci kümede dokuz, üçüncü kümede dokuz, dördüncü kümede altı ve beşinci kümede yedi ülkenin yer aldığı belirlenmiştir. Türkiye, dördüncü kümede yer almaktadır. Türkiye ile birlikte aynı kümede yer alan diğer ülkeler Estonya, Macaristan, Meksika, Polonya ve Şili'dir.

Anahtar Kelimeler: Bulanık kümeleme analizi, OECD, sağlık göstergeleri

Abstract

This study was conducted in order to classify OECD countries according to health indicators using fuzzy clustering analysis, to identify the cluster in which Turkey is in and the other countries located in the same cluster with Turkey and to determine whether Turkey shows similar characteristics with other countries located in the same cluster or not. In the study, 34 OECD member countries were discussed. With ten

¹ Bu çalışma, "OECD Ülkelerinin Sağlık Alanındaki Etkinliklerinin Bulanık Veri Zarflama Analizi ile Belirlenmesi" başlıklı doktora tezinden üretilmiştir.

² Bu çalışmanın üretildiği doktora tez çalışması, Anadolu Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Komisyonunca kabul edilen 1503E125 nolu proje kapsamında desteklenmiştir.

variables that directly and indirectly affect the health, c-means clustering analysis was performed. The NCSS 10 software package was used to analyze the data.

In the analysis, it was determined that the most appropriate cluster number is five; three countries involved in the first cluster, nine countries involved in the second cluster, nine countries involved in the third cluster, six countries involved in the fourth cluster and seven countries involved in the fifth cluster. Turkey is located in the fourth cluster. Other countries in the same cluster along with Turkey are Estonia, Hungary, Mexico, Poland and Chile.

Key Words: *Fuzzy Clustering Analysis, OECD, Health Indicators*

1. Giriş

Ülkelerin kalkınmışlık derecesinin ve sosyoekonomik gelişmişlik düzeylerinin belirlenmesinde ekonomik, sosyal ve kültürel etmenlerin yanı sıra sağlık da önemli bir ölçüt olarak kullanılmaktadır (Temür ve Bakırcı, 2008, s. 262). Toplumların gelişmişlik göstergelerinden biri olan sağlığın korunması ve geliştirilmesi amacıyla sunulan sağlık hizmetleri tüm ülkeler için önem arz etmektedir. Özellikle teknolojiye yaşanan hızlı değişimler, bireylerin eğitim seviyesinin ve bilinç düzeyinin yükselmesi ve sağlığa olan talebin artmasıyla birlikte sağlık hizmeti maliyetlerinde meydana gelen artışlar ülkelerin sağlık etkinliklerini değerlendirmeleri ve sağlığa daha fazla önem vermeleri gerekliliğini gündeme getirmiştir.

Her ülkenin ekonomik, politik ve kültürel durumuna göre oluşturduğu sağlık politikaları; doğumda beklenen yaşam süresini yükseltmek, bebek ölüm oranlarını azaltmak ve topluma çağdaş teknoloji içeren, yeterli kapasiteye ve yetkinliğe sahip kaliteli sağlık hizmeti sunmak kısacası sağlıklı bir toplum oluşturmak gibi hedefler taşımaktadır (Kocaman ve Diğ., 2012, s.15). Bir ülkede yeterli ve etkin düzeyde sunulan sağlık hizmetleri beşeri gelişmişliği yükseltirken, aynı zamanda toplumsal refahın olumlu yönde gelişimine de öncülük etmektedir (Çelebi ve Cura, 2013, s. 48). Sağlık hizmetleri ve bu hizmetlerin sunumundaki kalite ise, bir ülkenin toplumsal ve ekonomik dinamizmi açısından oldukça önemlidir (Mollahaliloğlu ve Diğ., 2011, s. 1).

Ülkelerin sağlık düzeylerinin incelenerek gelişmişlikleri hakkında bilgi elde edilmesi ve ülkelerarası karşılaştırmalar yapılabilmesi için objektif, standart ve niceliksel bir takım göstergelere ihtiyaç duyulmaktadır. Bu göstergeler literatürde “sağlık göstergeleri” olarak adlandırılmaktadır (Altıntaş, 2012, s. 23). Sağlık göstergeleri, temel sağlık hizmetlerine ilişkin politikaların belirlenmesi, sağlık hizmetlerinin yönetimi, planlanması ve programlanması, sağlık alanındaki talebin belirlenmesi ve karşılanması, toplumların sağlık düzeylerinin değerlendirilmesi, sağlık sorunlarının tespiti ve çözümü, toplum sağlığının farklı boyutlarının yaş, cinsiyet ve nüfus gibi bazı faktörlere göre değişiminin ölçümü amacıyla geliştirilen ölçütlerdir (Lorcu, 2008, s. 192; Çilingiroğlu, 1995’den aktaran Aksoy, 2007, s.3).

Sağlık göstergeleri ile toplumların sağlık düzeyi, sorunları ve sağlık hizmetlerinin etkinliği hakkında bilgi elde edilmesinin yanı sıra, sağlık durumunun belli bir zaman dilimindeki değişimlerinin ölçülmesi ve ülkeler arası karşılaştırma ve kıyaslama yapılması mümkün olmaktadır (Vehid, 2000, s. 100-101; Lorcu, 2008, s. 192; Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, 2011, s. 9). Dolayısıyla göstergeler, mevcut durumun tanımlanmasına yardımcı olduğu gibi belirli bir zaman dilimindeki değişimleri ve trendleri belirlemek için de kullanılabilir (Altıntaş,

2012, s. 23). Ülkeler arası karşılaştırmalarda nüfus büyüklüğünden kaynaklanan farklılıkların ortadan kaldırılabilmesi için hız, oran, olasılık, yüzde gibi birimler kullanılmaktadır (Vehid, 2000, s. 100-101). Sağlık göstergeleri ile yapılan karşılaştırmalar, sunulan sağlık hizmetinin hangi alanda başarılı, hangi alanda başarısız olduğunun ortaya konması ve başarısız olunan kısımlarda gerekli önlemlerin alınması açısından oldukça yararlıdır (Sümbüloğlu, Sezer ve Sümbüloğlu, 1999, s. 89).

Önceleri yaşam ve ölüm ölçütlerini esas alan sağlık göstergelerine ek olarak zamanla toplumun sağlık düzeyinin belirlenmesinde başka boyutların da ele alınması gereksinimi ortaya çıkmıştır (Lorcu, 2008, s. 193). Ulusal ve uluslararası kuruluşlar, referans gruplar, akademisyenler tarafından geliştirilen çok sayıda sağlık göstergesi ve gösterge tanımları bulunmaktadır. Son yıllarda WHO (2014) tarafından geliştirilen “Çekirdek Sağlık Göstergeleri Küresel Referans Listesi – Global Reference List of 100 Core Health Indicators” ile sağlık göstergeleri detaylandırılmış ve her bir göstergeye ilişkin alt boyutlar tanımlanmıştır. Bu listede ana başlıklar; mortalite, doğurganlık, morbidite, beslenme, enfeksiyonlar, yaralanmalar, bulaşıcı olmayan hastalıklar, çevresel risk faktörleri, üreme, anne, yeni doğan, çocuk ve ergenlere ilişkin göstergeler, aşılama, HIV, Tüberküloz, sıtma, tarama ve önleyici bakım, akıl sağlığı, bakım kalitesi ve güvenliği, erişim, sağlık insangücü, sağlık bilgisi, sağlık finansmanı ve sağlık güvenliği şeklinde belirtilmiştir.

Küresel ilişkilerin yoğun olarak yaşandığı günümüzde tüm alanlarda olduğu gibi sağlık alanında da uluslararası iletişim, bilgi alışverişi ve dayanışma faaliyetleri yoğun olarak sürmektedir (Aydın ve Mollahaliloğlu, 2013, s. 1093). Ülkeler, kaynaklarını etkin bir şekilde kullanıp kullanmadığını ölçmek, hangi seviyede etkin kullandıklarını belirlemek istemektedirler. Bu amaçla etkinlik analizleri yapılmakta; aynı sektörde faaliyet gösteren veya benzer ürünler üreten işletmeler ya da ülkeler arası karşılaştırmalar ön plana çıkmaktadır (Kula ve Özdemir, 2007, s. 56).

Sosyal ve ekonomik yönden kalkınmayı hedefleyen ülkelerin bir araya gelerek oluşturduğu Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (OECD), üye ülkelerin bir araya gelerek sağlık ile ilgili gelişmeleri, değişim ve stratejileri, politika deneyimlerini paylaşabilecekleri, ortak sorunlarına çözüm bulabilecekleri, en iyi mevzuat ve uygulama yöntemlerini belirleyebilecekleri ulusal ve uluslararası politikalarda eşgüdüm sağlayabilecekleri ve ülkelerarası karşılaştırmalar yapabilecekleri bir ortam sağlamıştır (OECD, 2008, s. 2).

Ekonominin çeşitli alanlarında geliştirilen ilkelerin, otuz dört üye ülke tarafından oybirliğiyle benimsenmesi, uygulamaya konulması ve bu ilkelerin üye olmayan diğer ülkeler için de önemli birer referans kaynağı oluşturması OECD'nin en önemli özelliğidir (Demir ve Bakırcı, 2014, s. 115). Dünyanın en geniş, en güvenilir karşılaştırmalı ekonomik ve sosyal veri ve istatistik kaynaklarından biri haline gelen OECD, çok boyutlu bir yaklaşım izlemekte; veri tabanları, kamu maliyesi, ekonomik göstergeler, yatırım, ticaret, tarım, sağlık, enerji, çevre, iş gücü, istihdam ve göç gibi çok sayıda farklı alanı ve bu alanların birbiriyle etkileşimini içermektedir (Aydın ve Mollahaliloğlu, 2013, s. 1111).

Çalışmanın kapsamını OECD üyesi ülkeler oluşturmaktadır. 2014 yılı itibarıyla OECD'ye üye toplam 34 ülke bulunmaktadır. Bu ülkeler alfabetik olarak Almanya, Amerika Birleşik Devletleri, Avustralya, Avusturya, Belçika, Birleşik Krallık, Çek Cumhuriyeti, Danimarka, Estonya, Finlandiya, Fransa, Hollanda, İrlanda, İspanya, İsrail, İsveç, İsviçre, İtalya, İzlanda, Japonya, Kanada, Kore, Lüksemburg, Macaristan,

Meksika, Norveç, Polonya, Portekiz, Slovakya, Slovenya, Şili, Türkiye, Yeni Zelanda ve Yunanistan şeklinde sıralanabilir.

Bu çalışmada, OECD'ye üye otuz dört ülke belirlenen sağlık göstergeleri açısından bulanık kümeleme analizi ile sınıflandırılmakta ve Türkiye'nin içinde bulunduğu küme ve o kümedeki ülkeler belirlenerek, Türkiye ile karşılaştırmalar yapılmaktadır.

2. Bulanık Kümeleme Analizi

Kümeleme analizi, ham (gruplanmamış) X veri matrisinde bulunan gözlemleri, değişkenleri ya da gözlem ve değişkenleri sahip oldukları temel özellikler bakımından alt kümelere (grup, sınıf) ayırmak amacıyla geliştirilmiş çok değişkenli bir analiz tekniğidir (Özdamar, 2010, s. 266; Alpar, 2011, s. 309).

Kümeleme analizi ile oluşan kümelerde küme içlerinde yüksek oranda benzer (homojen), kümeler arasında ise farklı (heterojen) bir yapı oluşmaktadır (Hair ve Diğ., 2010, s. 508; Alpar, 2011, s. 309). Diğer bir ifadeyle, bir kümeyi oluşturan bireyler, değişkenler ya da olgular birbirleriyle benzerken; diğer kümelerin bireyleri, değişkenleri ya da olguları ile farklılık göstermektedirler (Karagöz, 2014, s. 659).

Kümeleme analizinin birçok disiplinde geniş bir kullanım alanı söz konusudur. Ekonomi, psikoloji, sosyoloji, tıp, mühendislik, arkeoloji, ziraat gibi farklı birçok alanda sıklıkla kullanılmaktadır (Alpar, 2011, s. 310). Örneğin, kişilik ve kişilik ile ilgili özellikler gibi psikolojik sınıflamalarda, pazar bölümlendirmesi analizlerinde, yeni ürünler arasındaki benzerliklerin ve farklılıkların tespitinde, işletmelerin performans değerlendirmelerinde (Hair ve Diğ., 2010, s. 509) kullanılmaktadır. Sağlık alanında ise tıpta hastalıkların, psikiyatride paranoya, şizofreni gibi semptomların doğru sınıflandırılmasında, laboratuvar bulguları ile klinik bulguların oluşturduğu veri matrislerinde hastalık gruplarının ve yeni semptomların tanımlanmasında (Özdamar, 2010, s. 269); depresyon teşhisi konulmuş hastalara veya psikiyatrik hastalara uygulanan testlerin sonuçlarına göre farklı alt grupların oluşturulmasında (Karagöz, 2014, s. 659) bulanık kümeleme analizinin kullanımı söz konusudur.

Kümeleme analizi yöntemleri, aşamalı ve aşamalı olmayan kümeleme analizi yöntemleri olmak üzere iki temel gruba ayrılmaktadır. Aşamalı kümeleme analizi yönteminde, birimlerin ve değişkenlerin birbiriyle değişik benzerlik ölçütlerine göre kümelenmesi işlemi, küme sayısı baştan belirtilmeden yapılmaktadır (Koyuncuğil, 2006, s. 57). Bu yöntemde, aşamaların ve kümelerin kolay anlaşılması için ağaç diyagramlarından (dendrogram) veya buz saçağı grafiklerinden (icicle plot) yararlanılmaktadır. Aşamalı olmayan kümeleme yöntemleri ise küme sayısı hakkında önsel bir bilginin olduğu durumlarda tercih edilen bir yöntem olup; bu yöntemde küme sayısı önceden belirlenmektedir (Alpar, 2011, s. 314, 333). Aşamalı olmayan kümeleme yöntemleri arasında yaygın olarak kullanılan yöntemler; k-ortalama kümeleme, medoid kümeleme, yığılma kümeleme ve bulanık kümelemedir (Özdamar, 2010, s. 311).

Bulanık kümeleme yöntemi, k-ortalama ve medoid kümeleme yöntemlerinin genelleştirilmiş halidir. Bu yöntemde n birim k kümeye ayrılmaktadır. Ancak bazı birimlerin herhangi bir kümeye ait olması konusunda bir zorlama söz konusu değildir. Bulanık kümelemede birimlerin küme üyelik olasılıkları tüm olası kümeler arasında toplamı bir olacak şekilde 0 ile 1 arasında değişmektedir (Özdamar, 2010, s. 333-334).

Bulanık c-ortalamalar Kümeleme Analizi

Kümeleme analizinde, elemanların ya da birimlerin bir kümeye aitliği kesin, bulanık ve olasılıklı olmak üzere üç farklı durumda incelenebilir. Kesin kümelemede, birimler bir kümeye aittirler veya değildirler. Bulanık kümelemede, birimlerin aynı anda birden fazla kümeye aitliği söz konusu olabilir. Olasılıklı kümeleme analizinde ise, bir birim bir kümeye aittir veya değildir, fakat bir birimin bir kümeye atanması bir olasılık dağılımına bağlıdır (Torra, 2005, s. 646).

Bulanık c-ortalamalar kümeleme yönteminde, her bir ögenin sadece bir kümeye değil; değişik üyelik dereceleri ile farklı iki ya da daha fazla kümeye ait olabilmesi söz konusudur (Şen, 2009, s. 179).

Bulanık kümelemede Bezdek ve Hathaway (1987, s. 436) tarafından ileri sürülen ve Kaufman ve Rousseeuw (1990, s. 184) tarafından geliştirilen, bu çalışmada kullanılacak olan bulanık c-ortalamalar yöntemine ait algoritma

$$u_{ik} \geq 0, \sum_{i=1}^n u_{jk} = 1, i, j = 1, 2, \dots, n \text{ ve } k = 1, 2, \dots, K$$

kısıtları altında aşağıdaki amaç fonksiyonunu minimize etmeye çalışır.

$$C = \sum_{k=1}^K \frac{\sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^n u_{ik}^2 u_{jk}^2 d(i,j)}{2 \sum_{i=1}^n u_{jk}^2}$$

Burada u_{ik} , i . birimin k . kümedeki bilinmeyen üyelik derecesini, u_{jk} , j . birimin k . kümedeki bilinmeyen üyelik olasılığını ve $d(i, j)$ ' de x_i ve x_j birimleri arasındaki farklılığı veya uzaklığı göstermektedir. x_i ve x_j birimleri arasındaki farklılığı veya uzaklığı gösteren $d(i, j)$, Öklid uzaklığı olarak tanımlıdır. Bulanık kümelemede her bir birimin tüm kümelere olan üyelik katsayıları toplamı daima bir olacak şekilde pozitifdir.

Bulanık kümelemede oluşan kümelere hangi küme sayısının uygun kümeleme olduğunu belirlemek için gölge istatistiği (silhouette statistics, SC) ve ortalama gölge istatistiğinden (average silhouette statistics, \overline{SC}) yararlanılır (Özdamar, 2010, s. 334).

Gölge istatistiği

$$s(i) = \frac{b(i) - a(i)}{\max\{a(i), b(i)\}}, \quad -1 \leq s(i) \leq 1$$

formülü ile hesaplanır. Burada $a(i)$, i . birimin aynı küme içerisindeki diğer tüm birimlere olan uzaklıklarının ortalaması, $b(i)$ ise, i . birimin en yakın komşu olduğu ve elemanları arasındaki ortalama uzaklığın en küçük olduğu bir kümedeki elemanlar ile i . birimin uzaklıklarının ortalamasıdır (Tibshirani, Walther ve Hastie, 2001, 418).

Ortalama gölge istatistiği, bir kümedeki tüm birimlere ait gölge istatistiklerinin ortalaması olarak hesaplanır ve bulanık kümelemede uygun küme sayısını belirlemede maksimum değerli ortalama gölge istatistiğinden yararlanılır (Özdamar, 2010, s. 334-335). Bir veri setinde uygun kümeleme yapısı olması için ortalama gölge istatistiği değerinin, \overline{SC} , en az 0.50 olması beklenir.

Bulanık kümelemenin kesin kümeden ne kadar uzaklıkta olduğunun bir göstergesi Dunn ayrıştırma katsayısıdır. Bu katsayı elde edilen kümenin ne kadar bulanık olduğuna dair bir fikir vermektedir. Dunn ayrıştırma katsayısı, tüm üyelik

katsayılarının, u_{ik} , kareler toplamının birim sayısına bölünmesiyle aşağıdaki gibi elde edilir (Kılıç, Emir ve Kılıç, 2011, s. 33):

$$F(U) = \frac{1}{N} \sum_{i=1}^N \sum_{k=1}^K u_{ik}^2$$

$F(U)$ değeri daima $\left[\frac{1}{K}, K\right]$ aralığında yer alır. Böylece birimlere ilişkin üyelik matrisi elde edilir. Küme sayısından bağımsız olarak Dunn ayrıştırma katsayısı

$$F_k(U) = \frac{K \cdot F(U)^k - 1}{K - 1}$$

formülü ile normalleştirilir. Normalleştirilmiş Dunn katsayısı, $F_k(U)$, 0 ile 1 arasında değerler alır. $F_k(U)$ değeri 1'e yaklaştıkça kesin kümelemeyi, 0'a yaklaştıkça da veri setindeki tam bulanıklığı göstermektedir. Bulanık kümelemede kullanılan bir diğer ayrıştırma katsayısı da, Kaufman ayrıştırma katsayısıdır:

$$D(U) = \frac{1}{N} \sum_{k=1}^K \sum_{i=1}^N (h_{ik} - m_{ik})^2$$

ve aşağıdaki formül yardımıyla normalleştirilmiştir:

$$D_k(U) = \frac{K \cdot D(U)^k - 1}{K - 1}$$

Bulanık kümelemede optimal küme sayısı için, $F_k(U)$ ve $D_k(U)$ birlikte iyi birer göstergelerdir. $F_k(U)$ büyük ve $D_k(U)$ küçük olacak şekilde K küme sayısı belirlenmelidir (NCSS User's Guide-IV, 2006, s. 241).

3. Bulanık Kümeleme Analizi İle İlgili Çalışmalar

Bulanık kümeleme analizi tarım, hayvancılık, turizm, ulaşım, bankacılık, görüntü işleme, medikal tanı gibi alanlarda literatürde yaygın bir şekilde kullanılmaktadır. Örneğin, Kılıç ve Özbeyaz (2010) tarafından yapılan çalışmada koyun yetiştiriciliğinde bulanık kümeleme yönteminin uygulanması ile Karayaka ve Bafra koyunlarının beden ölçülerine göre sınıflandırılması söz konusudur. Kılıç, Lenger ve Bozkurt (2012) tarafından yapılan çalışmada, Türkiye'deki 81 ilin hayvan varlığı ve hayvansal üretimden oluşan yirmi altı değişkene ilişkin hayvancılık istatistikleri bakımından bulanık kümeleme analizi ile sınıflandırılması amaçlanmıştır. Giray (2013), dünya ülkelerinin uluslararası turizm istatistikleri açısından kümelenmesini incelemek amacıyla yapmış olduğu çalışmada, 159 ülkeyi değerlendirmiş ve Türkiye'nin bu yapı içerisindeki yerini araştırmıştır. Atalay ve Tortum (2010) tarafından yapılan çalışmada, 1997-2006 yılları arasında Türkiye'deki illerde meydana gelen trafik kazası verileri kullanılarak, bulanık c-ortalama kümeleme analizi tekniği ile en yüksek ölüm ve yaralanma oranlarına sahip olan iller belirlenmiştir. Yılancı (2010), bulanık kümeleme analizi ile Türkiye'deki 81 ili nüfus yoğunluğu, yüksek öğretim mezunlarının oranı, bebek ölüm hızı, işsizlik oranı, 10.000 kişiye düşen özel otomobil sayısı, toplam tarımsal üretim değerleri, kişi başına düşen gayri safi yurtiçi hasıla, kamu yatırım harcamaları, hekim başına düşen nüfus sayısı, emekli aylığı alan toplam nüfus sayısı ve toplam aktif sigortalı sayısı gibi sosyoekonomik değişkenler aracılığıyla kendi içinde benzer kümelere ayırmayı amaçlamıştır. Erilli (2014), TR72 bölgesindeki ilçeleri bulanık kümeleme c-ortalama yöntemini ile sosyoekonomik göstergeler açısından gelişmişlik düzeylerine göre sınıflandırmıştır. Arıç, Erilli ve Erkekoğlu (2014), Asya Pasifik Ekonomik İşbirliği'ne üye ülkelerin (APEC ülkeleri) rekabetçilik dinamikleri bakımından benzerliklerinin ortaya konulması amacıyla bulanık kümeleme analizinden

yararlanmıştır. Akat (2007), askeri yapıları temel olarak etkileyen değişkenler kullanarak 52 ülkeyi sınıflandırmıştır. Altinel (2012), Türkiye'deki yirmi üç bankanın sermaye, varlık kalitesi, likidite, karlılık, gelir-gider yapısı, sektör payı, şube yapısı gibi finansal oranlar bakımından gruplanması; Gökgez ve Diğ. (2013) ise Türk mevduat ve katılım bankalarının finansal sağlamlıklarına göre sınıflandırılması amacıyla bulanık kümeleme analizi yöntemini kullanmışlardır.

Bulanık kümeleme analizi kullanılarak OECD ülkeleri ile ilgili yapılan çalışmalar da bulunmaktadır. Örneğin, Şahin ve Hamarat (2002) tarafından yapılan çalışmada, G10, Avrupa Birliği ve OECD ülkelerinin sosyo-ekonomik göstergelerden hareketle aynı grubu oluşturan ülkelerin benzer özellikler gösterip göstermediği, farklı gruplardaki ülkelerin kesişim kümelerinin ne olduğunun bulanık kümeleme analizi ile ortaya konması amaçlanmıştır. Çalışma kapsamında otuz farklı değişken kullanılmış olup; bu değişkenlerden sağlık ile ilgili olanları GSYİH'dan sağlığa ayrılan pay, 1000 kişiye düşen doktor sayısı, kişi başına düşen sağlık harcamaları, toplam doğurganlık hızı, bebek ölüm hızı ve doğuşta yaşam beklentisidir. Araştırma sonuçlarına göre Türkiye; sosyo-ekonomik değişkenler açısından Portekiz, İspanya, Yunanistan, Çek Cumhuriyeti, Macaristan, Polonya, G. Kore, Meksika ve Yeni Zelanda ile aynı kümede yer almaktadır. Çemrek, Şentürk ve Terlemez (2010) tarafından yapılan diğer bir çalışmada ise, OECD ülkeleri fosil yakıt kullanımından kaynaklanan CO₂ salınım göstergelerine göre bulanık kümeleme analizi ile kümelendiği görülmüştür.

Bulanık kümeleme analizinin sağlık alanında da kullanımı mevcuttur. Varlık (2007), Türkiye'deki illerin sağlık değişkenleri esas alınarak sınıflandırılması için bulanık kümeleme analizi tekniğini kullanmıştır. Bu çalışmada ele alınan on altı sağlık değişkeni; yatak sayısı, uzman hekim, pratisyen hekim, toplam hekim, eczacı, diş hekimi, hemşire, sağlık memuru ve ebe sayısı, büyük ameliyat sayısı, aşılama yüzdesi, sağlık personeli yardımı olmadan yapılan doğum yüzdesi, bebek ölüm hızı, anne ölümlerinin kadın ölümlerine oranı, doğuşta beklenen yaşam süresi ve nüfus artış hızıdır. Gün (2011) tarafından yapılan yüksek lisans tez çalışmasında bulanık c-ortalama algoritması ile 50 farklı kişiye ait ve her bir kişinin 10'ar pozunu bulanan toplamda 500 adet görüntü verisi içeren veri seti sınıflandırılmıştır. Bayrakçı ve Barışçı (2008), 75 hastanın mitral kapakçığından kaydedilen kardiyak Doppler işaretleri 16 bitlik bir ses kartı yardımıyla bir kişisel bilgisayara aktarmış; her bir hastadan kaydedilen kardiyak Doppler işaretine, Hızlı Fourier Dönüşümü (HFD) analizi uygulamış ve elde edilen bu değerleri bulanık kümeleme analizi ile sınıflandırmıştır. Bu sayede uzman hekime hastalık teşhisini yaparken yardımcı olacak bir sistem geliştirilmesi amaçlanmıştır. Chang ve Diğ. (2012), dinamik kontrastlı manyetik rezonans görüntülemenin temsili karakteristik kinetik eğrisinin tanısal etkililiğini değerlendirmek için yeni bir bilgisayar destekli tanı sistemi kullanılarak iyi huylu ve kötü huylu meme tümörlerini bulanık c-ortalama algoritması ile sınıflandırmıştır. Koçer, Altun ve Yılmaz (2005) tarafından biyometrik tanıma sistemlerinden biri olan iris tanıma sisteminin incelenmesi amacıyla yapılan çalışmada iris görüntüsündeki koyu ve açık bölgeler bulanık c-ortalama kümeleme yöntemiyle kümelendiği görülmüştür. Toker (2013) tarafından yapılan yüksek lisans tez çalışmasında merkezi sinir sisteminde görülen bir hastalık olan Multipl Skleroz (MS) incelenmiş; MS lezyonu içeren beyin MR görüntülerinin bölütlenmesi amacıyla bulanık c-ortalama algoritması kullanılmıştır. Bu sayede MS dokusunun normal beyin dokusundan ayrıştırılması hedeflenmiştir. Bu çalışmaların dışında sağlık ile ilgili literatürde Ben-Arieh ve Gullipalli (2012), Copetti

ve Diğ. (2013), Xia ve Diğ. (2013), Keller ve Diğ. (2012) ve D’Urso, De Giovanni ve Spagnoletti (2013) tarafından yapılan çalışmalar da bulunmaktadır.

4. Yöntem

4.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışma ile OECD ülkelerinin belirlenen sağlık göstergeleri açısından bulanık kümeleme analizi ile sınıflandırılması, Türkiye’nin ait olduğu kümenin ve o kümede yer alan diğer ülkelerin tespit edilmesi ve Türkiye’nin içinde bulunduğu kümedeki ülkeler ile benzer özellikler gösterip göstermediğinin değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

4.2. Araştırmada Kullanılan Değişkenler

Yapılacak olan ölçümlerin sağlıklı olabilmesi için bulanık kümeleme analizinde kullanılacak olan değişkenlerin büyük bir özenle doğru bir şekilde seçilmesi oldukça önemlidir. Çalışma kapsamında kullanılacak olan sağlıklı doğrudan etkilediği düşünülen değişkenler ile sağlıklı dolaylı olarak ilişkili olan çevre değişkenleri yapılan kapsamlı literatür incelemesi sonucunda belirlenmiş ve en uygun veri seti oluşturulmaya çalışılmıştır. Değişkenlerin belirlenmesinde ülkelerin sağlık etkinliğinin değerlendirilmesi amacıyla Adang ve Borm (2007), Afonso ve Aubyn (2005), Afonso ve Aubyn (2007), Alexander, Busch ve Stringer (2003), Chu Ng (2008), Lorcu (2008), Lorcu, Acar Bolat ve Atakişi (2012), Mirmirani, Li ve Ilacqua (2008), Mirmirani ve Lippmann (2004), Mirmirani ve Mirmirani (2005), Puig-Junoy (1998), Rätty ve Luoma (2005), Retzlaff-Roberts, Chang ve Rubin (2004), Yıldırım (2015), Zhang, Hu ve Zheng (2007) tarafından yapılan çalışmalarda kullanılan değişkenlerden ve WHO (2014) tarafından geliştirilen “Çekirdek Sağlık Göstergeleri Küresel Referans Listesi”nden yararlanılmıştır.

Bulanık kümeleme analizi için kullanılan değişkenler ve değişkenlere ilişkin ortalama, standart sapma, minimum ve maksimum değerler Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1. Bulanık Kümeleme Analizinde Kullanılacak Değişkenler, Değişkenlere İlişkin Ortalama, Standart Sapma, Minimum ve Maksimum Değerler

	Ortalama	Standart Sapma	Minimum	Maksimum
1. Hekim Sayısı (1000 kişiye düşen)	3,1494	0,959	1,03	6,17
2. Hastane Yatağı Sayısı (1000 kişiye düşen)	4,8043	2,499	1,57	13,36
3. Kişi Başı Sağlık Harcamaları (satın alma gücü paritesine göre Amerikan Doları)	3388,8824	1621,759	890,00	8454,00
4. Günlük Sigara İçen 15 Yaş Üstü Erişkinlerin Yüzdesi (%)	20,6191	5,263	11,80	38,92
5. Meyve Tüketimi (yilda kişi başına kg)	103,9824	34,741	51,10	201,60
6. Kızamık Aşısı Olan Çocukların Yüzdesi (%)	94,6471	4,545	76,00	99,00
7. Karbonmonoksit (CO) Emisyonu (kişi başı kg)	71,5477	62,921	14,27	296,82
8. 5-39 Yaş Arası Beklenen Okullaşma (Eğitim) Yılı (yıl)	17,5659	1,286	14,35	19,79
9. Doğumda Beklenen Yaşam Süresi (yıl)	80,1768	2,434	74,40	83,20
10. Anne Ölüm Hızı (100 000 canlı doğumda)	6,8562	7,758	0,01	42,30

Hekim sayısı, hastane yatağı sayısı, kişi başı sağlık harcamaları, doğumda beklenen yaşam süresi ve anne ölüm hızı değişkenleri sağlıkla doğrudan ilişkili değişkenler iken; günlük sigara içen 15 yaş üstü erişkinlerin yüzdesi, meyve tüketimi, kızamık aşısı olan çocukların yüzdesi, karbonmonoksit (CO) emisyonu ve 5-39 yaş arası beklenen okullaşma (eğitim) yılı değişkenleri sağlığı dolaylı etkilediği düşünülen çevre değişkenleri (dışsal değişkenler) dir (Tablo 1).

4.3. Verilerin Elde Edilmesi ve Analizi

Araştırmaya Türkiye'nin de içinde bulunduğu 34 OECD ülkesi dahil edilmiştir. Araştırmada kullanılan değişkenlere ilişkin verilerin büyük bir bölümü OECD üyesi ülkelere ilişkin çok sayıda verinin ve meta verinin bulunduğu OECD veri tabanında yer alan istatistiklerden (<http://stats.oecd.org/>) elde edilmiştir. Sadece girdi değişkeni olarak ele alınan “1000 kişiye düşen hekim sayısı” değişkenine ilişkin veriler Dünya Bankası'nın web sitesinden (<http://data.worldbank.org/indicator>) alınmıştır. Verilerin bulanık kümeleme ile analizinde NCSS 10 paket programı kullanılmıştır.

Hekim sayısı ile ilgili OECD veri tabanında yer alan istatistiklere bakıldığında; hekim sayılarının toplam olarak ele alınmadığı; farklı hekim türlerine göre (pratisyen hekim, uzman hekim, asistan hekim, öğretim üyesi hekimler, hekim olup mesleğini icra etmeyen, iş bulamayan ya da emekli olan hekimler) verilerin bulunduğu görülmektedir. Ancak bu hekim türlerinde bazı ülkelere ilişkin veriler bulunmamaktadır. Bu nedenle hekim sayısına ilişkin veriler Dünya Bankası'ndan elde edilmiştir.

Sağlık göstergeleri ile ilgili bilgilerin elde edilmesinde sağlıklı veriye ulaşmak oldukça önemlidir. Ancak bazı ülkelerde – özellikle gelişmekte olan ülkelerde – sağlık ile ilgili verilere ulaşılamamakta ya da kaynak ve sistem yetersizliği sonucu kayıt tutulmamaktadır. Bu durumda meydana gelen bilgi eksikliği ve veri boşluğu ciddi bir problem olarak karşımıza çıkmaktadır (Çelik, 2013, s. 27). Bu çalışmada da hem OECD hem de Dünya Bankası veri tabanlarında yer alan 2013 verilerinin bazı ülkelere birçok değişken için eksik olduğu gözlenmiştir. Bu nedenle çalışmada verilere erişimin daha yüksek olduğu 2012 verileri kullanılarak analizler yapılmıştır. Ancak bazı ülkelerde bazı değişkenler için 2012 verilerine erişilememiş; bu durumda o ülke için en yakın döneme ait veriler analize dahil edilmiştir. Retzlaff-Roberts, Chang ve Rubin (2004, s. 57)' e göre, değişkenlerin ilgili yıla ilişkin değerleri temin edilemediğinde bazı ülkeler için bazı değişkenlere ait eski değerler bir miktar kullanılabilir ve bu düzenleme OECD ile ilgili çalışmaların ortak bir özelliği olup, kaçınılmaz bir durum yaratmaktadır.

5. Bulgular

Çalışmada bulanık kümeleme analizi, bulanık c-ortalamlar yöntemine göre yapılmıştır. Atalay ve Tortum (2010, s. 341)'a göre bulanık c-ortalamlar kümeleme yöntemi; geleneksel kümeleme yöntemlerinden biri olan k-ortalamlar yöntemine göre genellikle daha kararlı sonuçlar üretmektedir. Bulanık kümeleme analizi sonuçları Tablo 2'de ve Tablo 3'te yer almaktadır.

Tablo 2. Ülkelerin Kümelere Ait Olma Olasılıkları

	Ülkeler	Küme	1. Kümede Olma Olasılığı	2. Kümede Olma Olasılığı	3. Kümede Olma Olasılığı	4. Kümede Olma Olasılığı	5. Kümede Olma Olasılığı
1	ABD	1	0.3845	0.1626	0.2068	0.1146	0.1314
2	Almanya	3	0.0884	0.0890	0.7478	0.0313	0.0435
3	Avustralya	2	0.0750	0.4640	0.2971	0.0627	0.1013
4	Avusturya	3	0.0410	0.0553	0.8614	0.0175	0.0249
5	Belçika	3	0.0741	0.1808	0.6363	0.0436	0.0652
6	Birleşik Krallık	2	0.0398	0.6645	0.0890	0.0649	0.1418
7	Çek Cumhuriyeti	5	0.0302	0.0901	0.0488	0.2465	0.5844
8	Danimarka	3	0.0398	0.0554	0.8628	0.0173	0.0247
9	Estonya	4	0.0093	0.0219	0.0138	0.9013	0.0537
10	Finlandiya	2	0.0255	0.8130	0.0648	0.0332	0.0635
11	Fransa	3	0.0833	0.3107	0.4567	0.0585	0.0908
12	Hollanda	3	0.2802	0.1393	0.4432	0.0588	0.0785
13	İrlanda	2	0.0465	0.6804	0.1447	0.0472	0.0812
14	İspanya	2	0.0533	0.4180	0.1078	0.1128	0.3080
15	İsrail	5	0.0120	0.0436	0.0206	0.0546	0.8691
16	İsveç	3	0.1071	0.0987	0.7092	0.0357	0.0493
17	İsviçre	1	0.8658	0.0342	0.0574	0.0190	0.0236
18	İtalya	2	0.0430	0.6255	0.0946	0.0729	0.1639
19	İzlanda	2	0.0282	0.8022	0.0780	0.0326	0.0590
20	Japonya	2	0.0373	0.7423	0.1084	0.0405	0.0715
21	Kanada	3	0.0743	0.1511	0.6746	0.0405	0.0595
22	Kore	5	0.0233	0.0744	0.0385	0.1467	0.7171
23	Lüksemburg	3	0.0549	0.0992	0.7776	0.0278	0.0405
24	Macaristan	4	0.0273	0.0705	0.0421	0.6350	0.2250
25	Meksika	4	0.0442	0.0928	0.0632	0.6214	0.1783
26	Norveç	1	0.8337	0.0412	0.0764	0.0216	0.0272
27	Polonya	4	0.0092	0.0217	0.0137	0.9017	0.0537
28	Portekiz	5	0.0252	0.1055	0.0448	0.0888	0.7357
29	Slovakya	5	0.0322	0.0938	0.0516	0.2920	0.5304
30	Slovenya	5	0.0237	0.0975	0.0420	0.0859	0.7509
31	Şili	4	0.0104	0.0251	0.0157	0.8835	0.0653
32	Türkiye	4	0.0503	0.1028	0.0711	0.5848	0.1909
33	Yeni Zelanda	2	0.0399	0.6744	0.0910	0.0627	0.1320
34	Yunanistan	5	0.0121	0.0439	0.0208	0.0552	0.8679

OECD ülkeleri arasında Türkiye'nin en yüksek olasılık değeri 4. kümededir. Dolayısıyla Türkiye, 4. kümede yer alan ülkelerden biridir (Tablo 2).

Tablo 3. Bulanık c-Ortalamalar Yöntemine Göre Kümeleme Analizi Sonuçları

Küme Sayısı	\overline{SC}	$F(U)$	$F_k(U)$	$D(U)$	$D_k(U)$
2	0.5358	0.7102	0.4203	0.1115	0.2230
3	0.4691	0.5945	0.3918	0.1451	0.2176
4	0.4452	0.5399	0.3865	0.1840	0.2454
5	0.5591	0.5474	0.4343	0.1575	0.1969

Bulanık kümeleme analizinde, uygun küme sayısının belirlenmesinde \overline{SC} nin en az 0.50 olması beklenirken, $F_k(U)$ büyük ve $D_k(U)$ küçük olmalıdır. $k = 5$ için, $\overline{SC} = 0,5591$, $F_k(U) = 0,4343$ ve $D_k(U) = 0,1969$ olmaktadır. Buna göre en uygun küme sayısı 5 olmaktadır (Tablo 3).

Bulanık c-ortalamalar yöntemine göre ülkelerin kümelere dağılımı Tablo 4'te yer almaktadır.

Tablo 4. k = 5 için Bulanık c-ortalamalar Yöntemine Göre Kümeleme

Küme Numarası	Kümelerdeki Ülke Sayısı	Küme Elemanları
1	3	ABD, İsviçre, Norveç
2	9	Avustralya, Birleşik Krallık, Finlandiya, İrlanda, İspanya, İtalya, İzlanda, Japonya, Yeni Zelanda
3	9	Almanya, Avusturya, Belçika, Danimarka, Fransa, Hollanda, İsveç, Kanada, Lüksemburg
4	6	Estonya, Macaristan, Meksika, Polonya, Şili, Türkiye
5	7	Çek Cumhuriyeti, İsrail, Kore, Portekiz, Slovakya, Slovenya, Yunanistan

Analiz sonuçlarına bakıldığında Türkiye'nin 4. kümede yer aldığı görülmektedir. Türkiye ile birlikte Estonya, Macaristan, Meksika, Polonya ve Şili 4. kümede yer alan diğer ülkelerdir (Tablo 4). Bulanık kümeleme analizinde, kümeler arası gruplar mümkün olduğunca homojen bir yapıya sahip olduğundan, Türkiye'nin ait olduğu kümedeki bu ülkeler ile karşılaştırılması söz konusudur.

6. Sonuç ve Tartışma

Bu çalışmada OECD ülkeleri sağlık ile ilgili göstergeler kapsamında bulanık kümeleme analizi ile sınıflandırılmış; Türkiye'nin yer aldığı küme ve o kümedeki ülkeler belirlenmiş ve bu ülkelerin ortak özellikleri belirlenmeye çalışılmıştır. Sosyal ve ekonomik yönden kalkınmayı hedefleyen ülkelerin bir araya gelerek sağlık ile ilgili gelişmelere, değişim ve stratejilere önem atfetmesi, bu konuda istatistikler tutulup, takip edilmesi nedeniyle OECD üyesi ülkeler incelenmek üzere seçilmiştir.

Sağlık, bir ülkenin veya toplumun sosyo-ekonomik, siyasal, tarihsel, sosyal, çevresel, kültürel yapısı ile eğitim, altyapı, barınma, beslenme, trafik, kent hizmetleri gibi birçok etmenle karşılıklı bir iletişim ve etkileşim halinde bulunmaktadır. Bu nedenle sağlık ile ilgili değerlendirmeler ya da karşılaştırmalar yapılırken, sağlığı doğrudan etkileyen etmenlerin yanı sıra dolaylı olarak etkileyen etmenlerin de düşünülmesi gerekmektedir. Bu düşünceden yola çıkılarak bu çalışmada, sağlığı doğrudan etkileyen hekim sayısı, hastane yatağı sayısı, kişi başı sağlık harcamaları, doğumda beklenen yaşam süresi ve anne ölüm hızı gibi değişkenlerin yanı sıra; sağlığı dolaylı etkilediği düşünülen günlük sigara içen 15 yaş üstü erişkinlerin yüzdesi, meyve tüketimi, kızamık aşısı olan çocukların yüzdesi, karbon monoksit emisyonu ve 5-39 yaş arası beklenen okullaşma (eğitim) yılı gibi çevre değişkenleri de analizde kullanılmıştır.

Bulanık c-ortalamalar kümeleme analizi sonuçlarına bakıldığında, en uygun küme sayısının beş olduğu görülmektedir. Türkiye, % 58,48'lik bir olasılıkla 4. kümede yer almaktadır. Türkiye ile birlikte 4. kümede yer alan ülkeler; Estonya, Macaristan, Meksika, Polonya ve Şili'dir. Birinci kümede ABD, İsviçre ve Norveç; ikinci kümede Avustralya, Birleşik Krallık, Finlandiya, İrlanda, İspanya, İtalya, İzlanda, Japonya, Yeni Zelanda; üçüncü kümede Almanya, Avusturya, Belçika, Danimarka, Fransa, Hollanda, İsveç, Kanada, Lüksemburg ve beşinci kümede ise Çek Cumhuriyeti, İsrail, Kore, Portekiz, Slovakya, Slovenya ve Yunanistan bulunmaktadır.

Türkiye'nin de yer aldığı dördüncü kümedeki ülkelerin birtakım ortak özellikleri söz konusudur. Dördüncü kümede yer alan Türkiye dışındaki diğer ülkeler, kurucu ülke olmayıp, OECD'ye sonradan katılmışlardır. Meksika 1994, Macaristan ve Polonya 1996, Şili ve Estonya ise 2010 da OECD üyesi olmuştur. Bu ülkeler, 34 OECD ülkesi içinde kişi başı sağlık harcamaları değişkeni en düşük olan ilk altı ülkedir. Buna göre, bu kümede yer alan tüm ülkelerde sağlığa düşük oranda harcama yapıldığı söylenebilir. Doğumda beklenen yaşam süresi en düşük ilk sekiz ülkeden altısı bu kümede yer alan ülkelerdir. Tüm ülkeler içerisinde 5-39 yaş arası beklenen okullaşma (eğitim) yılı en az olan ülke Meksika'dır. Ayrıca bu ülkelerde anne ölüm hızının da yüksek düzeyde olduğu görülmektedir.

Dördüncü kümedeki ülkeler arasında Türkiye'nin belirlenen değişkenler bakımından mevcut durumunun tespiti amacıyla beş ülke ile Türkiye'nin verileri karşılaştırılmıştır. Buna göre; Türkiye, ait olduğu kümedeki diğer beş ülkeye göre hekim sayısı en az olan ikinci; hastane yatağı en az olan üçüncü; kişi başı sağlık harcamaları en az olan birinci; günlük sigara içen 15 yaş üstü erişkinlerin yüzdesi sıralamasında en az sigara tüketilen ikinci; meyve tüketimi en fazla olan birinci; kızamık aşısı olan çocukların yüzdesi bakımından üçüncü; CO emisyonu en düşük ikinci; 5-39 yaş arası beklenen okullaşma (eğitim) yılı en düşük ikinci; doğumda beklenen yaşam süresi en düşük ikinci ve anne ölüm hızı en yüksek dördüncü ülkedir.

Dördüncü kümede yer alan ülkelerin her bir değişken bakımından ortalamalarına bakıldığında, Türkiye'nin hekim sayısı, hastane yatağı sayısı, kişi başı sağlık harcamaları, CO emisyonu, 5-39 yaş arası beklenen okullaşma (eğitim) yılı ve anne ölüm hızı değişkenleri açısından ortalamasının altında; günlük sigara içen 15 yaş üstü erişkinlerin yüzdesi ve meyve tüketimi değişkenleri açısından ortalamasının üzerinde ve kızamık aşısı olan çocukların yüzdesi ile doğumda beklenen yaşam süresi değişkenleri açısından ortalama civarında değer aldığı görülmektedir.

Bu çalışma ile Türkiye'nin benzer özellikler gösterdiği kümedeki OECD ülkeleri ile sağlık değişkenleri bakımından karşılaştırılması ve mevcut durumunun ortaya konması amaçlanmıştır. Bu doğrultuda, Türkiye'nin bazı değişkenler açısından orta düzeyde bir etkinlik göstermesine rağmen; daha iyi sağlık düzeyine erişebilmesi için özellikle hekim sayısı, kişi başı sağlık harcamaları, 5-39 yaş arası beklenen okullaşma (eğitim) yılı ve doğumda beklenen yaşam süresi değişkenleri bakımından daha yüksek değerlere ulaşması, ekonomik istikrarın sağlanması ve toplumun eğitim ve bilinç düzeyinin yükseltilmesi gerektiği düşünülmektedir. Sağlık alanında ülkeler arası karşılaştırmalar yapılması ve Türkiye'nin ait olduğu kümedeki diğer ülkelere göre mevcut durumunun değerlendirilmesi açısından bu çalışmanın sağlık yöneticilerine, planlamacılara, politika yapıcılara, karar vericilere ve konu ile ilgilenen akademisyenlere yol gösterici olması arzu edilmektedir.

Kaynakça

- Adang, E. M. ve Borm, G. F., (2007). "Is there an association between economic performance and public satisfaction in health care?", *The European Journal of Health Economics*, Vol. 8, No: 3, 279-285.
- Afonso, A. ve Aubyn, M., (2005). "Non-parametric approaches to education and health efficiency in OECD countries", *Journal of Applied Economics*, Vol. 8, No: 2, 227-246.
- Afonso, A. ve Aubyn, M. S., (2007). "Assessing health efficiency across countries with a two-step and bootstrap analysis", *Evaluation and Efficiency of Public Policies Workshop*, Luxembourg.
- Akat, Y., (2007). Ülkelerin askeri benzerliklerine göre kümeleme analizi yardımıyla sınıflandırılması, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Savunma Teknolojileri Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Aksoy, İ., (2014). Klasik ve bulanık veri zarflama analizi yardımı ile ülkelerin sağlık etkinliklerinin karşılaştırılması ve verilerin bulanıklaştırılmasına alternatif yöntem arayışı, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü İstatistik Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Muğla.
- Alexander, C. A., Busch, G. ve Stringer, K., (2003). "Implementing and interpreting a data envelopment analysis model to assess the efficiency of health systems in developing countries", *Journal of Management Mathematics*, Vol. 14, No: 1, 49-63.
- Altınel, F., (2012). An empirical study on fuzzy c-means clustering for turkish banking system, Orta Doğu Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Altıntaş, T., (2012). Türkiye ve Avrupa Birliği'ne üye ülkelerin sağlık göstergeleri açısından çok değişkenli istatistik yöntemlerle karşılaştırılması, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Doktora Tezi, İstanbul.
- Alpar, R., (2011). Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistiksel Yöntemler, Detay Yayıncılık, Ankara.

- Arıç, K. H., Erilli, N. A. ve Erkekoğlu, H., (2014). “Testing of APEC countries’ competitiveness dynamics through fuzzy clustering analysis and some findings”, *Ege Akademik Bakış*, Vol. 14, No: 3, 441-450.
- Atalay, A. ve Tortum, A., (2010). “Türkiye’deki illerin 1997-2006 yılları arası trafik kazalarına göre kümeleme analizi”, *Pamukkale Üniversitesi Mühendislik Bilimleri Dergisi*, Cilt. 16, Sayı: 3, 335-343.
- Aydın, S. ve Mollahaliloğlu, S., (2013). Uluslararası sağlık kuruluşları ve Türkiye ilişkileri, (Ed: H. Sur ve T. Palteki), *İçinde: Hastane yönetimi*, Nobel Tıp Kitabevleri, İstanbul, ss.1093-1112.
- Bayrakçı, N. ve Barışçı, N., (2008). Mitral kapak doppler işaretlerinin bulanık kümeleme ile sınıflandırılması. *ELECO International Conference on Electrical and Electronics Engineering*, Bursa, Türkiye.
- Ben-Arieh, D. ve Gullipalli, D. K., (2012). “Data Envelopment Analysis of clinics with sparse data: Fuzzy clustering approach”, *Computers & Industrial Engineering*, Vol. 63, No: 1, 13-21.
- Bezdek, J. C. ve Hathaway, R. J., (1987). “Clustering with relational c-means partitions from pairwise distance data”, *Mathematical Modelling*, Vol. 9, No: 8, 436.
- Chang, Y. C., Huang, Y. H., Huang, C. S., Chang, P. K., Chen, J. H. ve Chang, R. F., (2012). “Classification of breast mass lesions using model-based analysis of the characteristic kinetic curve derived from fuzzy c-means clustering”, *Magnetic Resonance Imaging*, Vol.30, 312-322.
- Chu Ng, Y., (2008). “The productive efficiency of the health care sector of China”, *The Review of Regional Studies*, Vol. 38, No: 3, 381-393.
- Copetti, A., Leite, J. C., Loques, O. ve Neves, M. F., (2013). “A decision-making mechanism for context inference in pervasive healthcare environments”, *Decision Support Systems*, Vol. 55, No: 2, 528-537.
- Çelebi, A. K. ve Cura, S., (2013). “Etkinlik göstergeleri açısından sağlık sistemleri: karşılaştırmalı bir analiz”, *Maliye Dergisi*, Cilt. 164, 47-67.
- Çelik, Y., (2013). *Sağlık Ekonomisi, Siyasal Kitabevi*, Ankara.
- Çemrek, F., Şentürk, S. ve Terlemez, L., (2010). “Bulanık kümeleme analizi ile OECD ülkelerinin CO₂ emisyonları bakımından incelenmesi”. *e-journal of New World Sciences Academy*, Cilt. 5, Sayı: 3, 52-69.
- Demir, A. ve Bakırcı, F., (2014). “OECD üyesi ülkelerin ekonomik etkinliklerinin veri zarflama analiziyle ölçümü”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt. 28, Sayı: 2, 109-132.
- D’Urso, P., De Giovanni, L. ve Spagnoletti, P., (2013). “A fuzzy taxonomy for e-health projects”. *International Journal of Machine Learning and Cybernetics*, Vol. 4, No: 5, 487-504.
- Erilli, N. A., (2014). “TR72 bölgesi ilçelerinin sosyo-ekonomik verilere göre bulanık kümeleme analizi ile sınıflandırılması”, *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Cilt. 10, Sayı: 2, 33-45.

- Giray, S., (2013). Ülkelerin turizm istatistikleri bakımından farklı kümeleme analizi metotları ile sınıflandırılması ve Türkiye'nin bu oluşumdaki yeri. International Conference on Eurasian Economies 2013, Petersburg, Russia, ss. 695-704.
- Gökgöz, İ. H., Altınel, F., Gökgöz, P.Y. ve Koç, İ., (2013). Classification of Turkish commercial banks under fuzzy c-means clustering, BDDK Bankacılık ve Finansal Piyasalar, Vol. 7, No: 2, 13-36.
- Gün, A. M., (2011). Bulanık kümeleme analiziyle görüntüdeki yüzün tanınması, Haliç Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Bilgisayar Mühendisliği Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. ve Anderson, R. E., (2010). Multivariate Data Analysis a Global Perspective, Pearson, New Jersey.
- Karagöz, Y., (2014). SPSS 21.1 Uygulamalı Biyoistatistik – Tıp, Eczacılık, Diş Hekimliği ve Sağlık Bilimleri İçin, Nobel Yayıncılık, Ankara.
- Kaufman, L. ve Rousseeuw, P. J., (1990). Findings Groups in Data: An Introduction To Cluster Analysis, John Wiley, USA.
- Keller, B. M., Nathan, D. L., Wang, Y., Zheng, Y., Gee, J. C., Conant, E. F. ve Kontos, D., (2012). “Estimation of breast percent density in raw and processed full field digital mammography images via adaptive fuzzy c-means clustering and support vector machine segmentation”, Medical Physics, Vol. 39, No: 8, 4903-4917.
- Kılıç, İ., Emir, O. ve Kılıç, G., (2011). “Bulanık kümeleme analizi ile ülkelerin turizm istatistikleri bakımından sınıflandırılması”, İstatistikçiler Dergisi, Cilt. 4, 33.
- Kılıç, İ., Lenger, Ö. F. ve Bozkurt, Z., (2012). “Bulanık kümeleme analizi ile türkiye'deki illerin hayvancılık istatistikleri bakımından sınıflandırılması”, Kocatepe Veteriner Dergisi, Cilt. 5, Sayı: 1, 21-28.
- Kılıç, İ. ve Özbeyaz, C., (2010). “Bulanık kümeleme analizinin koyun yetiştiriciliğinde kullanımı ve bir uygulama”, Kocatepe Veteriner Dergisi, Cilt. 3, Sayı: 2, 31-37.
- Kocaman, A. M., Mutlu, M., Bayraktar, D. ve Araz, Ö. M., (2012). “OECD ülkelerinin sağlık sistemlerinin etkinlik analizi”, Endüstri Mühendisliği Dergisi, Cilt. 23, Sayı: 4, 14-31.
- Koçer, H. E., Altun, A. A. ve Yılmaz, T., (2005). İris deseninin bulanık c-ortalama kullanılarak sınıflandırılması, 11. Elektrik-Elektronik ve Bilgisayar Mühendisliği Ulusal Kongresi, İstanbul, Türkiye, ss. 462-465.
- Koyuncugil, A. S. (2006). Bulanık veri madenciliği ve sermaye piyasalarına uygulanması, Ankara Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü İstatistik Anabilim Dalı, Doktora Tezi, Ankara.
- Kula, V. ve Özdemir, L., (2007). “Çimento sektöründe göreceli etkinsizlik alanlarının veri zarflama analizi yöntemi ile tespiti”, Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt. IX, Sayı: 1, 55-70.
- Lorcu, F., (2008). Veri zarflama analizi (DEA) ile Türkiye ve Avrupa Birliği ülkelerinin sağlık alanındaki etkinliklerinin değerlendirilmesi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sayısal Yöntemler Anabilim Dalı, Doktora Tezi, İstanbul.

- Lorcu, F.; Acar Bolat, B. ve Atakişi, A., (2012). “Examining Turkey and member states of European Union in terms of health perspectives of Millennium Development Goals”, *Quality and Quantity*, Vol. 46, 959-978.
- Mirmirani, S., Li, H. C. ve Ilacqua, J. A., (2008). “Health care efficiency in transition economies: an application of data envelopment analysis”, *International Business and Economics Research Journal*, Vol. 7, No: 2, 47-56.
- Mirmirani, S. ve Lippmann, M., (2004). “Health care system efficiency analysis of G12 countries”. *International Business and Economics Research Journal*, Vol. 3, No: 5, 35-42.
- Mirmirani, S. ve Mirmirani, T., (2005). “Health care delivery in OECD countries, 1990-2000: An efficiency assessment”. *The Business Review*, Vol. 3, No: 2, <http://www.jaabc.com/brcv3n2preview.html> (Erişim tarihi: 25.07.2015).
- Mollahaliloğlu, S., Kosdak, M., Sanisoğlu, Y., Ateşoğlu, D., Çiftçi, E. ve Tuncel, T., (2011). *Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti 2011*, T.C. Sağlık Bakanlığı Refik Saydam Hıfzıssiha Merkezi Başkanlığı, Hıfzıssiha Mektebi Müdürlüğü, Ankara.
- NCSS User’s Guide-IV (2006). *Multivariate Analysis, Clustering, Meta-Analysis, Forecasting/Time Series, Operations Research, and Mass Appraisal*, USA.
- OECD (2008). *OECD Sağlık Sistemi İncelemeleri-Türkiye*, OECD Yayınları. <http://sbu.saglik.gov.tr/Ekutuphane/kitaplar/OECDKITAP.pdf> (Erişim tarihi: 11.08.2015).
- Özdamar, K., (2010). *Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi- 2 (Çok Değişkenli Analizler)*, Kaan Kitabevi, Eskişehir.
- Puig-Junoy, J., (1998). “Measuring health production performance in the OECD”, *Applied Economics Letters*, Vol. 5, No: 4, 255-259.
- Räty, T. ve Luoma, K. (2005). *Nonparametric country rankings using health indicators and OECD health data*. *Valtion taloudellinen tutkimuskeskus*, 74. Helsinki.
- Retzlaff-Roberts, D.; Chang, C. F. ve Rubin, R. M., (2004). “Technical efficiency in the use of health care resources: a comparison of OECD countries”. *Health Policy*, Cilt: 69, Sayı: 1, 55-72.
- Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü. (2011). *Sağlığın Teşviki ve Geliştirilmesi Sözlüğü*. Ankara.
- Sümbüloğlu, V., Sezer, R. E. ve Sümbüloğlu, K., (1999). *Epidemiyoloji ve Araştırma Teknikleri*, Somgür Yayıncılık, Ankara.
- Şahin, M. ve Hamarat, B., (2002). *G10 – Avrupa Birliği ve OECD ülkelerinin sosyo-ekonomik benzerliklerinin fuzzy kümeleme analizi ile belirlenmesi*. ODTÜ Uluslararası Ekonomi Kongresi VI, Ankara, Türkiye, ss. 1-20.
- Şen, Z. (2009). *Bulanık Mantık İlkeleri ve Modelleme (Mühendislik ve Sosyal Bilimler)*, Su Vakfı Yayınları, İstanbul.
- Temür, Y. ve Bakırcı, F., (2008). “Türkiye’de sağlık kurumlarının performans analizi: bir VZA uygulaması”, *Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt. X, Sayı: 3, 261-281.

- Tibshirani, R. ve Walther, G. ve Hastie, T., (2001). “Estimating the number of clusters in a data set via the gap statistics”, *Journal of Royal Statistical Society: Series B*, Vol. 63, 411-423.
- Toker, İ., (2013). Bulanık kümeleme algoritmaları kullanılarak beyin mr görüntülerinden ms lezyonlarının ayrıştırılması. İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Elektronik ve Haberleşme Mühendisliği Anabilim Dalı, İstanbul.
- Torra, V., (2005). Fuzzy c means for fuzzy hierarchical clustering. *Proceedings of the 14th IEEE International Conference on Fuzzy Systems*, Reno, Nevada, ss. 646.
- Ünal, E. (2012). Sağlık Ekonomisi (Ed: M. Ateş), İçinde: Sağlık işletmeciliği, Beta Yayınları, İstanbul, ss.179-235.
- WHO. (2014). *Global Reference List of 100 Core Health Indicators*. Geneva.
- Xia, K., Wu, Y., Ren, X. ve Jin, Y., (2013). “Research in clustering algorithm for diseases analysis”, *Journal of Networks*, Vol. 8, No: 7, 1632-1639.
- Varlık, M., (2007). Türkiye’deki illerin sağlık düzeylerinin belirlenmesinde yöntem çalışması, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi Programı, Doktora Tezi. Ankara.
- Vehid, S., (2000). “Temel demografik ve sağlık düzeyi ölçütleri açısından Türkiye ile Avrupa Birliği’ne (AB) üye ülkelerin karşılaştırılması”, *Cerrahpaşa Tıp Dergisi*, Cilt. 31, Sayı: 2, 100-106.
- Yılcı, V., (2010). “Bulanık kümeleme analizi ile Türkiye’deki illerin sosyoekonomik açıdan sınıflandırılması. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt. 15, Sayı: 3, 453-470.
- Yıldırım, H. H., (2015). Avrupa Birliği’ne Üye ve Aday Ülke Sağlık Sistemlerinin Karşılaştırmalı Performans Analizi: Veri Zarflama Analizine Dayalı Bir Uygulama, (Ed: T. Yıldırım ve H. H. Yıldırım), İçinde: Avrupa Birliği’ne Üyelik Sürecinde Türkiye Sağlık Sektörü Araştırmaları. ABSAM Yayınları, Ankara, ss. 129-196.
- Zhang, N., Hu, A. ve Zheng, J., (2007). “Using data envelopment analysis approach to estimate the health production efficiencies in China”, *Frontiers of Economics in China*, Vol. 2, No: 1, 1-23.

<http://stats.oecd.org/> (Erişim tarihi: 28.09.2015)

<http://data.worldbank.org/indicator> (Erişim tarihi: 28.09.2015)

Classifying OECD Countries According to Health Indicators Using Fuzzy Clustering Analysis

Nesrin ALPTEKİN

Anadolu University
Faculty of Business Management,
Eskişehir, Turkey
nesrinesen@anadolu.edu.tr

Gözde YEŞİLAYDIN

Ankara University
Faculty of Health Sciences,
Ankara, Turkey
gterekli@gmail.com

Extensive Summary

1. Introduction

Determining development and especially socio-economic development level of countries, health care used as an important measure as well as economic, social and cultural factors (Temür ve Bakırcı, 2008: 262). One of the development indicators - health care and health services which aims to improve and to protect the health is an important for all countries.

Health policies composed by economic, political and cultural situation of each countries aims to improve the life expectancy at birth, to reduce infant mortality rate, to provide quality health services including modern technology, sufficient capacity and ability and to create a healthy society (Kocaman vd., 2012: 15). The quality of health services is very important in terms of social and economic dynamism of the all countries. (Mollahaliloğlu vd., 2011: 1).

2. Methodology

This study was conducted in order to classify OECD countries according to health indicators using fuzzy clustering analysis, to identify the cluster in which Turkey is in and the other countries located in the same cluster with Turkey and to determine whether Turkey shows similar characteristics with other countries located in the same cluster or not.

The number of physicians, number of hospital beds, health expenditure per capita, life expectancy at birth and maternal mortality are variables that directly affect the health; percentage of daily smoking adults over the age of 15, fruit consumption, the percentage of children with measles vaccine, carbon monoxide (CO) emissions and the expected enrollment between the ages of 5-39 are environmental variables that indirectly affect the health used in the study.

The study was conducted with 34 OECD countries which include Turkey. A large proportion of data related to the variables used in the research were obtained by OECD database statistics (<http://stats.oecd.org/>) where a large number of data and metadata located. Only data of “number of physicians per 1,000 people” variable is taken to the World Bank’s website (<http://data.worldbank.org/indicator>). In the fuzzy clustering analysis, NCSS 10 package is used. Fuzzy clustering analysis in the study is performed according to the method of fuzzy c-means cluster analysis.

3. Findings and Discussions

Between the OECD countries, Turkey's has the highest probability value in the fourth cluster. So, Turkey is one of the country located in the fourth cluster. In fuzzy clustering analysis, to determine the appropriate number of clusters \overline{SC} values (average silhouette statistics) are expected to be at least 0.50; $F_k(U)$ (normalized Dunn's partition coefficient) is expected to be high and $D_k(U)$ (normalized Kaufmann partition coefficient) is expected to be low. So; the most appropriate cluster number is five. According to the results, Turkey is located in fourth cluster. Other countries located in this cluster with Turkey are Estonia, Hungary, Mexico, Poland Chile.

There are some common characteristics of countries located in fourth cluster. Countries except Turkey were participated OECD later. Turkey is a founding country but Mexico was became a member of OECD in 1994, Hungary and Poland was became a member of OECD in 1996, Chile ve Estonia was became a member of OECD in 2010. These countries are first six countries with the lowest health expenditure per capita. Also, six of the first eight countries which have the lowest value of life expectancy at birth is located in this cluster. Within the all countries, Mexico has the lowest value of expected enrollment between the ages of 5-39. Also it is seen that maternal mortality rate is high in these countries.

In this study, it is aimed to determine Turkey's situation along countries located in fourth cluster. To this end, data of Turkey and other five countries in the same cluster is compared. According to this, Turkey is the second country which has the least number of physicians, third country which has the least number of hospital beds, first country which has the least health expenditure per capita, second country which has the least daily smoking adults over the age of 15. Also, it is the third country according to measles vaccine of children, second country that has a lowest value with CO emissions, expected enrollment between the ages of 5-39 and life expectancy at birth. Turkey is the first country with the most fruit consumption and fourth country with the most maternal mortality rate.

Although Turkey shows a moderate level of efficiency in terms of some variables; in particular, it is considered to necessary to increase the number of physicians, health expenditure per capita and expected enrollment between the ages of 5-39 to have access better health status. It is believed that ensure economic stability and public education and awareness needs to be raised. This study aims to compare between OECD countries with health indicators, to assess the current situation of Turkey and other countries located in the same cluster. Therefore, this study asked to be guiding health managers, planners, policy makers, decision-makers and academicians interested in this subject.

Vakıf Üniversitelerinin Akademik Kriterler Açısından Kümeleme Analizi İle İncelenmesi

Examining Foundation Universities with Cluster Analysis in the Context of Academic Criteria

İzlem GÖZÜKARA

İstanbul Arel Üniversitesi
Büyükçekmece, İstanbul, Türkiye
izlemg@arel.edu.tr

Özet

Üniversiteler nitelikli işgücü yetiştiren, bilimsel araştırmalar yürüten ve toplum hizmeti sunan kurumlar olarak bir ülkenin ekonomik, sosyal ve kültürel kalkınmasında rol oynayan önemli unsurlardır. Üniversiteler toplumların sosyal dönüşümünde kilit rol oynamakta, kendileri de bu dönüşüm sırasında değişime uğramaktadır. Küreselleşmeyle beraber, tüm dünyada üniversitelerin yapısı ve rollerinde de değişim yaşanmıştır. Günümüz bilgi toplumunda, bilgiyi öğrenebilen, geliştirebilen ve kullanabilen bireyler yetiştirilmesi ülkelerin kalkınması için kritik önem taşımaktadır. Bu hususta en önemli görev, mesleki eğitimlerin verildiği üniversitelere düşmektedir. Bu bağlamda, mevcut devlet ve özel üniversitelerin değerlendirilmesinde çeşitli akademik kriterler kullanılmaktadır. Bu çalışmada, ülkemizde bulunan 72 vakıf üniversitesinin akademik kriterler çerçevesinde incelenmesi amaçlanmıştır. Söz konusu inceleme için kümeleme analizi kullanılmıştır.

Anahtar sözcükler: yükseköğretim, vakıf üniversitesi, kümeleme analizi, akademik kriterler

Abstract

Universities have an important role in the economic, social and cultural development of a country since they train qualified workforce, conduct scientific researches and provides community service. Universities are critical actors in the social transformation of societies and they are also affected by this transformation. With globalization, the structure and roles of universities have changed worldwide. In today's knowledge society, education of individuals who can acquire, enhance and use information is of critical significance for the development of the countries. The most important duty in this regard falls to the universities, which provides vocational education. In this context, several academic criteria are used to evaluate the current state and private universities. The present study aims to examine 72 foundation universities in Turkey based on academic criteria.

Keywords: higher education, foundation university, cluster analysis, academic criteria

1. Giriş

Üniversiteler mesleki eğitimlerin verildiği, yeni fikirlerin sunulduğu, bilginin üretildiği ve teknolojinin geliştirildiği önemli kurumlardır. Bu kurumlar ülkelerin ekonomisine ve kalkınmasına doğrudan katkıda bulunmaktadır. Günümüzde modern üniversitelerin üç temel görevi olduğu kabul edilmektedir (Doğramacı, 2000; Gürüz ve diğerleri, 1994). Bunlar eğitim-öğretim, bilimsel araştırma ve toplum hizmetidir. Üniversiteler, genellikle bu üç görevden birine yoğunlaşmakta ve işlevleri bakımından da araştırma üniversiteleri ve kitlesel eğitim üniversiteleri olarak iki grupta ele alınmaktadır (Gürüz, 2001).

Tarihsel süreçte yaşanan gelişmeler sonucunda üniversiteler de hem örgütlenme yapısı hem de rolleri bakımından değişim geçirmiştir. Bu kurumlar artık sadece bilginin üretildiği alanlar olmaktan çıkmış, sanayi ile işbirliği içerisinde çalışan, bilgi birikimini pazarlanabilir ürünlere dönüştüren ve topluma çeşitli faydalar sağlayan işletmeler haline gelmiştir.

Ülkemizde yükseköğretim hizmeti Cumhuriyet tarihinin başından beri devlet tarafından sunulan bir kamu hizmeti olmuştur. Ancak son otuz yıldır hem artan genç nüfus hem de ekonomik ve teknolojik gelişmelerle beraber, tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de yükseköğretime talepte ciddi bir artış yaşanmaktadır. Bu talep artışının devlet üniversiteleri tarafından karşılanması zorlaştığından, yükseköğretim sistemimizde yapılan bazı düzenlemeler ile özel üniversitelerin yolu açılmıştır.

Genel olarak özel üniversite olarak adlandırılan bu kurumlar, Türkiye’de yükseköğretim kanunu gereğince yalnızca kar amacı gütmeyen vakıflar tarafından kurulabilmektedir. Bu nedenle de bu kurumlara vakıf üniversitesi denilmektedir. Günümüzde, artan yükseköğretim talebini vakıflar tarafından kurulan bu üniversite ve yüksekokullar karşılamaya çalışmaktadır.

Vakıf üniversitelerinin sayısı her geçen yıl artmakta ve bu artış da dikkatlerin bu üniversitelere yönelmesine neden olmaktadır. Vakıf üniversitelerinin yükseköğretim dâhilindeki öneminin ilerleyen yıllarda daha da artacağı düşünüldüğünden, bu üniversitelerin yapısı ve akademik kriterler açısından konumu önemli bir araştırma konusu haline gelmiştir. Buradan hareketle, bu çalışmada ülkemizde bulunan 72 vakıf üniversitesinin akademik kriterler göz önünde bulundurularak incelenmesi amaçlanmıştır.

2. Üniversite ve Görevleri

Yükseköğretim ve üniversite farklı anlamlar içeren kavramlar olmakla beraber, çoğunlukla eşanlamlı olarak kullanılmaktadır. Bu konuda yapılan tanımlar incelendiğinde, yükseköğretimin üniversite, enstitü ve yüksekokul gibi eğitim kurumları tarafından sunulan eğitimi kapsayan, genel bir eğitim seviyesi olduğu sonucuna ulaşmak mümkündür (Başkan, 2001). Bu iki kavram arasında net bir ayırım yapmak zor olsa da (Kısakürek, 1976), üniversitelerin benzer seviyedeki diğer kurumlardan araştırma işlevine yoğunlaşması ile ayrıldığı belirtilmektedir (Üstünel, 1965).

Üniversiteler yerine getirdikleri işlevler bakımından araştırma üniversiteleri ve kitlesel eğitim üniversiteleri olarak iki gruba ayrılmaktadır. Araştırma üniversiteleri esas olarak araştırma işlevine yoğunlaşmış ve lisansüstü eğitime öncelik vermiş kurumlardır. Dolayısıyla, lisans öğrencilerine kıyasla lisansüstü öğrenci sayıları daha fazla, öğretim

elemanı başına düşen öğrenci sayısı da daha düşüktür (Gürüz ve diğerleri, 1994). Kitlesele üniversiteler ise geniş kitlelere eğitim hizmeti sunmaya odaklanmış kurumlar olup mesleki ve kısa süreli eğitime odaklanmışlardır (Gürüz, 2001). Erdem'e (2013) göre Türkiye'deki devlet ve vakıf üniversitelerinin büyük kısmında lisans ve ön lisans öğrenci sayıları lisansüstü ve doktora öğrenci sayısından daha fazladır ve dolayısıyla bu üniversiteler kitlesele eğitim üniversitesi konumundadır.

Üniversitenin asli görevlerinden ilki olan eğitim-öğretim görevi temel olarak meslek insanı yetiştirmeyi kapsar. Sundukları eğitim hizmetiyle, üniversiteler dâhil oldukları toplumun çeşitli alanlarda ihtiyaç duyduğu meslek insanlarını yetiştirmeyi amaçlar. Üniversitelerin bünyesinde yer alan fakülte, yüksekokul ve meslek yüksekokullarında yetiştirilen insan gücü, ülkenin eleman ihtiyacını karşıladığı gibi istihdam yaratan girişimcilerin sayısında da artışa neden olur. Bu tip üniversiteler aynı zamanda kitlesele eğitim üniversiteleri olup yukarıda da bahsedildiği üzere daha yüksek sayıda ön lisans ve lisans öğrencisine sahiptir. Bu açıdan, üniversitelerin toplumun ihtiyaçlarını yakından takip etmesi, iyi analiz etmesi ve istihdamla ilişkili meslek kuruluşları ile işbirliği içerisinde olması önemlidir. Ancak bu şekilde üniversiteler toplumun ihtiyaç duyduğu sayı ve nitelikle insan gücünün yetiştirilmesini sağlayabilir. Bu gereksinimin eksik veya hatalı karşılanması ekonomik, sosyal ve toplumsal açılardan sorunlara neden olmaktadır.

Üniversitelerin ikinci görevi olan bilimsel araştırma, üniversiteleri diğer kurumlardan ayıran en önemli özelliğidir. Üniversiteler bilginin üretildiği temel kurumlar olduğundan bilimsel araştırma kısaca bilgi üretimine yönelik aktiviteler olarak tanımlanabilir. Üniversitelerde araştırma faaliyetleri esas olarak öğretim elemanları tarafından gerçekleştirilir. Lisansüstü eğitimde öğretim elemanları yüksek lisans, doktora, doçentlik ve profesörlük sürecinde çeşitli araştırmalar yapmak zorundadır. Bilimsel araştırma, bir üniversitenin uluslararası saygınlık kazanmasında da önemli bir role sahiptir (Altbach, 2008). Bunun yanı sıra, bilimsel araştırma gelir elde etmeye yönelik de olabilir. Bu bağlamda üniversiteler araştırma ve uygulama merkezleri aracılığıyla da uygulamalı araştırma faaliyetleri gerçekleştirmektedir. Bu faaliyetler bilginin teknolojiye aktarılması, ticari ürüne dönüştürülmesi ve üretime sunulmasıyla sonuçlanır. Araştırma işlevinin eğitim işlevi ile pozitif bir ilişki içerisinde olduğunu belirten yazarlar olduğu gibi (Colbeck, 1998), Bianchini ve diğerleri, 2013), bu ilişkinin negatif olduğunu öne sürenler de vardır (Barnett, 1992). Araştırma görevini temel olarak örgütlenen üniversiteler araştırma üniversiteleri olarak da anılmaktadır. Bu tip üniversitelerde lisansüstü ve doktora öğrenci sayıları daha fazladır.

Üniversitelerin üçüncü görevi olan toplum hizmetleri ise toplumun aydınlatılması ve kalkınmasını sağlamak amacıyla sahip olduğu bilgi birikimini kamuya sunmaktır (Aslan, 2007). Bu görev, üniversitelerin toplum ile arasındaki ilişki olarak tanımlanabilir (Görason ve diğerleri, 2009; Jongbloed ve diğerleri, 2008). Molas-Gallart ve diğerleri (2002) bu görevi bilginin üretilmesi, kullanılması ve uygulamaya dönüştürülmesinin yanı sıra üniversiteler ile sosyoekonomik çevreleri arasındaki etkileşimler ve akademik çevre dışındaki diğer yetenekleri olarak tanımlamaktadır. Görason ve diğerlerine (2009) göre, bu görevin ne tür işlevleri içerdiği ülkelere ve farklı kültürlerle göre önemli oranda değişiklik göstermektedir; örneğin, Almanya'da bilginin teknolojiye aktarılması ön plandayken Latin Amerika ülkelerinde üniversitenin toplumun ihtiyaçlarına hizmet etmesi şeklinde daha geniş bir kapsamda ele alınmaktadır. Günümüzde bu üç görevin keskin çizgilerle ayrılmasının zor olduğu ve

üniversitelerde içe içe geçmiş şekilde yürütüldüğü düşünülmektedir (Sánchez-Barrioluengo, 2014)

3. Türkiye’de Vakıf Üniversiteleri

Türkiye’de vakıf üniversiteleri nispeten kısa bir geçmişe sahiptir. Yükseköğretim sistemimizde sayısı ve önemi giderek artan vakıf üniversitelerinin tümü, Anayasa’nın verdiği yetkiye göre kanunla kurulmaktadır (Söyler, 2008). Türkiye Cumhuriyeti Anayasası’nın 130. maddesinde “*kanunda gösterilen usul ve esaslara göre kazanç amacına yönelik olmamak şartı ile vakıflar tarafından, Devletin gözetim ve denetimine tabi yükseköğretim kurumları kurulabilir. Vakıflar tarafından kurulan yükseköğretim kurumları, mali ve idari konuları dışındaki akademik çalışmaları, öğretim elemanlarının sağlanması ve güvenlik yönlerinden Devlet eliyle kurulan yükseköğretim kurumları için Anayasa’da belirtilen hükümlere tabidir*” denilmektedir.

Vakıflar tarafından kurulan üniversiteler, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu’ndaki 6. ek maddeye göre, vakıf tüzel kişiliğinin dışında ayrı bir tüzel kişiliğe sahip olmaktadır. Bununla beraber vakıf üniversitelerinin elde ettikleri gelirler kalıcı ya da geçici olarak kesinlikle vakıf varlığına veya hesaplarına aktarılamazlar. Bunun yanında, vakıf üniversitelere direkt yardım ve bağış yapmak da mümkün olmaktadır (Söyler, 2008).

Vakıf üniversitelerinin esas gelir kaynağı kurucu vakfın katkısı, öğrencilerden alınan katkı payları ve devlet yardımından ibarettir. Söz konusu devlet yardımı her vakıf üniversitesine koşulsuz verilmemekte, ancak belli şartları sağlayan üniversitelere verilmektedir. Türkiye’deki vakıf üniversitelerinin genel anlamda özel üniversitelerden ayrıldığı nokta, kazandığı işletme gelirlerini üniversite gelişimine harcama zorunluluğudur. Bu durum ise vakıf üniversitelerinin öğrenciler tarafından tercih edilmesini son derece önemli kılmaktadır. Ancak vakıf üniversitelerinin öğrenci kontenjan sayıları Yükseköğretim Kurumu tarafından belirlenmekte olup her vakıf üniversitesi bu kontenjanları doldurmayı başaramamaktadır. Vakıf üniversitesinin tercih edilmesini sağlayan ücret, akademik kadro, fiziksel şartları, eğitim olanakları ve burs durumu gibi pek çok etken bulunmaktadır. Ülkemizde 2015 yılı itibariyle 193 üniversite bulunmaktadır. Bunlardan 114’ü devlet, 76’sı ise vakıf üniversitesi statüsündedir (<https://istatistik.yok.gov.tr/>). Dolayısıyla, vakıf üniversitelerinin hem kendi aralarında hem de devlet üniversiteleri ile arasında ciddi bir rekabet yaşanmaktadır.

Üniversitelerin temel görevleri açısından değerlendirildiğinde, vakıf üniversiteleri için de aynı kriterler geçerlidir. Bazı vakıf üniversiteleri eğitim-öğretim görevine ağırlık verirken kimi vakıf üniversiteleri ise bilimsel araştırma alanında öne çıkmaya çalışmaktadır. Devlet üniversitelerinde olduğu gibi, vakıf üniversitelerinde de kesin bir görev ayrımı yapmak mümkün değildir. Ülkemizdeki vakıf üniversitelerinin öğrenci ve öğretim elemanı sayıları, yayın ve proje sayıları gibi çeşitli akademik kriterler dikkate alınarak değerlendirilmesi yükseköğretim sistemimizin mevcut ve gelecek konumu için faydalı bilgiler sağlayacak, gelişmesine katkıda bulunacaktır.

4. Akademik Kriterler

Üniversitelerin değerlendirilmesinde çeşitli kriterler kullanılmaktadır. Söz konusu kriterler ile üniversitelerin akademik performansı ölçülerek üniversiteler ulusal ve uluslararası alanlarda sıralanmaktadır. Üniversitelerin akademik performans doğrultusunda sıralanmasında çok sayıda sistem kullanılmaktadır. Her sistem farklı

kriterleri temel olarak sıralama yapmaktadır. Bunun nedeni, üniversitelerin akademik performansının çok sayıda boyutla ilişkili olmasıdır (Saka ve Yaman, 2012). Sistemler farklılık gösterse de bu sıralamalar bir üniversitenin hem ulusal hem de uluslararası düzeydeki durumunu, eksik ve güçlü özelliklerini saptaması yönünden önemlidir. Bununla beraber, üniversiteler daha kaliteli bir yükseköğretim hizmeti sunmak ve uluslararası saygınlık kazanmak için söz konusu sitemlerin içerdiği kriterleri göz önünde bulundurarak kendini geliştirebilir.

Günümüzde artan yükseköğretim talebi ve üniversiteler arasındaki rekabet dikkate alındığında akademik kriterlerin ve sıralamanın yükseköğretim alanındaki önemi daha da belirginleşmektedir (Sangham ve Bagalkoti, 2015). Lisans programları, lisansüstü programları ve yayınlanan makale sayısı gibi kriterlerle en iyi üniversiteler belirlenebildiği gibi bölüm bazında da sıralama yapılarak en iyi bölümler belirlenebilmektedir (Ağralıoğlu, 2012).

Akademik kriterler kullanılarak üniversiteleri hangi işleve ağırlık verdiği bakımından değerlendirmek de mümkündür. Ön lisans ve lisans öğrenci sayısı daha yüksek olan üniversitelerin eğitim-öğretim işlevine yoğunlaştığını, lisansüstü program ve öğrenci sayıları yüksek olanların ise araştırma alanına ağırlık verdiği söylenebilir. Bu çalışmada Türkiye’de bulunan vakıf üniversitelerinin değerlendirmesi ön lisans, lisans ve lisansüstü öğrenci sayıları, fakülte ve program sayıları, lisansüstü program sayısı, akademisyen sayısı ve makale-proje sayısı kriterleri dikkate alınarak yapılmıştır.

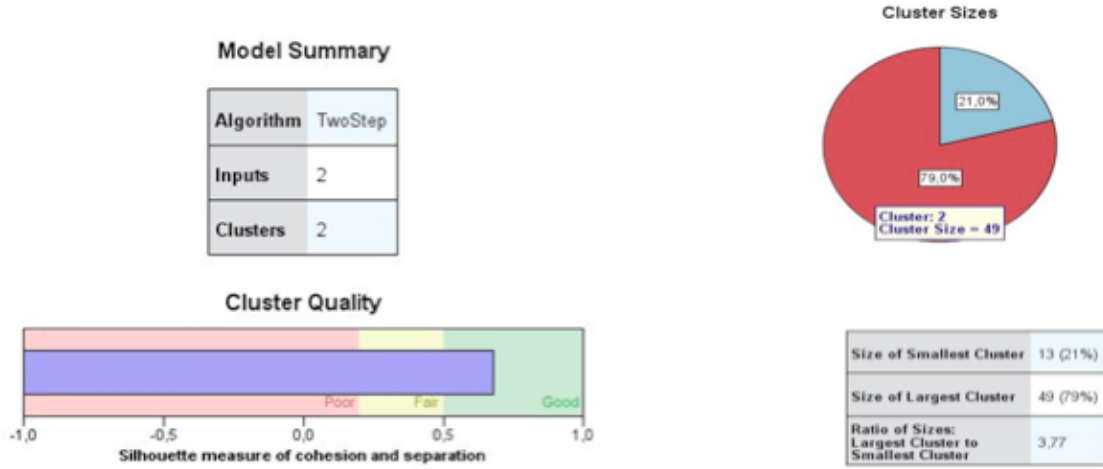
5. Metodoloji, Analiz ve Sonuçlar

5.1. Kümeleme Analizi:

Kümeleme analizi, çok değişkenli bir istatistiksel analiz tekniği olup gruplanmamış verileri benzerliklerine göre kümelere veya gruplara ayırmak için kullanılır. Özellikle tıp, mühendislik ve sosyal bilimler alanında sıklıkla kullanılan bu analiz sonucunda, aynı kümeye dâhil olan birimler diğer kümelerde yer alan birimlere oranla birbirleriyle daha fazla benzerlik taşır. Kümeleme analizinin amacı, verileri aynı küme içerisinde benzerlik ve kümeler arasında farklılık olacak şekilde sınıflandırarak özet bilgi sağlamaktır.

Bu çalışma kapsamına alınan 72 vakıf üniversitenin çeşitli akademik kriterler temel alınarak yapılan kümeleme analizi sonuçları aşağıda verilmiştir. Vakıf üniversitelerine ait veriler, Yüksek Öğretim Kurumunun (YÖK) ilgili istatistikleri yayınladığı web sitesinden alınmıştır (<https://istatistik.yok.gov.tr/>). Makale sayısı ile ilgili veriler, Uluslararası Atıf Endekslerinde taranan hakemli ve sürekli dergilerdeki yayınlardan alınmıştır (Web of Science). TÜBİTAK proje sayıları ile ilgili veriler ise 29.05.2015 tarihinde TÜBİTAK-ARDEB-Akademik Destek İstatistikleri sayfasından alınmıştır (http://www.tubitak.gov.tr/sites/default/files/14_web_2014.pdf).

5.1.1. Ön lisans ve lisans öğrenci sayılarına göre kümeleme analizi



Şekil 1. Öğrenci sayısına göre yapılan kümeleme analizi özet sonucu

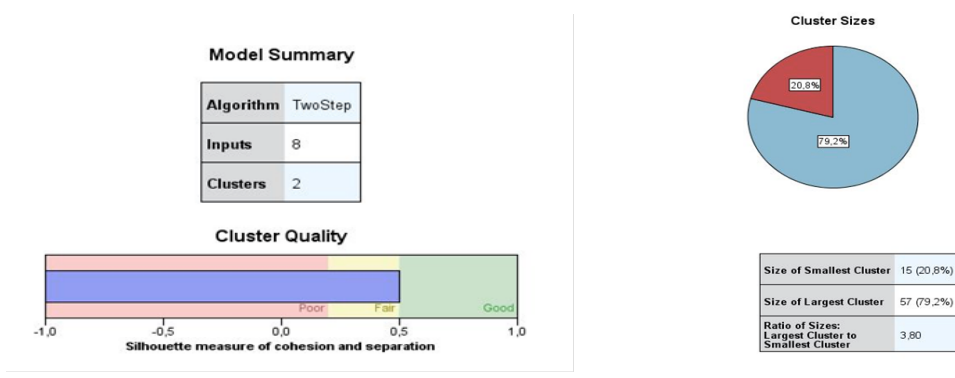
Ön lisans ve lisans öğrenci adedine göre 72 vakıf üniversitesinin kümeleme analizi sonucunda “Good” düzeyde 2 küme olduğu gözlemlenmektedir. Buna göre 1. kümede 13 adet vakıf üniversitesi yer almakta (%21), 2. kümede ise 49 adet üniversitesi yer almaktadır (%79).

Tablo 1. Küme tiplerine göre ön lisans ve lisans öğrenci sayısı ortalamaları

	Küme tipi			
	1.tip		2. tip	
	AO	SS	AO	SS
Ön lisans öğrenci sayısı	255,77	286.96	50,73	82.26
Lisans öğrenci sayısı	8.363,23	4,144.91	2.495,86	1,716.46

Küme tiplerine göre ön lisans ve lisans öğrenci sayısı ortalamalarına bakıldığında (Tablo 1); %21 oranında üniversiteyi barındıran 1. tip kümede ön lisans öğrenci sayısı ortalaması 255,77 ve lisans öğrenci sayısı ortalaması 8363,23 iken araştırma kapsamındaki üniversitelerin %79’unu içeren 2. tip kümede ise bu rakamlar sırasıyla 50.73 ve 2495,86 olarak bulunmuştur. Dolayısıyla, 1. tip kümede yer alan üniversitelerin hem ön lisans hem de lisans öğrenci sayısı daha yüksektir.

5.1.2. Fakülte ve program sayısına göre kümeleme analizi



Şekil 2. Fakülte ve program sayısına göre kümeleme analizi özet

Fakülte ve program sayısına göre 72 üniversitenin kümeleme analizi sonucunda “Good” düzeyde 2 küme olduğu gözlemlenmektedir. Buna göre 1. kümede **15** adet üniversite yer almakta (**%20,8**), 2. kümede ise **57** adet üniversite yer almaktadır (**%79,2**).

Tablo 2. Küme tiplerine göre fakülte-program sayısı ortalamaları

	Küme tipleri			
	1. tip		2. tip	
	AO	SS	AO	SS
Fakülte sayısı	4,96	1.51	9,00	2.45
Enstitü sayısı	2,51	.87	4,33	2.61
Yüksekokul sayısı	1,11	1.26	2,93	1.91
Bölüm sayısı	28,70	16.80	69,73	14.96
Ana bilim dalı sayısı	21,61	23.93	68,47	51.09
MYO sayısı	1,07	.88	2,60	1.35
MYO program sayısı	83,16	73.89	238,80	163.73
Araştırma uygulama merkezi sayısı	5,05	5.25	12,73	6.54

Küme tiplerine göre fakülte ve program sayısına ortalamalarına bakıldığında (Tablo 2); 72 üniversitenin %79,2’sini içeren 2. tip küme tüm değişkenler bakımından, %20,8 oranında üniversiteyi barındıran 1. tip kümeden daha yüksek ortalamalara sahiptir. Bu değişkenler incelendiğinde, en yüksek ortalamanın meslek yüksekokulu program sayısındaki olması dikkat çekmektedir (1. tip: 83,16 ve 2. tip: 238,80).

5.1.3. Lisans ve doktora program sayılarına göre kümeleme analizi



Şekil 3. Yüksek lisans ve doktora programı sayısına göre kümeleme analizi özeti

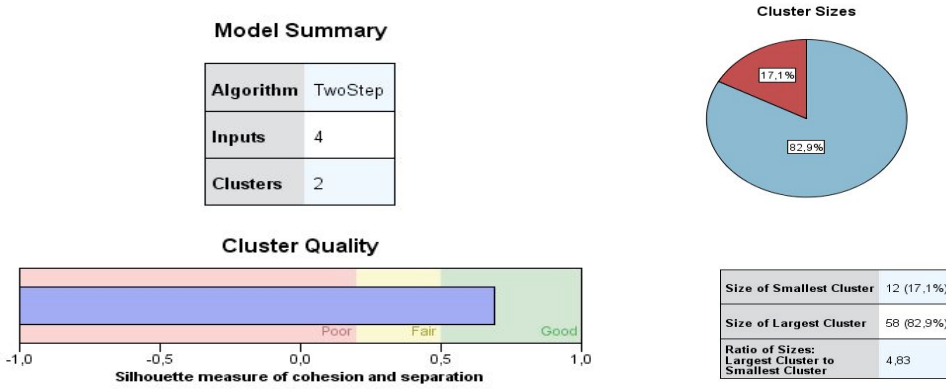
Yüksek lisans ve doktora program sayılarına göre 72 üniversitenin kümeleme analizi sonucunda “Good” düzeyde 2 küme olduğu gözlemlenmektedir. Buna göre 1. kümede **22** adet üniversite yer almakta (**%30,6**), 2. kümede ise **50** adet üniversite yer almaktadır (**%69,4**).

Tablo 3. Küme tiplerine göre yüksek lisans ve doktora program sayıları

	Küme tipleri			
	1. tip		2. tip	
	AO	SS	AO	SS
Yüksek lisans program sayısı	12,26	9.59	66,91	27.44
Doktora program sayısı	2,54	2.57	13,68	7.01

Küme tiplerine göre yüksek lisans ve doktora program sayısı ortalamalarına bakıldığında (Tablo 3); üniversite oranı %69,4 olan 2. tip küme, hem yüksek lisans hem de doktora program sayısı bakımından %30.6 oranında üniversite içeren 1. tip kümeden daha yüksek ortalamalara sahiptir.

5.1.4. Öğretim üyesi sayılarına göre kümeleme analizi



Şekil 4. Öğretim üyesi sayısına göre kümeleme analizi sonucu özet tablosu

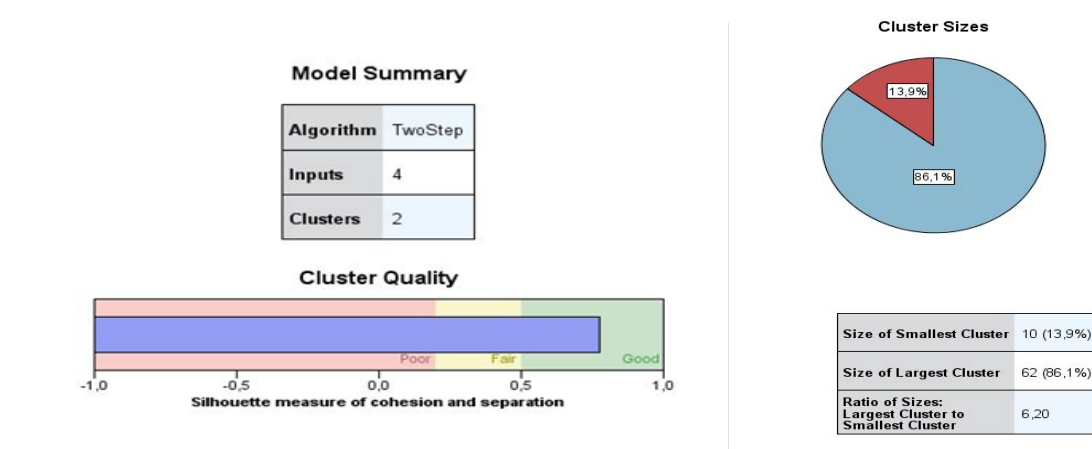
Öğretim üyesi sayılarına göre 72 üniversitenin kümeleme analizi sonucunda “Good” düzeyde 2 küme oluştuğu gözlemlenmektedir. Buna göre 1. kümede 12 adet üniversite yer almakta (%17,1), 2. kümede ise 58 adet üniversite yer almaktadır (%82,9).

Tablo 4. Küme tiplerine göre öğretim üyesi sayıları

	Küme tipleri			
	1. tip		2. tip	
	AO	SS	AO	SS
Öğretim elemanı (akademisyen) sayısı	15,26	14.83	70,33	43.59
Prof. sayısı	27,90	18.51	111,08	57.03
Doçent sayısı	15,26	14.83	70,33	43.59
Yrd. Doç. sayısı	65,07	36.35	178,83	50.04

Küme tiplerine göre öğretim sayısı ortalamalarına bakıldığında (Tablo 4); üniversite oranı %82,9 olan 2. tip kümede daha yüksek sayıda öğretim elemanı, profesör, doçent ve yardımcı doçent bulunmaktadır. Bu değişkenler arasında en yüksek ortalamanın yardımcı doçent ve profesör sayılarında olduğu görülmektedir.

5.1.5. Makale ve proje sayılarına göre kümeleme analizi



Şekil 5: Makale ve proje sayılarına göre yapılan kümeleme analizi sonucu özet

Öğretim üyesi sayılarına göre 72 üniversitenin kümeleme analizi sonucunda “Good” düzeyde 2 küme oluştuğu gözlemlenmektedir. Buna göre 1. kümede **62** adet üniversite yer almakta (**%86,1**), 2. kümede ise **10** adet üniversite yer almaktadır (**%13,9**).

Tablo 5. Küme tiplerine göre makale ve proje sayıları

	Küme tipleri			
	1. tip		2. tip	
	AO	SS	AO	SS
Makale sayısı (2009-2014)	145,68	208,65	1.206,20	868,50
Makale sayısı (2014)	39,05	46,98	236,60	143,76
TÜBİTAK proje sayısı (2014 Başvuru)	10,29	10,87	73,30	33,56
TÜBİTAK proje sayısı (2014 Desteklenen/Devam Eden)	2,56	3,13	26,70	16,94

Küme tiplerine göre makale ve proje sayısı ortalamalarına bakıldığında (Tablo 5); %86,1 oranında üniversite barındıran 2. tip kümede %13,9 oranında üniversitenin bulunduğu 1. tip kümeye kıyasla 2009-2014 yılları arası ve 2014 yılı makale sayısı, 2014 yılı itibariyle başvuru ve desteklenen/devam eden TÜBİTAK proje sayısı daha fazladır. Bu kriterler bakımından iki küme arasındaki en belirgin farklılık 5 yıllık (2009-2014) makale sayısı ortalamasında olup 2. tip kümede 8,2 kat daha fazla sayıda makale olduğu görülmektedir.

Tablo 6. Üniversitelerin Kümelere Analizlerine Göre Dağılımı

Vakıf Üniversitenin Adı	Ön Lisans ve Lisans Öğrenci Sayısı	Fakülte ve Program Sayısı	Lisans ve Doktora Program Sayısı	Öğretim Üyesi Sayısı	Makale Proje Sayısı
Acıbadem	2. Tip	1. Tip	2. Tip	1. Tip	1. Tip
Alanya Hamdullah	-	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip

Anka Teknoloji	-	1. Tip	2. Tip	-	1. Tip
Atılım	2. Tip	1. Tip	1. Tip	2. Tip	1. Tip
Avrasya	2. Tip	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
Bahçeşehir	1. Tip	2. Tip	1. Tip	1. Tip	1. Tip
Başkent	2. Tip	2. Tip	1. Tip	1. Tip	2. Tip
Beykent	1. Tip	2. Tip	1. Tip	2. Tip	1. Tip
Bezmialem	2. Tip	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
Biruni	-	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
Bursa	2. Tip	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
Canik	2. Tip	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
Çağ	2. Tip	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
Çankaya	2. Tip	1. Tip	1. Tip	2. Tip	1. Tip
Doğuş	2. Tip	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
Fatih	1. Tip	2. Tip	1. Tip	1. Tip	2. Tip
Fatih Sultan	2. Tip	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
Gedik	2. Tip	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
Gediz	2. Tip	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
Haliç	2. Tip	1. Tip	1. Tip	2. Tip	1. Tip
Hasan Kalyoncu	1. Tip	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
Işık	2. Tip	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
İhsan Doğramacı Bilkent	1. Tip	2. Tip	1. Tip	1. Tip	2. Tip
İpek	-	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
İst. 29 Mayıs	2. Tip	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
İst. Arel	1. Tip	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
İst. Aydın	1. Tip	2. Tip	1. Tip	1. Tip	1. Tip
İst. Bilgi	1. Tip	2. Tip	1. Tip	1. Tip	1. Tip
İst. Bilim	2. Tip	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
İst. Esenyurt	2. Tip	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
İst. Gelişim	1. Tip	2. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
İst. Kültür	2. Tip	1. Tip	1. Tip	2. Tip	1. Tip
İst. Medipol	2. Tip	2. Tip	1. Tip	1. Tip	1. Tip
İst. Sabahattin	2. Tip	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
İst. Şehir	2. Tip	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
İst. Ticaret	2. Tip	1. Tip	1. Tip	2. Tip	1. Tip
İst. Kemerburgaz	2. Tip	2. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
İzmir	2. Tip	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
İzmir Ekonomi	2. Tip	2. Tip	1. Tip	2. Tip	1. Tip
Kadir Has	-	1. Tip	1. Tip	2. Tip	1. Tip
Kanuni	-	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
Koç	2. Tip	1. Tip	1. Tip	1. Tip	2. Tip
Konya Gıda	-	1. Tip	2. Tip	-	1. Tip

Kto Karatay	2. Tip	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
Maltepe	2. Tip	2. Tip	1. Tip	1. Tip	1. Tip
Mef	-	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
Melikşah	2. Tip	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
Mevlana	2. Tip	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
Murat Hüdavendigâr	-	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
Nişantaşı	2. Tip	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
Nuh Naci	2. Tip	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
Okan	1. Tip	2. Tip	1. Tip	1. Tip	1. Tip
Özyeğin	2. Tip	1. Tip	2. Tip	2. Tip	2. Tip
Piri Reis	2. Tip	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
Sabancı	2. Tip	1. Tip	1. Tip	2. Tip	2. Tip
Sanko	-	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
Selahaddin	-	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
Süleyman Şah	2. Tip	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
Şifa	2. Tip	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
Ted	2. Tip	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
Tobb	2. Tip	1. Tip	2. Tip	2. Tip	2. Tip
Toros	2. Tip	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
Turgut Özal	2. Tip	1. Tip	2. Tip	2. Tip	2. Tip
Türk Hava Kurumu	1. Tip	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
Ufuk	2. Tip	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
Uluslararası Antalya	2. Tip	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
Üsküdar	2. Tip	1. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
Yaşar	2. Tip	1. Tip	1. Tip	2. Tip	1. Tip
Yeditepe	1. Tip	2. Tip	1. Tip	1. Tip	2. Tip
Yeniüzyıl	2. Tip	2. Tip	2. Tip	2. Tip	1. Tip
Yüksek İhtisas	-	1. Tip	2. Tip	2. Tip	2. Tip
Zirve	2. Tip	1. Tip	1. Tip	2. Tip	1. Tip

5. Sonuç ve Tartışma

Üniversiteler eğitim ve öğretim hizmeti sunan, bilimsel araştırmalar yürüten ve edindiği bilgiler ile gerçekleştirdiği araştırma sonuçlarını toplumun hizmetine sunan kuruluşlar olarak ülke ekonomisi ve kalkınmasında ciddi rol oynamaktadır. Üniversitelerin bu üç asli görevi, ülkenin ihtiyaç duyduğu kalifiye insan gücünün ve meslek insanlarının yetiştirilmesi, teknolojide gelişmeler ve ekonomik ve sosyal yapıda ilerlemeler ile sonuçlandığından son derece önemlidir (Durukan, 2004).

Günümüz bilgi toplumunda, üniversitelerin kendisini sürekli yenileyebilmesi, değişen koşulları zamanında fark ederek bu doğrultuda planlama yapabilmesi ve bilgi toplumuna uygun nitelikler barındıran insanlar yetiştirebilmesi gerekmektedir. Bu açıdan bakıldığında, Türk üniversitelerinin bir bölümü bu yeni eğitim sürecine uyum

sağlayarak ilerlerken, özellikle devlet olmak üzere çok sayıda üniversite ise tek tip eğitim anlayışına sadık kalmaya devam etmektedir (Şimsek ve Adıgüzel, 2012).

Araştırmada küme tiplerine göre ön lisans ve lisans öğrenci sayısı incelendiğinde, vakıf üniversitelerinin %21'i (n=13) 1. tip ve %79'u (n=49) 2. tip kümede yer almıştır. 1. tip kümede yer alan 13 vakıf üniversitesinde ön lisans öğrenci sayısı ortalaması 255,77 ve lisans öğrenci sayısı ortalaması ise 8363,23 iken 2. tip kümedeki 49 vakıf üniversitesinde bu rakamlar sırasıyla 50,73 ve 2495,86 olarak bulunmuştur. Bu bulgular doğrultusunda, 1. tip kümedeki vakıf üniversitelerinin ön lisans öğrenci sayısı ortalaması 2. tip kümedeki vakıf üniversitelere kıyasla 5 kat fazla ve lisans öğrenci sayısı ortalaması ise 3 kat daha fazladır. Ortalamaların daha yüksek olduğu 1. tip küme kendi içinde değerlendirildiğinde, lisans öğrenci sayısının ön lisans öğrenci sayısından 32 kat fazla olduğu görülmektedir.

Küme tiplerine göre yüksek lisans ve doktora program sayısının incelendiği analiz sonucunda, vakıf üniversitelerinin %30,6'sı (n=22) 1. tip kümede ve %69,4'ü (n=50) 2. tip kümede yer almıştır. 50 vakıf üniversitesinin yer aldığı 2. tip kümede yüksek lisans program sayısı ortalaması 12,26 ve doktora program sayısı ortalaması 2,54 iken 22 vakıf üniversitesini içeren 1. tip kümede bu rakamlar sırasıyla 66,91 ve 13,68 olarak bulunmuştur. 2. tip kümedeki hem yüksek lisans hem de doktora program sayısı ortalaması 1. tip kümedeki vakıf üniversitelere kıyasla yaklaşık 5,5 kat fazladır.

Küme tiplerine göre makale ve proje sayısının incelendiğinde, araştırmaya dâhil edilen vakıf üniversitelerinin %86,1'i (n=62) 1. tip kümede ve %13,9'u (n=10) 2. tip kümede yer almıştır. 10 vakıf üniversitesini içeren 2. tip kümede 2009-2014 yılı makale sayısı ortalaması 1206 ve 2014 yılı makale sayısı 236,60 iken 1. tip kümede 2009-2014 yılı makale sayısı ortalaması 148,68 ve 2014 yılı makale sayısı ortalaması 39,05 olarak bulunmuştur. Bu bulgu, 2. tip kümedeki vakıf üniversitelerinin 1. tip kümedeki üniversitelere kıyasla 2009-2014 yılları arasında 8 kat ve 2014 yılında ise 6 kat daha fazla makale yayınlamış olduğunu göstermektedir.

Küme tiplerine göre fakülte ve program sayısının incelendiği analizde, vakıf üniversitelerinin %20,8'i (n=15) 1. tip kümede ve %79,2'si (n=57) 2. tip kümede yer almıştır. 57 vakıf üniversitesini barındıran 2. tip kümede fakülte sayısı ortalaması 9, enstitü sayısı ortalaması 4,33, yüksekokul sayısı ortalaması 2,93, bölüm sayısı ortalaması 69,73, ana bilim dalı sayısı ortalaması 68,47, meslek yüksekokulu sayısı ortalaması 2,60, meslek yüksekokulu program sayısı ortalaması 238,80 ve araştırma-uygulama merkezi sayısı ortalaması 12,73 olarak bulunmuştur. Daha düşük ortalamaların gözlendiğinde 1. tip kümede ise fakülte sayısı ortalaması 4,96, enstitü sayısı ortalaması 2,51, yüksekokul sayısı ortalaması 1,11, bölüm sayısı ortalaması 28,70, ana bilim dalı sayısı ortalaması 21,61, MYO sayısı ortalaması 1,07, MYO program sayısı ortalaması 83,16 ve araştırma-uygulama merkezi sayısı ortalaması ise 5,05 olarak saptanmıştır. 2. tip kümedeki üniversiteler kendi içinde değerlendirildiğinde en yüksek ortalama MYO program sayısı (AO=238,8) olurken en düşük ortalama ise MYO sayısında (AO=2,6) gözlenmiştir.

Küme tiplerine göre öğretim elemanı sayısının incelendiği analizde, vakıf üniversitelerinin %17,1'i (n=12) 1. tip kümede ve %82,9'u (n=58) 2. tip kümede yer almıştır. 2. tip kümede yer alan vakıf üniversitelerinde akademisyen sayısı ortalaması 70,33, profesör sayısı ortalaması 11,08, doçent sayısı ortalaması 70,33 ve yardımcı doçent sayısı ortalaması 178,83 iken 58 üniversiteyi içeren 1. tip kümede akademisyen

sayısı ortalaması 15,26, profesör sayısı ortalaması 27,960, doçent sayısı ortalaması 15,26 ve yardımcı doçent sayısı ortalaması ise 65,07 olarak gerçekleşmiştir. Ortalamaların daha yüksek olduğu 2. tip küme üniversiteler kendi içinde söz konusu değişkenler açısından değerlendirildiğinde, en yüksek ortalamaya sahip akademisyen türü yardımcı doçent (AO=178,83) olup bunu profesör (AO=11,08) izlemektedir.

Bu araştırmanın bulguları vakıf üniversitelerinin daha kaliteli bir yükseköğretim hizmeti sunma yolunda gelişimine katkıda bulunacaktır. Ülkemizde vakıf üniversitelerinin gerek ön lisans, lisans ve lisansüstü öğrenci sayıları gerekse akademisyen sayıları ile yükseköğretim sektöründe önemli bir yer edinmeye başladığı bulgulardan açıkça görülmektedir. Türkiye’de vakıf üniversitelerinin geçmişi daha kısa olduğundan, bu üniversitelerin köklü ve yüksek kaliteli üniversitelere dönüşüp dönüşmeyeceği ancak uzun yıllar sonra değerlendirilebilir. Ancak, tüm dünyada üniversitelerin kalitesi ile akademik performansının bazı sistemler ve kriterler üzerinden değerlendirildiği düşünüldüğünde, vakıf üniversitelerinin bu kriterler açısından öz değerlendirme yapması ve hedeflerini bu doğrultuda belirleyerek hareket etmesi, hem Türkiye’deki yükseköğretim hizmetindeki kalitenin daha üst düzeylere taşınmasına hem de bu üniversitelerin tercih edilen köklü kurumlara dönüşmesinde faydalı olacaktır. Bu araştırmadan elde edilen bulgular ülkemizdeki vakıf üniversitelerinin eğitim-öğretim rolünün yanı sıra araştırma rolüne de ağırlık verdiğini göstermektedir. Araştırma faaliyetlerinin artması ulusal ekonomiye katkıda bulunacağı gibi hem ulusal hem de uluslararası saygınlık kazandıracaktır. Benzer şekilde, yüksek öğretim kurumları işgücünün yetiştirildiği kurumlar olduğundan, daha kaliteli eğitim hizmeti daha kaliteli bir işgücü yetiştirilmesine neden olacaktır. Bu araştırmanın bulguları gelecekte yürütülecek çalışmalarda devlet ile vakıf üniversitelerinin karşılaştırmalı olarak değerlendirilmesi yoluyla genişletilebilir.

Kaynaklar

- Ağralıoğlu, N. (2012). Türkiye’de üniversitelerin kalitesini belirlemek için bir yaklaşım. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, Cilt: 2, Sayı:3: 147-165.
- Altınok, V. (2008). Yükseköğretimde ilke ve yönelimler neler olmalı? *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19, 41-52.
- Altbach, P. G. (2008). The complex roles of universities in the period of globalization. In: Global university network for innovation (Ed.). *Higher education: New challenges and emerging roles for human and social development* (Hampshire and New York: Palgrave MacMillan).
- Aslan, H. (2007, December 1). Üniversitelerin kalkınmadaki rolü. *Yeni Asır Gazetesi*.
- Barnett, B. (1992). Teaching and research are inescapably incompatible. *Chronicle of Higher Education*, 38, A40.
- Başkan, G.A. (2001). Türkiye’de yükseköğretimin gelişimi. *G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt 21, Sayı 1, 21-32.
- Bianchini, S., Lissoni, F. & Pezzoni, M. (2013). Instructor characteristics and students’ evaluation of teaching effectiveness: evidence from an Italian engineering school. *European Journal of Engineering Education*, 38 (1), 38–57.

- Colbeck, C.L. (1998). Merging in a seamless blend: how faculty integrate teaching and research? *Journal of Higher Education*, 69 (6), 647–671.
- Doğramacı, İ. (2000). *Günümüzde rektör seçimi ve atama krizi (Türkiye’de ve dünyada yükseköğretim yönetimine bakış)*. Ankara: Meteksan.
- Durukan, H. (2004). Ülkemizin kalkınmasında çağdaş üniversitelerin yeri. *Erzincan Eğitim Fakültesi Dergisi*, 6(2), 19-25.
- Erdem, A.R. (2013). Bilgi toplumunda üniversitenin değişen rolleri ve görevleri. *Yükseköğretim Dergisi*, 3(2):109-120.
- Görason, B., Maharajh, R. & Schmoch, U. (2009). New activities of universities in transfer and extension: multiple requirements and manifold solutions. *Science and Public Policy*, 36(2), 157-164.
- Gürüz, K. (Koordinatör) & Şuhubi, E.A.M. & Şengör, C., Türker, K. & Yurtsever, E. (1994). *Türkiye’de ve Dünyada yükseköğretim, bilim ve teknoloji*. İstanbul: Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜSİAD).
- Gürüz, K. (2001). *Dünyada ve Türkiye’de yükseköğretim (tarihçe ve bugünkü sevk ve idare sistemleri)*. Ankara: ÖSYM Yayınları 4.
- Jongbloed, B., Enders, J. & Salerno, C. (2008). Higher education and its communities: interconnections, interdependencies and a research agenda. *Higher Education*, 56, 303-324.
- Kısakürek, M.A. (1976). *Üniversitelerimizde yenileşme: “Programlar ve öğretim açısından”*. Ankara: A.Ü. Eğitim Fakültesi Yayını 54.
- Molas-Gallart, J., Salter, A., Patel, P., Scott, A., & Duran, X. (2002). *Measuring third stream activities. final report to the russell group of universities*. Brighton: SPRU, University of Sussex.
- Saka, Y. ve Yaman, S. (2011). Üniversite sıralama sistemleri; kriterler ve yapılan eleştiriler. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, Cilt: 1, Sayı: 2: 72-79.
- Sánchez-Barrioluengo, M. (2014). Articulating the ‘three-missions’ in Spanish universities. *Research Policy*, 43, 1760–1773.
- Sangham, S.L. & Bagalkoti, V.T. (2015). *Rankings of Indian universities: A scientometrics analysis*. 10th International CALIBER-2015 HP University and IAS, Shimla, Himachal Pradesh, India March 12-14.
- Söyler, İ. (2008) Eğitim hizmetleri bağlamında vakıf üniversitelerinin finansal ve vergisel sorunları. *Maliye Dergisi*, 154, 52-76.
- Şimşek, H. & Adıgüzel, T. (2012). Yükseköğretimde yeni bir üniversite paradigmasına doğru. *Eğitim ve Bilim*, 166, 250-261.
- Üstünel, B. (1965). *Üniversite Meselesi (Açık Oturum)*. Forum, c.17, sayı 262.

Examining Foundation Universities with Cluster Analysis in the Context of Academic Criteria

İzlem GÖZÜKARA
Istanbul Arel University
Büyükcçekmece, İstanbul, Turkey
izlemg@arel.edu.tr

Extensive Summary

Introduction

Universities have an important role in the economic, social and cultural development of a country since they train qualified workforce, conduct scientific researches and provides community service. The structure and roles of universities have changed worldwide due to globalization. Today, universities bear the most significant responsibility regarding the education of individuals with the ability to acquire and develop information.

Modern universities are associated with three main roles, which are called education-training, scientific research and community service (Altınok, 2008; Doğramacı, 2000). The education role primarily refers to train workforce by educating professional individuals. Universities supply the workforce required by the country as well as increase the number of entrepreneurs creating employment through the faculties, schools and vocational schools within their body. The research role is the most significant characteristic of universities, which distinguishes them from other institutions. This role can be briefly described as the activities toward knowledge production as these are the primary institutions producing information. Scientific research is also highly associated with national and international prestige (Altbach, 2008). Lastly, the community service role is about providing the community with the knowledge possessed by the university in order to enlighten and develop the country (Aslan, 2007). This role can be described as the relationship between the university and the community (Görason et al., 2009; Jongbloed et al., 2008).

Academic performance of a university is evaluated and ranked using several criteria throughout the world. There is not any single system in this regard as the academic performance of universities are associated with multiple dimensions (Saka and Yaman, 2012). Despite the differences of the systems, the rankings are important as they indicate universities' position both on the national and international scales, and their strengths and weaknesses. Besides, universities can benefit from such criteria and ranking systems to improve themselves in order to provide a high-quality education-training service and achieve international prestige.

In Turkey, universities can be established only by the state and the foundations. Foundation universities have a shorter history compared to most state universities. However, these universities are increasing in number every day. Currently, there are 72

foundation universities in our country. Therefore, foundation universities have increasingly become a research subject in terms of their academic performance.

In the light of this information, the purpose of the present study is to examine 72 foundation universities in Turkey in the context of academic criteria. The examination was conducted using a cluster analysis. The academic criteria used in the present study included the number of vocational school, undergraduate, graduate and doctoral students, the number of faculties and programs, the number of postgraduate programs, the number of academicians and the number of articles-projects.

Methodology

Seventy-two foundation universities included in the present study were examined using a cluster analysis. The data on the foundation universities were collected from the Higher Education Institution's (YÖK) website that publishes statistical information (<https://istatistik.yok.gov.tr/>). The data on the number of articles were collected from the publications on peer-reviewed and continuous journals reviewed in the international citation indexes (Science Citation Index-SCI, SCI-Expanded, Social Science Citation Index-SSCI, Arts and Humanities Citation Index-AHCI). The data on TÜBİTAK (The Scientific and Technological Research Council of Turkey) projects were collected from the website TÜBİTAK-ARDEB Academic Support Statistics (http://www.tubitak.gov.tr/sites/default/files/14_web_2014.pdf).

Conclusion

The findings from the present study would contribute to foundation universities in developing a more quality higher education service. The results clearly indicate that the foundation universities have started to gain a significant place in the higher education sector in our country with their numbers of vocational school, graduate and postgraduate students as well as their numbers of academicians. Due to their brief history in Turkey, the future of the foundation universities as to whether they become essential and high-quality institutions can be evaluated only after a long time. However, given that a number of systems and criteria is used to evaluate the quality and the academic performance of a university all around the world, it would be beneficial for foundation universities to make a self-assessment from the viewpoint of such criteria and establish their future goals accordingly, which in turn would be helpful in improving the quality of the Turkish higher education service and contribute to these universities in becoming essential and preferred institutions. The findings from the present study suggest that the foundation universities concentrate also on the research role besides the education-training role in our country. Increased research activities would contribute to the national economy as well as bring international prestige. Similarly, as the higher education institutions train workforce, a more quality education service would lead to a more quality workforce. The findings of the present study may be expanded in future research by comparing state and foundation universities.

İnsani Kalkınmışlık Düzeyinin Sınıflandırma Başarılarının Karşılaştırılmasında Sıralı Lojistik Regresyon Analizi ve Yapay Sinir Ağları Yöntemlerinin Kullanılması¹

Comparison Of Classification Success Of Human Development Index By Using Ordered Logistic Regression Analysis And Artificial Neural Network Methods

Emre YAKUT

Osmaniye Korkut Ata
Üniversitesi, İktisadi ve
İdari Bilimler Fakültesi,
Yönetim Bilişim Sistemleri
Bölümü, Osmaniye, Türkiye
emreyakut@osmaniye.edu.tr

Murat GÜNDÜZ

Uşak Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler
Fakültesi,
Ekonometri Bölümü,
Uşak Türkiye
murat.gunduz@usak.edu.tr

Ayhan DEMİRCİ

Türk Silahlı Kuvvetleri
kho1993@hotmail.com.tr

Özet

İktisadi kalkınma ve büyüme, çoğu ülke açısından en önemli hedefler arasında ön sırada yer almaktadır. Bu hedefin gerçekleştirilmesinde sadece ekonomik kalkınma değil, insanların yaşam becerilerinin artırılması ve daha kaliteli bir hale getirilmesi süreci olarak ifade edilen insani kalkınma da önemli bir rol oynamaktadır. Bu nedenle ülkeler arası karşılaştırma ve sınıflandırmaya olanak sağlaması sebebiyle insani kalkınma endeksi tercih edilen ve başvurulan sayısal bir gösterge olmuştur. Bu araştırmanın amacı sıralı lojistik regresyon ve yapay sinir ağları kullanarak İnsani Kalkınma Endeksi'nin sınıflandırma başarılarının karşılaştırılmasıdır. Uygulamada Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı İnsani Kalkınma Endeksi'ne sahip olan 81 ülkenin 2010-2012 yılları arasındaki verileri kullanılmıştır. Sınıflandırma işlemi ülkeleri, çok yüksek, yüksek ve orta insani kalkınmışlık sınıfı olarak sınıflandırmıştır. Yapılan analizler neticesinde sıralı lojistik regresyon modeli sonuçları, bebek ölüm oranı, sağlık harcamaları, internet kullanıcı sayısı, ithalat ve ihracat değişkenlere ait belirleyicilerinin istatistiksel olarak anlamlı olduğunu göstermektedir. Analizler olarak karşılaştırma yapıldığında Sıralı Lojistik Regresyon Analizinde % 88,1'lik başarı gerçekleştirirken, buna karşın Çok katmanlı Yapay Sinir Ağları Analizi Modeli % 97,1'lik doğru sınıflandırma başarıları göstermiştir.

Anahtar Kelimeler: İnsani Kalkınma Endeksi, Sıralı Lojistik Regresyon, Yapay Sinir Ağları

¹ Bu çalışma "Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı Verileriyle Sıralı Lojistik Regresyon ve Yapay Sinir Sinir Ağları Yöntemlerini Kullanarak İnsani Kalkınma Endeksinin Sınıflandırma Başarılarının Karşılaştırılması" başlıklı çalışma ile, 15th International Symposium on Econometrics, Operations Research and Statistics, 22-25 Mayıs 2014, Isparta'da bildiri olarak sunulmuştur.

Abstract

Economic development and growth are among the most important objectives for many countries. Not only economic development but also human development, which means enhancing and improving people's quality of life, plays an important role for reaching this objective. For this reason, human development index has become a widely preferred and recognized numerical indicator for comparison and classification of countries. The purpose of this research is to compare the classification success of Human Development Index by using ordered logistic regression and artificial neural network. The data of 81 countries, which has United Nations Development Program's Human Development Index, between the years of 2010-2012 were used in this study. Countries are classified for having very high, high and moderate levels of human development. The results of the ordered logistic regression model indicate that determinants including infant mortality rate, health expenses, number of internet users, import and export were observed as statistically significant. As a comparison of the analysis, Ordered Logistic Regression Analysis proved 88,1 % success in classification while Multilayer Neural Networks Model showed 97,1 % success.

Keywords: *Human Development Index, Ordered Logistic Regression, Artificial Neural Network*

GİRİŞ

İnsani kalkınma, insanların yaşam becerilerinin artırılması ve daha kaliteli bir hale getirilmesi sürecidir. Bu süreçte amaçlanan elde edilen becerilerin ve sağlanan kapasitenin ekonomik, sosyal, siyasal ve kültürel alanlarda insana ve onun yaşam standardına olumlu bir katkı sunmaktır (UNDP 1990, s.1).

Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP) 1990 yılında geliştirdiği *İnsani Kalkınma Endeksi*'nde (İKE), kalkınmanın yalnızca ekonomik boyutunu ele almamış, böylece sadece ekonomik büyümeye odaklanmış dar bir bakış açısından sıyrılarak kalkınmanın eğitim, sağlık ve refah boyutlarını kapsama birlikte dahil ederek daha kompozit ve insan odaklı bir yaklaşım sergilemiştir (Lind, 1992, s.89).

2010 yılına kadar endeks kapsamında ekonomik boyut olarak satın alma gücü paritesine göre hesaplanan kişi başına düşen GSYİH, sağlık boyutu olarak doğumdan itibaren ortalama yaşam süresi ve eğitim boyutu olarak da okuryazarlık oranı ve okullaşma oranı hesaplamaya dahil edilmiştir. İKE (HDI) bu üç boyutun aritmetik ortalaması olarak hesaplanmıştır. Ekonomi ve sağlık boyutları birer gösterge ile belirtilirken eğitim boyutu iki alt göstergeden meydana gelmiş ve bu iki alt göstergeden okuryazarlık oranı 2/3, okullaşma oranı ise 1/3 oranında katkı sağlayarak eğitim boyutunu oluşturmuştur (Ivanova, vd., 1999, ss.159-160). 2010 yılından itibaren endeks hesaplamasında bazı büyük değişikliklere gidilmiştir. Bu kapsamda genel olarak endeksin hesabında aritmetik ortalama yerine geometrik ortalama kullanılmıştır. Eğitim boyutunu hesaplarken ise yetişkin okuryazarlık oranı artık hesaplamaya dahil edilmemiş; eğitim boyutu okullaşma oranı ve tahmini okullaşma oranının ortalaması alınarak hesaplanmıştır (Morse 2014, s.249).

İKE, 0 ile 1 arasında değerler alır. Bu aralıkta değerler 1'e doğru yaklaştıkça daha yüksek bir insani kalkınmışlık seviyesini göstermektedir. 2014 yılı insani kalkınma raporuna göre insani kalkınmışlık düzeyi çok yüksek, yüksek, orta ve düşük olarak 4

düzeyde belirlenmiştir. İnsani kalkınma endeks değeri 0.550'den küçük olan ülkeler düşük, 0.550–0.699 arasında olan ülkeler orta, 0.700–0.799 arasında olanlar yüksek ve 0.800'den büyük olan ülkeler ise çok yüksek insani kalkınmışlık sınıfında yer almışlardır (UNDP 2014, s.156).

Bu araştırmanın amacı sıralı lojistik regresyon analizini ve yapay sinir ağları yöntemlerinden Elman YSA, çok katmanlı YSA ve LVQ ağını kullanarak insani kalkınmışlık düzeyinin çoklu sınıflandırma başarılarını karşılaştırmak ve buna etki eden faktörleri tespit etmektir.

Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde sıralı lojistik regresyon analizi tanıtılmış, ikinci bölümde yapay sinir ağları, Elman YSA, LVQ ağından bahsedilmiştir. Üçüncü bölümde uygulama sonuçları karşılaştırılmıştır.

1. Sıralı Lojistik Regresyon Modeli

Lojistik regresyon modelleri, çeşitli kategoriler halinde ölçülmüş bağımlı değişken ile kategorik veya sürekli olarak ölçülmüş bağımsız değişkenler arasındaki ilişkinin modellenmesi amacıyla kullanılan regresyon modelleridir. Sıralı lojistik regresyon (SLOGREG) modeli ise bağımlı değişkenin en az üç kategoriden oluştuğu ve sıralı ölçekle ölçüldüğü durumlarda kullanılan bir yöntemdir (Demirtas v.d., 2009, s.869).

Sıralı lojistik regresyon modelinin temel özellikleri aşağıdaki gibi sayılabilir (Chen and Hughes, 2004, s.4):

✓ Kategorik ve sıralı ölçülmüş çıktı değişkeni, gözlenmemiş sürekli gizli (latent) bir değişkenden tekrar düzenlenebilir bir değişkendir, fakat bu sıralı çıktı değişkeninin kategorileri arasındaki mesafenin eşit olup olmadığı belirgin değildir.

✓ Sıralı lojistik regresyon analizi, bağımsız değişkenlerin sıralı ve kategorik çıktı değişkeni üzerindeki etkilerini açıklamak için bir bağlantı fonksiyonu kullanılır. Bu modelde normallik ve sabit varyans varsayımının sağlanmasına gerek yoktur.

✓ Regresyon katsayısının değeri kategorik çıktı değişkeninin kategorilerine bağlı olmadığından sıralı lojistik regresyon modeli açıklayıcı değişkenler ile sıralı kategorik çıktı değişkeni arasındaki ilişkinin kategorilerden bağımsız olduğunu varsayar.

Sıralı lojistik regresyon modeli, kategorik bağımlı Y değişkeninin altında sürekli ve aslında gözlenemeyen rastgele bir Y^* gizli değişkenin varlığına dayanarak temellendirilir. Bu değişkendeki kategoriler kesme noktası veya eşik değeri olarak adlandırılan sürekli bir düzlemdeki ardışık aralıklar olarak öngörülmektedir (McCullagh, 1980, s.109).

Bu gizli Y^* değişkeni;

$\theta_{s-1} < Y^* < \theta_s$, $s=1, \dots, j$ aralığında ve $\theta_0=-\infty$ ve $\theta_j=+\infty$ olmak üzere (Anderson, 1984, s.3) eşitlik (1)'deki şekilde ifade edilir.

$$Y^* = \sum_{k=1}^K \beta_k x_k + \varepsilon \quad (1)$$

Burada θ eşik değerini, x_k bağımsız değişkenler vektörünü, β_k parametre vektörünü, ε ise hata terimini göstermektedir. Gözlenen Y değişkeni ile gözlenemeyen Y^* arasında aşağıdaki ilişki eşitlik (2)'de gösterilmiştir (Liao, 1994, ss.37-38):

$$y = \begin{cases} 1 & \text{eğer } y_i^* \leq \theta_1 \\ 2 & \text{eğer } \theta_1 < y_i^* \leq \theta_2 \\ 3 & \text{eğer } \theta_2 < y_i^* \leq \theta_3 \\ \vdots & \vdots \\ j & \text{eğer } \theta_{j-1} < y_i^* \end{cases} \quad (2)$$

Burada θ 'lar bağımlı değişkenin kategorilerini birbirinden ayıran eşik değerlerini göstermektedir. F lojistik dağıldığı varsayılan hata teriminin dağılım fonksiyonu olmak üzere, verilen bağımsız değişkenler için gözlenen bağımlı değişkenin k. kategoriye düşmesinin genel olasılığı eşitlik (3)'de gösterilmiştir:

$$Prob(y = j|x) = F \left[\theta_j - \sum_{k=1}^K \beta_k x_k \right] - F \left[\theta_{j-1} - \sum_{k=1}^K \beta_k x_k \right] \quad (3)$$

Sıralı lojistik modelin tahmin edilmesi için kümülatif olasılıkların bir dönüşümü olan birçok bağlantı fonksiyonu vardır. Bu fonksiyonlar Tablo 1'de gösterilmiştir. (Elamir ve Sadeq, 2010, s.652):

Tablo 1. Bağlantı Fonksiyonları ve tipik uygulamaları

Fonksiyon	Biçimi	Uygulama Alanı
Logit	$\log \left(\frac{x}{1-x} \right)$	Kategoriler eşit olarak dağılır
Tamalayıcı Log-Log	$\log (-\log(1-x))$	Yüksek kategoriler daha olasıdır
Negatif Log-Log	$-\log (-\log(x))$	Düşük kategoriler daha olasıdır
Probit	$F^{-1}(x)$	Değişken normal dağılır
Couchit	$\tan(\pi(x-0.5))$	Değişken aşırı değerlere sahiptir

Sıralı logit modelde L lojit dağılım fonksiyonunu göstermek üzere, gözlemlerin bağımlı değişkenin kategorilerine düşme olasılıkları eşitlik (4)'de verilmiştir (Akkus v.d., 2010, s.323):

$$\begin{aligned} Prob(y = 1) &= L \left(- \sum_{k=1}^K x_k \beta_k \right) \\ Prob(y = 2) &= L \left(\theta_2 - \sum_{k=1}^K x_k \beta_k \right) - L \left(- \sum_{k=1}^K x_k \beta_k \right) \\ Prob(y = 3) &= L \left(\theta_3 - \sum_{k=1}^K x_k \beta_k \right) - L \left(\theta_2 - \sum_{k=1}^K x_k \beta_k \right) \\ Prob(y = j) &= 1 - L \left(\theta_{j-1} - \sum_{k=1}^K x_k \beta_k \right) \end{aligned} \quad (4)$$

Sıralı lojistik regresyon modelinde en önemli varsayım paralel eğriler varsayımdır. Bu varsayımın göre modelde elde edilen regresyon parametreleri bağımlı değişkenin tüm kategorilerinde eşittir. Diğer bir ifadeyle, bağımsız değişkenler ile bağımlı değişken arasındaki ilişki bağımlı değişkenin kategorilerine göre değişiklik göstermez ve parametre tahminleri birbirinden farklı eşik değerlerine göre değişmez. Dolayısıyla eğer J kategorili bağımlı değişken bulunuyorsa, " β_k " parametreleri bir

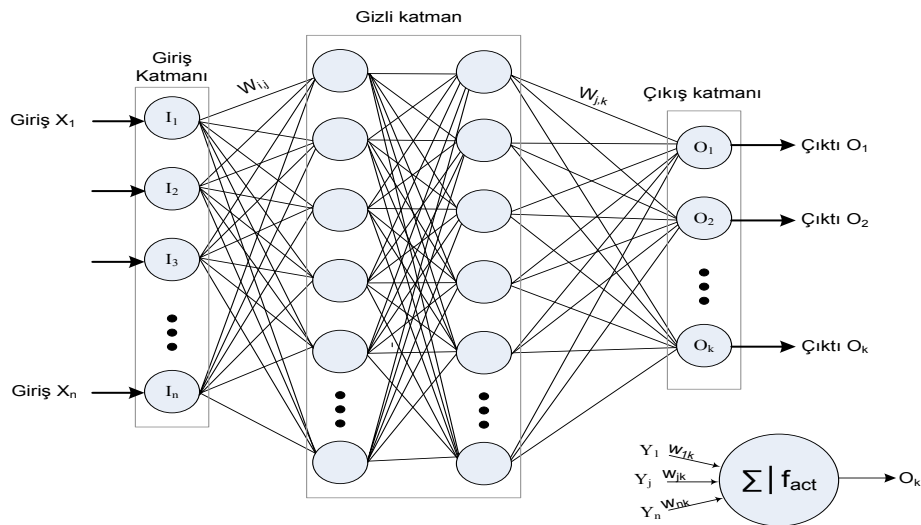
tanedir. Bununla birlikte J-1 lojit karşılaştırması için θ_{j-1} kesme noktası (eşik değeri) yer almaktadır (Akin ve Şentürk, 2012, s.185).

Sıralı lojistik regresyonda parametrelerin yorumlanması zorlu bir işlemdir. Parametrelerin yorumunda standartlaştırılmış katsayıları hesaplama, tahmin edilen olasılıkları hesaplama, tahmin edilen olasılıklardaki faktör değişmeyi hesaplama ve tahmin edilen olasılıklarda yüzde değişmeyi hesaplama yöntemleri kullanılmaktadır. Parametrelerin yorumunda fark oranı (odds ratio)'da kullanılabilir. Kukla değişkende diğer tüm değişkenler sabit olduğunda $\exp(\beta_k)$ fark oranını vermektedir. Fark oranlarını standardize etmek için s_k : standart sapmayı göstermek üzere diğer tüm değişkenler sabit iken $\exp(\beta_k * s_k)$ hesaplanır. Sürekli değişkenlerde ise; $[\exp(\beta - 1) * 100]$ ile yüzde değişim bulunur (Üçdoğruk vd., 2001).

2. Yapay Sinir Ağları

Yapay sinir ağları bilgiyi dış dünyadan alan, gerektiğinde depolayan ve daha sonra kullanabilen hücresel sistemli yapılardır. YSA'lar nöronların birbirlerine bağlanmasıyla bir araya gelerek katmanları oluşturan sistemlerdir. YSA'lar içerisinde en çok kullanılan türü çok katmanlı yapay sinir ağlarıdır (Lippman 1987, s.15). Yapay sinir ağları, dış dünyadan gelen bilgileri girdi katmanlarına alan belirli bir işlemlerden geçirerek ara katmanlara veya çıktı katmanına aktaran, istenilen çıktı seviyesine erişebilmek amacıyla tekrar girdi katmanına gönderen bilgisayar sistemleridir (Pissarenko, 2002, s.35). YSA'lar basit biyolojik sinir sistemine benzer bir çalışma mantığı içerisinde işlev görmektedir. YSA'lar insanoğlunun düşünebilme ve genelleyebilme yeteneklerine benzer bir şekilde problemleri bilgisayarlar tarafından çözebilme imkanı sağlamaktadır. YSA'lar insan beynin çalışmasına benzer bir şekilde öğrenmeyi gerçekleştirerek mevcut bilgilerden farklı ve yeni bilgiler elde edilebilme yeteneklerine sahip ve bu işlemi farklı öğrenme metotları ile gerçekleştirebilen bilgisayar sistemleridir (Öztemel, 2003, s.29). YSA eldeki verilerden hareketle öğrenme, ilişki kurma, sınıflandırma, genelleme ve optimizasyon amaçlarını gerçekleştirmede kullanılabilir (Şen, 2004, s.13).

Şekil 1'de bir yapay sinir ağının genel yapısı gösterilmektedir.



Şekil 1. Bir Yapay Sinir Ağının Genel Yapısı

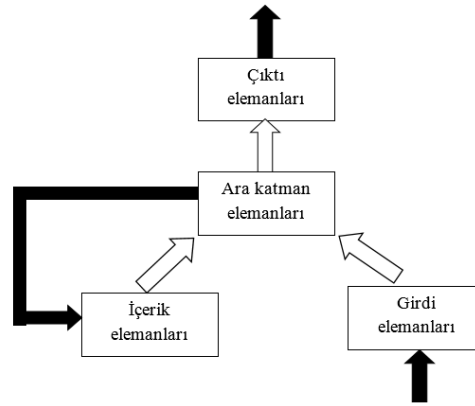
Kaynak: M. Bilgehan and P. Turgut, (2010), The Use of Neural Networks In Concrete Compressive Strength Estimation, Computers and Concrete, 7(3), s. 275.

YSA'nın doğrusal ya da doğrusal olmayan bir probleme ait verilerinden yola çıkarak öğrenme teknikleri kullanmak suretiyle daha önce gösterilmemiş problemin verileri verilerek çözümler gerçekleştirilmesi kullanıcıların ilgisini çekmiştir. YSA'daki en büyük karmaşıklık uygun yapay sinir ağı mimarisinin belirlenmesidir (Kohonen, 1987, ss. 1-79). YSA, bir takım işlemlerden meydana gelen, verileri kullanarak deneysel bilgilerin kullanılmasını imkan sağlayan bilgisayar sistemleridir (Haykin, 1999, s.2). YSA'da nöronlar biraraya katmaları oluşturur (Yıldız, 2001, ss.51-67). Giriş katmanından çıktı katmanına doğru bilgi işleme söz konusudur. Bu bilgi işleme olayı katmanlardaki nöronların birbirlerine bağlanmasıyla gerçekleşir.

2.1. Elman Ağı

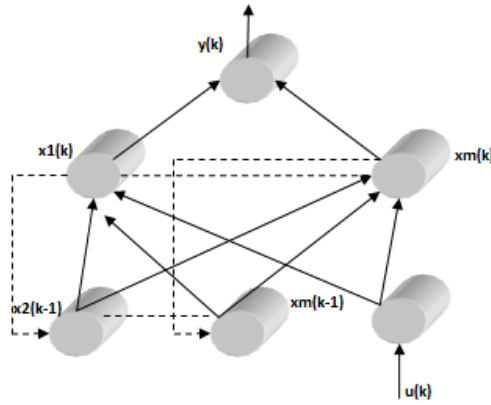
Çok tabakalı YSA yapısının tümüne sahip olan ilave olarak ara tabaka çıktıları paralel bir girdi tabakası olarak yapısında bulunduran YSA türüne Elman ağı denir (Şen, 2004, s.144). Elman ağında girdi elemanları içerisinde bilgi işleme özellikleri söz konusu değildir (Öztemel, 2003, s.166). Ağı girdilerinin belirlenmesinin ardından ağ artık ileri beslemeli birçok katmanlı algılayıcıya dönüşür. Bu girdilerin kullanılmasıyla ileri doğru ağı çıktılar belirlenir (Elman, 1990, s.182). Elman ağı, Jordan ağına oldukça benzer olmakla beraber aralarında iki önemli farklılık bulunmaktadır. Bu farklılıklardan ilki, geri besleme yaptıkları aktivasyon değerlerini çıktı katmanından almak yerine ara katmandan almaları, ikincisi ise içerik elemanlarının kendilerine bağlantı durumlarının olmamasıdır.

Şekil 2'de Elman Ağ yapısı gösterilmektedir (Küçükönder, 2011, s.78).



Şekil 2. Elman Ağ Yapısı

Elman ağında öğrenme, geliştirilmiş delta öğrenme kuralına göre iki adımda gerçekleşmektedir. İşlem adımlarından ilki, ara katmanda yer alan işlemci elemanlara gelen net girdi değerinin, girdi katmanında yer alan eleman değerleriyle ağırlıklarının çarpılıp toplanmasıdır. İkinci adım ise içerik elemanlarından gelen bu bağlantı değerlerinin ara katmanlarda oluşan bir önceki aktivasyon değerleri ile çarpılıp toplanmasıdır. Elman ağının bu ayrıntılarının gösterildiği yapı Şekil 3'de gösterilmiştir (Öztemel, 2003, s.167).



Şekil 3. Elman ağının ayrıntılı gösterimi

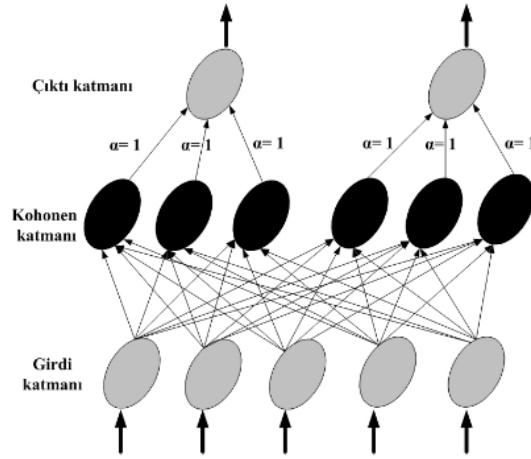
2.2. LVQ Modeli (Learning Vector Quantization)

Kohonen (1984) tarafından geliştirilen LVQ modeli destekleyici öğrenme modelini kullanan bir ağ yapısıdır. LVQ ağları daha çok sınıflandırma problemlerini analiz etmek için kullanılır.

Öğrenme, girdi vektörünün hangi vektör seti (referans vektör) tarafından temsil edilmesi gerektiğinin belirlenmesidir. LVQ ağının işlevi öğrenme yolu ile vektör seti ile ifade edilen girdi vektörlerinin üyesine karşılık gelecek vektör sınıfını oluşturmaktır. Kohonen öğrenme kuralına göre öğrenir. Çıktı katmanındaki değerlerden sadece birisi 1, diğerleri ise 0 değerini alarak hangi çıktının hangi sınıfa ait olduğu belirlenir. LVQ ağı istatistiksel bir sınıflandırma ve ayırt etme metodu olduğu için amacı girdi verilerini sınıflandırmada kullanılmaktadır (Kohonen, 2001, s.245). LVQ ağında, bir giriş, bir çıkış ve Kohonen katmanı mevcut olup, giriş katmanındaki tüm nöronlar ara katmanlardaki tüm nöronlarla bağlantılı bir yapı sergilemektedir. Bu ağda asıl amaç, n boyutlu bir vektörün, vektörler seti halinde haritalanmasıdır (Küçükönder, 2011, s.70).

Eğitim sırasında girdi vektörünün sınıflara ayrılması olayı en yakın k komşu algoritmasına göre belirlenmektedir. Girdi vektörü ile referans vektörleri arasındaki en kısa mesafe belirlenmekte, girdi vektörüne en kısa mesafede yer alan vektör katmandaki ağırlıkları değiştirilerek girdileri doğru sınıflara atayacak referans vektörlerinin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Kullanılan öğrenme stratejisi destekleyici (reinforcement learning) öğrenme yapısıdır. Çıktı değerinin belirlenmesi aşamasında “kazanan her şey alır” stratejisi ele alınmaktadır. Ağ eğitilirken her bir iterasyonun sonunda ağı meydana getirdiği çıktı değerinin yerine sınıfının doğru olup olmadığı söylenir. Böylece girdi vektörüne en yakın olan vektörün kazanan vektör olduğu, değerlerinin ise ağı bu vektöre ait ağırlıklarının değiştirilmesiyle değişmektedir (Öztemel, 2003: s.115:117).

LVQ ağının bu ayrıntılarının gösterildiği mimari yapı Şekil 4’de gösterilmiştir (Öztemel, 2003, s.116).



Şekil 4. LVQ Ağ yapısı

LVQ ağı üç katmandan oluşur (Öztemel, 2003, s.116):

Girdi katmanı: Bu katmanda bilgi işleme olmaz, gelen bilgiler girdi vektörünü oluşturur. Bu katmandaki her proses elemanı kohonen katmanında yer alan her proses elemanı ile ilişkilidir. Girdi katmanı ve kohonen katmanındaki ağırlıklar değiştirilerek öğrenme sağlanır. **Kohonen katmanı:** Bu katmanda girdi setine en yakın olan ağırlık vektörü belirlenir. Kohonen katmanındaki her bir proses elemanı bir referans vektörünü göstermektedir. Girdi değerleri girdi katmanındaki proses elemanlarının Kohonen katmanındaki proses elemanlarına bağlayan bağlantıların ağırlık değerlerinden oluşmaktadır. Referans vektöründeki eleman sayısı ise girdi katmanındaki eleman sayısına eşittir. **Çıktı katmanı:** Girdinin ait olduğu sınıf bu katmanda belirlenir. Kohonen katmanındaki proses elemanlarının hepsi çıktı katmanındaki bir tek proses elemanına bağlıdır. Kohonen katmanı ile çıktı katmanındaki proses elemanlarının ikili binary (değerler) olup sadece bir proses elemanı 1 değerini alırken diğerleri 0 değerini alır.

3. METODOLOJİ

İktisadi kalkınma ve büyüme her zaman tüm devletlerin en önemli hedefleri arasında yer almıştır. Bu nedenle ülkeler arası karşılaştırma ve sınıflandırmaya olanak sağlaması sebebiyle insani kalkınma endeksi tercih edilen ve başvurulan sayısal gösterge olmuştur. Bu araştırmanın amacı sıralı lojistik regresyon analizini ve yapay sinir ağları yöntemlerinden Elman YSA, çok katmanlı YSA ve LVQ ağını kullanarak insani kalkınmışlık düzeyinin çoklu sınıflandırma başarılarını karşılaştırmak ve etki eden faktörleri tespit etmektir. Bu çalışmada, her yıl yayınlanmakta olan Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP) İnsani Kalkınma Rapor Ofisinin belirlediği çok gelişmiş, gelişmiş, orta ve düşük düzeyde ülkelere ait veriler ele alınmıştır. Bu veriler Birleşmiş Milletler Kalkınma Programının internet sitesinden Beşeri Kalkınma Endeksinin 2010-2012 yılları arasındaki üç seneye ait verilerdir. Düşük düzeydeki ülkelere ait veri bulma noktasında zorluk yaşandığından analizde düşük insani kalkınmışlık düzeyindeki ülkeler dahil edilmemiştir. Araştırmada 81 ülkenin üç yıla ait verileri ile sınıflandırma işlemi gerçekleştirilmiştir. 2012 yılında bir ülkenin daha ilave edilmesiyle toplamda 244 ülkeye ait veri, çalışmanın ana kütle büyüklüğünü oluşturmuştur. İnsani kalkınma endeksinin hesaplanmasında, gelir, eğitim ve yaşam beklentisi olmazsa olmaz değişkenler olarak kullanılmaktadır. Çalışmada insani kalkınmışlık düzeyi çoklu sınıflandırma işlemine tabi tutulacağı için bu üç değişkenin

yanı sıra, yöntemlerin daha ayrıntılı olarak incelenebilmesine olanak sağlamak amacıyla kalkınma ile ilgili olarak analize 11 bağımsız değişken daha eklenerek toplam 14 bağımsız değişken inceleyeme alınmıştır. Analizde kullanılan değişkenler sırasıyla:

- X1: BÖO “bebek ölüm oranı”,
- X2: GSMH “gayri safi milli hasıla”,
- X3: LKO “lise kayıt oranı”,
- X4: BY “büyüme”,
- X5: DYY “doğrudan yabancı yatırım”,
- X6: ET “enerji tüketimi”,
- X7: EÜ “enerji üretimi”,
- X8: E “enflasyon”,
- X9: IH “ihracat”,
- X10: IKS “internet kullanıcı sayısı”,
- X11: ISZ “işsizlik”,
- X12: ITH “ithalat”,
- X13: MTAS “mobil telefon abone sayısı”,
- X14: SH “sağlık harcamaları”dır.

Sıralı Lojistik Regresyon analizinde kullanılmak üzere cevap değişkenleri sırasıyla;

- 0: Orta İnsani Kalkınmışlık Düzeyi,
- 1: Gelişmiş İnsani Kalkınmışlık Düzeyi,
- 2: Çok Gelişmiş İnsani Kalkınmışlık Düzeyi olarak kodlanmıştır.

3.1. Verilerin Analiz Yöntemi

Ükelere ait İnsani Kalkınmışlık Düzeyinin sınıflandırma işlemini gerçekleştirmek için Stata 11.2 paket programı kullanılarak Sıralı Lojistik Regresyon ve Matlab 2012 yazılımından kullanılarak Elman, Çok Katmanlı Yapay Sinir Ağları ve LVQ Ağı yöntemleri ile ülkelerin insani kalkınmışlık düzeyinin sınıflandırılması gerçekleştirilmiştir. Yapay sinir ağları yöntemini kullanırken bir ülke çok gelişmiş kalkınmışlık düzeyinde yer alıyorsa 1 diğer kategorilerin kalkınmışlık düzeyinde yer alıyor ise 0 olmak üzere çıktı değişkenleri oluşturulmuştur.

3.2. Sıralı Lojistik Regresyon Analizi

Ükelere ait İnsani Kalkınma Endeksi'nin sınıflandırma işlemini analiz etmek için Stata 11.2 istatistiksel analiz programından yararlanılmıştır. Tablo 2’de modelin uygunluk değerleri verilmiştir.

Tablo 2: Kurulan Modelin Uygunluk Değerleri

Log-Lik Intercept Only:	-256,865	Log-Lik Full Model:	-98,392
D(228):	196,784	LR(12):	316,947
		Prob > LR:	0,000
McFadden's R ² :	0,617	McFadden's Adj R ² :	0,555
ML (Cox-Snell) R ² :	0,727	Cragg-Uhler(Nagelkerke) R ² :	0,828
McKelvey & Zavoina's R ² :	0,886		
Variance of y*:	28,850	Variance of error:	3,290
Count R ² :	0,881	Adj Count R ² :	0,779
AIC:	0,938	AIC*n:	228,784
BIC:	-1.056.570	BIC':	-250,981
BIC used by Stata:	273,745	AIC used by Stata:	224,784

Tablo 2’de araştırmada kullanılan modelin uyum iyiliği testi incelenmiştir. Akaika bilgi kriteri (AIC) 228,784 ve Bayes bilgi kriteri (BIC) -250,981 olarak hesaplanmıştır. Düşük değerli AIC ve negatif değerli BIC değeri logit modelin uyum iyiliğinin tatmin edici düzeyde olduğunu göstermektedir. Sıralı logit modelin olabilirlik oran değeri (likelihood ratio) 316,947 ve $p < 0,05$ değeri anlamlı olup tüm bağımsız değişkenlerin yer aldığı model istatistiksel açıdan anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Sıralı logit modelin Pseudo- R^2 değeri, 0,617 olarak tespit edilen McFadden’s R^2 değerine eşittir (Long ve Freese, 2001, s.148). Bu değer bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki ilgili değişikliklerin %61,7’sini açıklayabileceği anlamına gelmektedir.

Tablo 3’de sıralı lojistik regresyon modeli paralel eğriler varsayımı için test sonuçları aşağıda verilmiştir.

Tablo 3: Paralel Eğriler Varsayımı Testi

Değişken	Ki-kare	$P > \chi^2$	sd
Tümü	14.12	0.118	14

Tablo 3’e göre paralel eğriler varsayımının test edilmesinde sıfır hipotez (H_0) ve alternatif hipotez (H_a) aşağıdaki gibidir.

“ H_0 : İlişkili regresyon katsayıları, bağımlı değişkenin tüm kategorilerinde aynıdır

H_a : İlişkili regresyon katsayıları, bağımlı değişkenin tüm düzeylerinde farklıdır”

Hipotezleri kurulmuştur. Paralel Eğriler varsayımı Ki-kare testi ile test edilmiştir. $P=0,118 > 0,05$ olduğu için H_0 hipotezi rededilemez. Böylelikle regresyon katsayılarının bağımlı değişkenin her bir kategorisinde aynı olduğu ve ülkelerin kalkınmışlık kategorilerinin birbirine paralel olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 4’te kurulan modelin uyum iyiliği testine yer verilmiştir.

Tablo 4: Kurulan Modelin Uyum İyiliği Testi

Sıralı Logit Modelin Uyum İyiliği Testi	
Pearson χ^2 test istatistiği	10.24
sd	14
$P > \chi^2$	0.332

Tablo 4’e göre kurulan modelin uyum iyiliğinin test edilmesinde sıfır hipotez (H_0) ve alternatif hipotez (H_a) aşağıdaki gibidir.

“ H_0 : Parametreler belirleyicilik açısından model-veri uyumu yeterli düzeydedir

H_a : Parametreler belirleyicilik açısından model-veri uyumu yeterli düzeyde değildir”

şeklinde-dir. Olabilirlik oran testi (Likelihood ratio) ki-kare uyum iyiliği testi olarak anılan test, sıralı lojistik regresyon modelini bir bütün olarak değerlendirmektedir. Modelde $P=0,332 > 0,05$ olduğu için H_0 hipotezi kabul edilmiştir. Sıralı lojistik regresyon modelinin veri uyumunun yeterli düzeyde olduğunu göstermiştir.

Bağımsız değişken ve bağımlı değişkenler için belirlenen sıralı lojistik regresyon analizine ait sonuçlar Tablo 5’te gösterilmiştir.

Tablo 5. İnsani Kalkınışlık Düzeyini Etkileyen Değişkenlerin Sıralı Lojistik Regresyon Analizi Sonuçları

						Gözlem Sayısı	244		
						LR Ki-kare (12)	316,95		
						P > χ^2	0,0000		
Log likelihood			-110,706			Pseudo R ²		0,617	
HDI	Katsayı	Std. Hata	Wald	Z	P>Z	Odds Oranı	[95% Güven Aralığı]		
BÖO	-0,132	0,035	13,985	-3,740	0,000	0,876	0,817	0,939	
GSMH	0,000	0,000	1,840	1,360	0,174	1,000	1,000	1,000	
LKO	0,017	0,013	1,749	1,320	0,186	1,017	0,992	1,043	
BY	-0,076	0,063	1,482	-1,220	0,223	0,926	0,819	1,048	
DYY	0,000	0,000	0,175	-0,420	0,674	1,000	1,000	1,000	
ET	0,000	0,000	0,603	-0,780	0,438	1,000	1,000	1,000	
EÜ	0,000	0,000	0,011	-0,110	0,916	1,000	1,000	1,000	
E	0,051	0,037	1,837	1,360	0,175	1,052	0,978	1,131	
IH	0,058	0,023	6,475	2,540	0,011	1,059	1,013	1,108	
İKS	0,104	0,020	26,893	5,190	0,000	1,109	1,067	1,154	
İSZ	-0,005	0,044	0,012	-0,110	0,914	0,995	0,914	1,084	
İTH	-0,062	0,024	6,788	-2,610	0,009	0,940	0,897	0,985	
MTAS	-0,006	0,009	0,506	-0,710	0,477	0,994	0,977	1,011	
SH	0,237	0,110	4,616	2,150	0,032	1,267	1,021	1,573	
/cut1	1,563	1,539					-1,453	4,580	
/cut2	6,487	1,614					3,323	9,651	

Tablo 5’te görüldüğü gibi modelde ele alınan gözlem sayısı 244 olup modele ait χ^2 değeri istatistiksel olarak anlamlı olup ($p < 0,01$), modele ait log olabilirlik değeri -110,71 olarak hesaplanmıştır. Tablo 5’in ilk sütunu sıralı lojistik regresyon analizinin β katsayılarını ifade etmektedir. Ülkelerin İnsani kalkınışlık düzeylerinin belirlenmesinde yer alan bağımsız değişkenlerin katsayılarının (β) anlamlılığının test edilmesinde Wald testi kullanılmıştır. Wald testine göre BÖO “bebek ölüm oranı”, İKS “internet kullanıcı sayısı” ve İTH “ithalat” 0,01 önem seviyesinde; IH “ihracat” ve SH “sağlık harcamaları” 0,05 önem seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı olduğu gözlenmiştir. İstatistiksel olarak bağımlı değişken üzerindeki BÖO ve İTH değişkenleri negatif, İKS, İH ve SH değişkenlerin tahmin edilen değeri pozitif işaretlidir.

Odds oranı bağımsız değişkenlerin logit üzerindeki etkisini göstermek için doğrudan yorumlanabilir. Odds’daki yüzdelik değişim ($100 \times [OR-1]$) formülü kullanılarak hesaplanabilir. Odds oranı (OR) 1’den büyük ise bağımsız değişkenin lojit’te artırıcı bir etkisi olduğunu, OR değerinin 1’den küçük olması bağımsız değişkenin lojit’te azaltıcı bir etkisi olduğunu ve OR değerinin 1’e eşit olması bağımsız değişkenin lojit’te değişime neden olmadığı şeklinde değerlendirilebilir (O’Connell, 2006, s.16; Alpar, 2013, s.643). Odds oranları için, BÖO değişkenindeki bir birimlik artışın $Exp(\beta)$ diğer tüm bağımsız değişkenler sabit kalmak şartıyla orta ve gelişmiş insani kalkınışlık düzeyine karşın, çok gelişmiş insani kalkınışlık düzeyinin odds’unda negatif etkiye sahip olduğunu göstermiştir. BÖO değişkeni değerinin üstel lojistik değeri $e^{-0,132} = 0,876$ olarak bulunmuştur. Bu değer çok gelişmiş insani kalkınışlık düzeyinin odds’unda orta ve gelişmiş insani kalkınışlık düzeyine karşın

%12,4'lük ($1-0,876=0,124*100$) bir oranda azalışa neden olmuştur. Benzer şekilde sırasıyla ITH, IH, IKS ve SH değişkenlerinin üstel lojistik değerleri $e^{-0,062} = 0,94$; $e^{0,058} = 1,059$; $e^{0,104} = 1,109$ ve $e^{0,237} = 1,267$ olarak gerçekleşmiştir. Böylelikle değişkenlerin bir birimlik artışı çok gelişmiş insani kalkınmışlık düzeyinin odds'unda ITH değişkeni %6'lık ($1-0,94=0,06*100$) azalışa; IH değişkeni %5,9'lük ($1,059-1=0,059*100$), IKS değişkeni %10,9'lük ($1,109-1=0,109*100$) ve SH değişkeni %26,7'lik artışa neden olmuştur. Buradan hareketle insani kalkınmışlık düzeyine pozitif yönde etki eden en önemli değişkenin SH "sağlık harcamaları" değişkeni ve ikinci sıradaki değişkenin ise IKS "internet kullanıcı sayısı" değişkeni, üçüncü sıradaki değişkenin ise IH "ihracat" değişkeni; negatif yönde etki eden en önemli değişkenin ise BÖO "bebek ölüm oranı" değişkeni olduğu gözlenmiştir.

Tablo 5'te olasılık hesaplarında kullanılmak üzere 3 kategorili bağımlı değişken için oluşturulan sıralı lojistik regresyon modeli aşağıda verilmiştir. Kategorik değişken sayısının $M-1=2$ kadar cut off (kesme) değeri elde edilir.

$$Z = \sum_{k=1}^K \beta_k X_k = -0,132BÖO + 1,37*10^{-12}GSMH + 0,017LKO - 0,076BY - 1*10^{-11}DYY - 5,38*10^{-6}ET - 3,42*10^{-7}EÜ + 0,051E + 0,058IH + 0,104IKS - 0,005ISZ - 0,062ITH - 0,006MTAS + 0,237SH$$

Yukarıda verilen sıralı lojistik regresyon modeline herhangi bir ülkenin istenen yılına ait değişken değerleri yazılarak Z değeri bulunur. Herhangi bir ülke için hesaplanan Z değeri aşağıda verilen formüllere yazılarak o ülkenin orta, gelişmiş ve çok gelişmiş insani kalkınmışlık düzeyinde yer alma olasılıkları hesaplanır. Hesaplanan en yüksek olasılık değeri o ülkenin hangi insani kalkınmışlık düzeyinde yer aldığını gösterir.

Orta düzeyde kalkınmışlık düzeyine ait olasılık değeri:

$$P(Y = 0) = 1 - \frac{\exp(Z_i - cut_1)}{1 + \exp(Z_i - cut_1)}$$

Gelişmiş düzeyde kalkınmışlık düzeyine ait olasılık değeri:

$$P(Y = 1) = \frac{\exp(Z_i - cut_2)}{1 + \exp(Z_i - cut_2)} - \frac{\exp(Z_i - cut_1)}{1 + \exp(Z_i - cut_1)}$$

Çok gelişmiş kalkınmışlık düzeyine ait olasılık değeri:

$$P(Y = 2) = \frac{\exp(Z_i - cut_2)}{1 + \exp(Z_i - cut_2)}$$

Buna göre 2010 yılı Türkiye'nin İnsani Kalkınmışlık Düzeyine ait olasılık değerleri aşağıdaki gibidir:

$$Z_1(x_i) = -0,132BÖO(16) + 1,37*10^{-12}GSMH(7,31E+11) + 0,017LKO(56) - 0,076BY(9,29) - 1*10^{-11}DYY(9,04E+09) - 5,38*10^{-6}ET(105133,1 - 3,42*10^{-7}EÜ(32225) + 0,051E(5,7) + 0,058IH(21) + 0,104IKS(39,8) - 0,005ISZ(11,9) - 0,062ITH(27) - 0,006MTAS(85) + 0,237SH(6,7) = 3,441$$

$$Z_i - cut_1 = 3,441 - 1,563 = 1,878$$

$$Z_i - cut_2 = 3,441 - 6,487 = -3,046$$

Bu hesaplara göre,

Orta düzeyde gelişmiş ülke olma olasılığı: $P(Y=0)=0,133$,

Gelişmiş düzeyde ülke olma olasılığı: $P(Y=1)=0,822$,

Çok gelişmiş düzeyde ülke olma olasılığı: $P(Y=2)=0,045$,

2010 yılında gelişmiş insani kalkınmışlık düzeyinde yer alan Türkiye'nin, sıralı lojistik regresyon analizi sonucu 0,822 ile en yüksek olasılığa sahip olan gelişmiş insani kalkınmışlık düzeyinde yer almasıyla doğru bir şekilde sınıflandırıldığı tespit edilmiştir.

2011 yılı Türkiye'nin İnsani Kalkınmışlık Düzeyine ait olasılık değerleri aşağıdaki gibidir:

$$Z_1(x_i) = -0,132BÖO(15)+1,37*10^{-12}GSMH(7,75E+11)+0,017LKO(61)-0,076BY(8,8)-1*10^{11}DYY(1,6E+10)-5,38*10^{-6}ET(112458,7)-3,42*10^{-7}EÜ(32064)+0,051E(8,6)+0,058IH(24)+0,104IKS(43,1)-0,005ISZ(9,8)-0,062ITH(33)-0,006MTAS(89)+0,237SH(6,7)=3,916$$

$$Z_i - cut_1 = 3,916 - 1,563 = 2,353$$

$$Z_i - cut_2 = 3,916 - 6,487 = -2,571$$

Bu hesaplara göre,

Orta düzeyde gelişmiş ülke olma olasılığı: $P(Y=0)=0,087$,

Gelişmiş düzeyde ülke olma olasılığı: $P(Y=1)=0,842$,

Çok gelişmiş düzeyde ülke olma olasılığı: $P(Y=2)=0,071$,

2011 yılında da gelişmiş insani kalkınmışlık düzeyinde yer alan Türkiye'nin, sıralı lojistik regresyon analizi sonucu 0,842 ile en yüksek olasılığa sahip olan gelişmiş insani kalkınmışlık düzeyinde yer almasıyla doğru bir şekilde sınıflandırıldığı gözlenmiştir.

2012 yılı Türkiye'nin İnsani Kalkınmışlık Düzeyine ait olasılık değerleri aşağıdaki gibidir:

$$Z_1(x_i) = -0,132BÖO(14)+1,37*10^{-12}GSMH(7,89E+11)+0,017LKO(62)-0,076BY(2,2)-1*10^{11}DYY(1,26E+10)-5,38*10^{-6}ET(115701,2)-3,42*10^{-7}EÜ(31117)+0,051E(6,8)+0,058IH(26)+0,104IKS(45,1)-0,005ISZ(9,3)-0,062ITH(32)-0,006MTAS(91)+0,237SH(6,7)=4,891$$

$$Z_i - cut_1 = 4,891 - 1,563 = 3,328$$

$$Z_i - cut_2 = 4,891 - 6,487 = -1,596$$

Bu hesaplara göre,

Orta düzeyde gelişmiş ülke olma olasılığı: $P(Y=0)=0,035$,

Gelişmiş düzeyde ülke olma olasılığı: $P(Y=1)=0,797$,

Çok gelişmiş düzeyde ülke olma olasılığı: $P(Y=2)=0,168$,

2012 yılında da gelişmiş insani kalkınmışlık düzeyinde yer alan Türkiye'nin, sıralı lojistik regresyon analizi sonucu 0,797 ile en yüksek olasılığa sahip olan gelişmiş insani kalkınmışlık düzeyinde yer almasıyla doğru bir şekilde sınıflandırıldığı

gözlenmiştir. Böylelikle bu üç yıl içinde Türkiye'nin insani kalkınmışlık düzeyi doğru olarak sınıflandırılmıştır.

2012 yılı baz alınarak Türkiye için önerilen SH, IKS ve IH değişkenlerinde %20'lik bir artış ve BÖO değişkeninde %10'luk bir azalışla beraber Türkiye'nin çok gelişmiş insani kalkınmışlık düzeyinde yer alabilmesi muhtemeldir.

2012 yılı için önerilen değişkenlerdeki değişikliğe bağlı olarak Türkiye'nin İnsani Kalkınmışlık Düzeyine ait olasılık değerleri aşağıdaki gibidir:

$$Z_1(x_i) = -0,132BÖO(12,6)+1,37*10^{-12}GSMH(7,89E+11)+0,017LKO(62)-0,076BY(2,2)-1*10^{11}DYY(1,26E+10)-5,38*10^{-6}ET(115701,2)-3,42*10^{-7}EÜ(31117)+0,051E(6,8)+0,058IH(31,2)+0,104IKS(54,12)-0,005ISZ(9,3)-0,062ITH(32)-0,006MTAS(91)+0,237SH(8,04)=6,629$$

$$Z_i - cut_1 = 6,629 - 1,563 = 5,066$$

$$Z_i - cut_2 = 6,629 - 6,487 = 0,142$$

Bu hesaplara göre,

Orta düzeyde gelişmiş ülke olma olasılığı: $P(Y=0)=0,006$,

Gelişmiş düzeyde ülke olma olasılığı: $P(Y=1)=0,458$,

Çok gelişmiş düzeyde ülke olma olasılığı: $P(Y=2)=0,536$,

2012 yılı için önerilen değişkenlerdeki değişme ile beraber Türkiye'nin sıra lojistik regresyon analizi sonucu 0,536 ile en yüksek olasılığa sahip çok gelişmiş insani kalkınmışlık düzeyinde yer alması olasıdır.

Tablo 7'de sıralı lojistik regresyon analizi kullanılmasıyla 2010-2012 yılları arasındaki 81 ülkenin üçer yıllık toplamda 244 ülkenin insani kalkınmışlık düzeyi sınıflandırma sonuçları gösterilmiştir.

Tablo 7: Sıralı Lojistik Regresyon Analizi Sınıflandırma Başarısı Sonucu

Sıralı Lojistik Regresyon Analizi		Tahmin Edilen Grup				Doğruluk Yüzdesi
		Orta	Gelişmiş	Çok Gelişmiş	Toplam	
Gözlenen Grup	Orta	44	9	0	53	83
	Gelişmiş	7	66	5	78	84,6
	Çok Gelişmiş	2	6	105	113	92,9
	Toplam	53	81	110	244	88,1

Tablo 7'ye göre kalkınmışlık sınıflandırma değişkenlerine ait veriler sıralı lojistik regresyon analizinde kullanılarak 53 orta düzey gelişmiş ülkeden 44'ünü; 78 gelişmiş ülkeden 66'sını ve 113 çok gelişmiş ülkeden 105'ini doğru tahmin ederek, orta düzey ülkeler için %83'lük, gelişmiş ülkeler için %84,6'luk ve çok gelişmiş ülkeler için %92,9'luk doğru sınıflandırma başarısı gerçekleştirdiği gözlenmiştir. Tüm ülkeler için toplam sınıflandırma başarısı %88,1 olarak tespit edilmiştir.

3.2. Yapay Sinir Ağları Analizi

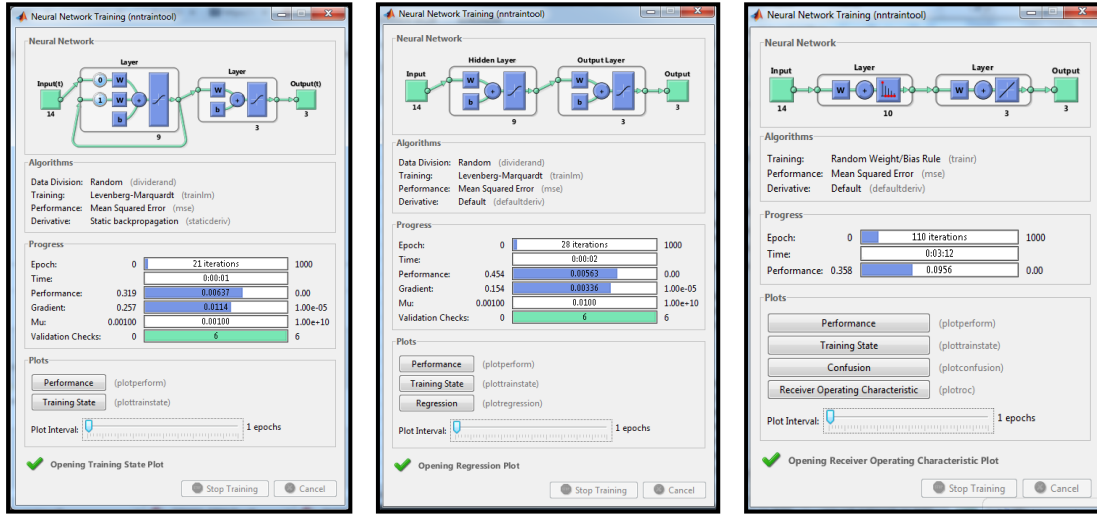
YSA modellerin oluşturulmasında, Matlab R2012a bilgisayar yazılımından faydalanılmıştır. YSA yönteminin tercih edilmesinde çok defa deneme yanılma yönteminden yararlanılmış ve çok sayıda test işlemi gerçekleştirilmiştir. Bu doğrultuda gizli katman sayısı, gizli katmanlardaki düğüm sayısı, momentum terimi, aktivasyon fonksiyonu, devir sayısı gibi parametrelerin çeşitli kombinasyonları deneme yanılma yöntemi ile gerek eğitim seti gerekse test seti üzerinde en iyi performansı gösteren ağ belirlenerek sınıflandırma işlemleri gerçekleştirilmiştir. Ele alınan YSA türleri ise geri dönüşümlü elman yapay sinir ağı, çok katmanlı yapay sinir ağı ve LVQ ağlarıdır.

Tablo 8’de sınıflandırma tahmini için ele alınan YSA’ya ait belirlenen en uygun katman ve düğüm sayılarının yer aldığı modellerin mimari yapısı verilmiştir.

Tablo 8: Elman YSA, Çok Katmanlı ve LVQ Ağ Parametreleri

Ağın türü	Elman	Çok Katmanlı	LVQ
	YSA	YSA	YSA
Öğrenme Algoritması	Levenberg-Marquardt Optimization (Denetimli Öğrenme)	Levenberg-Marquardt Optimization (Denetimli Öğrenme)	Learnk (Destekleyici Öğrenme)
Öğrenme Kuralı	Gradient descent rule	Gradient descent rule	Kohonen rule
Giriş Katmanındaki Düğüm Sayısı	14	14	14
Gizli Katman Sayısı	1	1	1
Gizli Katmandaki Düğüm Sayısı	9	9	10
Çıkış katmanındaki Düğüm Sayısı	3	3	3
Öğrenme Oranı	0,01	0,01	0,01
Devir Sayısı	21	28	110
Öğrenme zamanı (sn)	1	2	192
Gizli Katmanlar için Transfer Fonksiyonu	Tansig	Tansig	Learnlv1 (LVQ1 weight learning function)
Çıktı Katman İçin Transfer Fonksiyonu	Purelin	Purelin	Purelin
Geri Yayılım Ağının Eğitim Fonksiyonu	Trainlm	Trainlm	Geri yayılım yok

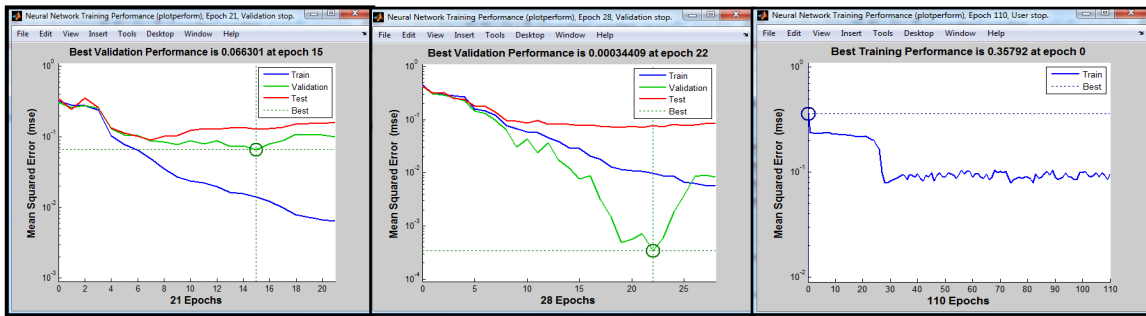
Tablo 8’e göre ülkelere ait insani kalkınmışlık düzeyi sınıflandırma işlemini analiz etmek için Elman YSA, çok katmanlı YSA ve LVQ modelleri kullanılmıştır. Modellerin her üçünde de giriş katmanında 14 düğüm ele alınmıştır ve bu durum insani kalkınmışlık düzeyini sınıflandırmak için kullanılan 14 bağımsız değişkenin normalleştirme sonucundaki değerleridir. Çok katmanlı ve Elman YSA türlerinde gizli katman sayısı 1 belirlenmiş her katmanda 9 düğüm oluşturulmuştur, LVQ türünde ise gizli katmanında 10 düğüm belirlenmiştir. Elman YSA, çok katmanlı YSA ve LVQ ağı çeşitlerinde 3 kategorili sınıflandırma işlemini analiz etmek için çıktı katmanında 3’er düğüm oluşturulmuştur. Matlab 2012 yazılımıyla oluşturulan YSA Modellerine yönelik mimari gösterim Şekil 5’de yer verilmiştir.



Şekil 5. Ülkelerin İnsani Kalkınmışlık Düzeyini Sınıflandırma İşlemi için Matlab Yazılımıyla Oluşturulan YSA Modelleri

Oluşturulan YSA modellerine ait eğitim işlemleri gerçekleştirildikten sonra, çok sayıda test işlemi yapılmıştır. Şekil 5’de görüldüğü üzere Elman YSA ve çok katmanlı YSA modellerinde ülkelere ait insani kalkınma düzeyinin en iyi sınıflandırma işlemi veren öğrenme algoritması Levenberg-Marquardt Optimization’udur. Bu kapsamda gizli katmanlardaki ele alınan fonksiyon çeşidi sigmoid transfer fonksiyonu “tansig”’dur. Çıktı katmanında ele alınan transfer fonksiyonu “purelin” olup geri yayılım ağı için ise “trainlm” fonksiyonları denenmiştir. LVQ ağı için kullanılan öğrenme algoritması destekleyici öğrenme algoritması, gizli katmanlarında LVQ1 weight learning fonksiyon türü, çıktı katman için “purelin” fonksiyonları kullanılmıştır. Elman YSA, Çok katmanlı YSA ve LVQ ağı için 14-1-3 network mimarileri en uygun yapıdaki YSA modeli olarak belirlenmiştir.

Şekil 6’da YSA modelleri için devir performansları gösterilmektedir.



Şekil 6. YSA Modelleri Devir Performansları

Şekil 6’ya göre oluşturulan yapay sinir ağlarının eğitimi için başlangıçta 1000 iterasyon atanmış, Elman YSA için 21 iterasyonu 1 saniyede, çok katmanlı YSA için 28 iterasyonu 2 saniyede ve LVQ ağı için 110 iterasyonu 192 saniyede tamamlayarak öğrenme işlemlerini gerçekleştirmişlerdir.

Tablo 9’da Elman YSA analizi kullanılmasıyla 2010-2012 yılları arasındaki 81 ülkenin üçer yıllık toplamda 244 ülkenin insani kalkınmışlık düzeyi sınıflandırma sonuçları gösterilmiştir.

Tablo 9: Elman YSA Analizi Sınıflandırma Başarısı Sonucu

Elman YSA		Tahmin Edilen Grup				Doğruluk Yüzdesi
		Orta	Gelişmiş	Çok Gelişmiş	Toplam	
Gözlenen Grup	Orta	48	5	0	53	90,6
	Gelişmiş	0	74	4	78	94,9
	Çok Gelişmiş	2	3	108	113	95,6
	Toplam	50	82	112	244	94,3

Tablo 9’a göre kalkınmışlık sınıflandırma değişkenlerine ait veriler Elman YSA analizinde kullanılarak 53 orta düzey gelişmiş ülkeden 48’ini; 78 gelişmiş ülkeden 74’ünü ve 113 çok gelişmiş ülkeden 108’ini doğru tahmin ederek, orta düzey ülkeler için %90,6’lık, gelişmiş ülkeler için %94,9’luk ve çok gelişmiş ülkeler için %95,6’lık doğru sınıflandırma başarıları gözlenmiştir. Tüm ülkeler için toplam sınıflandırma başarı düzeyi %94,3’tür.

Tablo 10’da Çok katmanlı YSA analizi kullanılmasıyla 2010-2012 yılları arasındaki 81 ülkenin üçer yıllık toplamda 244 ülkenin insani kalkınmışlık düzeyi sınıflandırma sonuçları gösterilmiştir.

Tablo 10: Çok Katmanlı YSA Analizi Sınıflandırma Başarısı Sonucu

Çok Katmanlı YSA		Tahmin Edilen Grup				Doğruluk Yüzdesi
		Orta	Gelişmiş	Çok Gelişmiş	Toplam	
Gözlenen Grup	Orta	53	0	0	53	100
	Gelişmiş	2	75	1	78	96,2
	Çok Gelişmiş	2	2	109	113	96,5
	Toplam	57	77	110	244	97,1

Tablo 10’a göre çok katmanlı YSA analizinde kullanılarak 53 orta düzey gelişmiş ülkeden 53’ünü (tamamını); 78 gelişmiş ülkeden 75’ini ve 113 çok gelişmiş ülkeden 109’unu doğru tahmin ederek, orta düzey ülkeler için %100’lük, gelişmiş ülkeler için %96,2’lik ve çok gelişmiş ülkeler için %96,5’lik doğru sınıflandırma başarıları gözlenmiştir. Tüm ülkeler için sınıflandırma başarı düzeyi %97,1’dir.

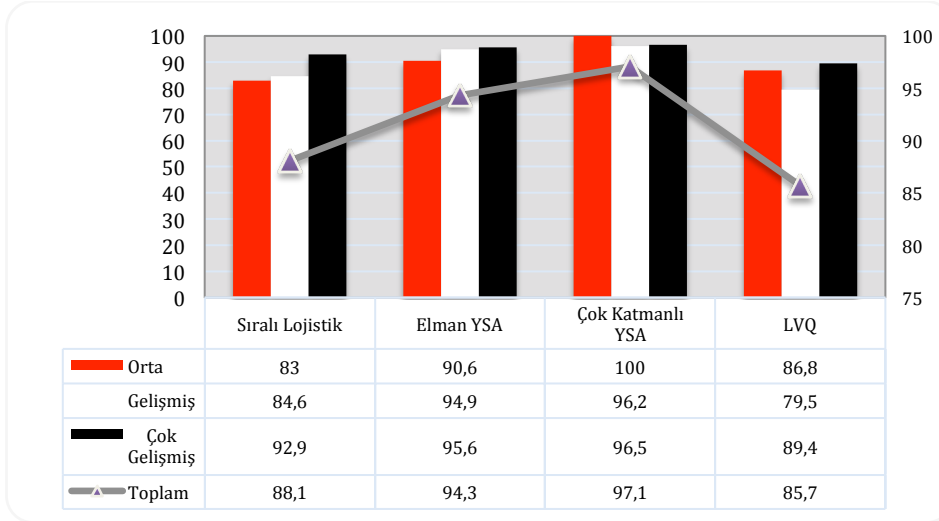
Tablo 11’de LVQ ağı analizi kullanılmasıyla 2010-2012 yılları arasındaki 81 ülkenin üçer yıllık toplamda 244 ülkenin insani kalkınmışlık düzeyi sınıflandırma sonuçları gösterilmiştir.

Tablo 11: LVQ Ağı Analizi Sınıflandırma Başarısı Sonucu

LVQ Ağı	Tahmin Edilen Grup				Doğruluk Yüzdesi	
	Orta	Gelişmiş	Çok Gelişmiş	Toplam		
Gözlenen Grup	Orta	46	7	0	53	86,8
	Gelişmiş	13	62	3	78	79,5
	Çok Gelişmiş	4	8	101	113	89,4
	Toplam	63	77	104	244	85,7

Tablo 11'e göre LVQ ağı analizinde kullanılarak 53 orta düzey gelişmiş ülkeden 46'sını; 78 gelişmiş ülkeden 62'sini ve 113 çok gelişmiş ülkeden 101'ini doğru tahmin ederek, orta düzey ülkeler için %86,8'lik, gelişmiş ülkeler için %79,5'lik ve çok gelişmiş ülkeler için %89,4'lük doğru sınıflandırma başarısı gözlenmiştir. Tüm ülkeler için toplam sınıflandırma başarı düzeyi %85,7'dir.

Grafik 1.'de 2010-2012 yılları arasındaki 81 ülkenin üçer yıllık toplamda 244 ülkenin dört analiz yöntemine göre orta, gelişmiş, çok gelişmiş insani kalkınmışlık düzeyi ve toplam sınıflandırma doğruluğuna sahip % değerler gösterilmiştir.

**Grafik 1. Dört Analiz Yöntemine İlişkin Performans Değerleri**

Grafik 1'e göre en iyi sınıflandırma sonucu çok katmanlı YSA olarak tespit edilmiştir. Orta insani kalkınmışlık düzeyini %100, gelişmiş insani kalkınmışlık düzeyini %96,2, çok gelişmiş insani kalkınmışlık düzeyini %96,5 ve toplam sınıflandırma başarısını %97,1 olarak gerçekleştirmiştir. Analizler arası karşılaştırma gerçekleştirildiğinde çok katmanlı YSA, Elman YSA'dan; sıralı lojistik regresyon analizi ise LVQ ağına göre daha yüksek sınıflandırma yüzdesiyle sonuçlar verdiği tespit edilmiştir. Dört analiz yönteminde de çok katmanlı YSA yönteminin orta, gelişmiş, çok gelişmiş ve toplam sınıflandırma sonuçlarıyla diğer üç yöntemle göre performansının daha iyi olduğu gözlenmiştir.

SONUÇ

Bu çalışmada ülkelerin insani kalkınmışlık düzeyini sıralı lojistik regresyon, Elman YSA, çok katmanlı YSA ve LVQ ağı kullanılarak sınıflandırma işlemi gerçekleştirilmiştir. Bağımlı değişken olarak orta düzeyde gelişmiş, gelişmiş ve çok gelişmiş ülkeler olmak üzere 3 kategorili sıralı değişken ile 14 bağımsız değişken ile arasındaki ilişkiyi belirlemek için çoklu sınıflandırma yöntemleri ele alınmıştır. Uygulama verisi için Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı İnsani Kalkınma Endeksi kapsamında 81 ülkenin 2010-2012 yılları arasındaki verileri ele alınmıştır.

Sıralı lojistik regresyon analizinde 14 bağımsız değişkenden BÖO “bebek ölüm oranı”, İTH “ithalat” negatif ve İKS “internet kullanıcı sayısı”, İH “ihracat” ve SH “sağlık harcamaları” pozitif işaretli olarak istatistiksel açıdan anlamlı olduğu gözlenmiştir. İnsani kalkınma düzeyine pozitif yönde etki eden en önemli değişkenin SH “sağlık harcamaları” değişkeni ve ikinci sıradaki değişkenin ise İKS “internet kullanıcı sayısı” değişkeni, negatif yönde etki eden en önemli değişkenin ise BÖO “bebek ölüm oranı” değişkeni olduğu tespit edilmiştir. 2010, 2011 ve 2012 yıllarında gelişmiş insani kalkınmışlık düzeyinde yer alan Türkiye’nin, sıralı lojistik regresyon analizi ile sınıflandırma işlemi doğru şekilde tahmin edilmiştir. Analizler arası karşılaştırmada çok katmanlı YSA, Elman YSA’dan; sıralı lojistik regresyon analizi ise LVQ ağına göre daha yüksek sınıflandırma yüzdesiyle sonuçlar gerçekleştirmiştir.

2012 yılı Türkiye için önerilen SH, İKS ve İH değişkenlerinde %20’lik bir artış ve BÖO değişkeninde %10’luk bir azalışla beraber Türkiye’nin sıra lojistik regresyon analizi sonucu 0,536 ile en yüksek olasılığa sahip çok gelişmiş insani kalkınmışlık düzeyinde yer alabilmesi muhtemeldir.

Analiz sonuçları literatürde yer alan çalışmaları karşılaştırıldığında, Burmaoğlu, vd.(2009), binary lojistik regresyon analizinden yararlanarak birleşmiş milletler kalkınma programı beşeri kalkınma endeksinin sınıflandırılmasında en fazla etkiye sahip olan değişkenlerin sağlık harcamaları ve doğumda yaşam beklentisi olduğunu tespit etmişlerdir. Ayrıca yapılan başka bir çalışmada Eren, vd., (2014), doğumda yaşam beklentisi (bebek ölüm oranı) ve okullaşma oranı değişkenlerinin insani kalkınmışlık düzeyine etki eden en önemli değişkenler olduklarını belirtmişlerdir.

Araştırma sonucunda elde edilen sonuçlar dikkate alındığında, bundan sonraki çalışmalarda bağımsız değişkenlerin sayısı artırılarak ve geniş bir dönemi kapsayacak şekilde değerlendirilmelidir. Gelecekte yapılacak çalışmalarda veri madenciliği teknikleri kullanılarak insani kalkınmışlık endeksine etki eden değişkenler yardımıyla karar ağaçları ile analiz gerçekleştirilebilir. Daha sonraki yapılacak çalışmalarda insani kalkınmışlık endeksinin sınıflandırılması hem araştırmacılara hem de literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Akın, H.B., ve Şentürk, E., (2012). “Bireylerin Mutluluk Düzeylerinin Ordinal Lojistik Regresyon Analizi İle İncelenmesi”, Öneri, C.10, S.37, 183-193.
- Akkuş, Ö, Türkan, S., Tatlıdil, H., (2010). “Sıralı Bağımlı Değişken Modeli Ve Diskriminant Analizi'nin Ticari Bankaların Mali Performanslarına Göre Sınıflandırılmasında Kullanımı”, Suleyman Demirel University The Journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences, Vol.15, No.2, 319-332.
- Alpar, R., (2013). Çok Değişkenli İstatistiksel Yöntemler, 4. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara,
- Bilgehan, M., and Turgut, P., (2010). “The Use of Neural Networks In Concrete Compressive Strength Estimation”, Computers and Concrete, 7(3), 2010, 271-283.
- Burmaoğlu, S., Oktay, E. ve Özen, Ü. (2009). “Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı Beşeri Kalkınma Endeksi Verilerini Kullanarak Diskriminant Analizi ve Lojistik Regresyon Analizinin Sınıflandırma Performanslarının Karşılaştırılması”, KHO Savben Dergisi, Cilt:8, Sayı:2, 23-49.
- Chen, C-K., and Hughes, J. Jr., (2004). “Using Ordinal Regression Model to Analyze Student Satisfaction Questionnaires”, IR Applications, Association for Institutional Research, Vol. 1,1-13.
- Demirtas E. A., Anagun A.S., Koksal G., (2009). “Determination Of Optimal Product Styles By Ordinal Logistic Regression Versus Conjoint Analysis For Kitchen Faucets”. International Journal of Industrial Ergonomics, 39, 866–875.
- Elamir, E., ve Sadeq, H., (2010). “Ordinal Regression to Analyze Employees Attitudes Towards The Application of Total Quality Management”, Journal of Applied Quantitative, Vol.5, No.4, 647-658.
- Elman, J.L., (1990). “Finding structure in time”, Cognitive Science, 14(2), 179-211.
- Eren, M., Çelik, A.K., Kubat, A., (2014). “Determinants of the Levels of Development Based on the Human Development Index: A Comparison of Regression Models for Limited Dependent Variables”, Review of European Studies, Vol. 6, No. 1, 10-22.
- Haykin, S., (1999). Neural Networks: A Comprehensive Foundation, Prentice Hall Inc, New Jersey.
- Ivanova, I., Arcelus F.J. and Srinivasan G., (1999). “An assessment of The Measurement Properties of The Human Development Index”, Social Indicators Research, 46, 157-179.
- Kohonen, T. (1987). “State of the Art in Neural Computing”, Int. Conf. on AI,1-79.
- Kohonen, T., (2001). Self-Organizing Maps, Springer Series in Information Sciences, (3rd Edition), New York.
- Küçükönder, H., (2011). “Yapay Sinir Ağları ve Tarımda Bir Uygulama”, (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Kahranmanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Liao, T. F., (1994). Interpreting Probability Models, Logit, Probit, and Other Generalized Linear Model, Sage Publications, In Sage University Papers Series. Thousand Oaks. California
- Lind Niels C., (1992). “Some Thoughts on The Human Development Index”, Social Indicators Research, 27, 89-101.
- Lippman, R. (1987)., “An introduction to computing with neural nets”, IEEE ASSP Mag., 4, 4-22.

- Long, J. Scott, ve Freese, J., (2001). Regression Models For Categorical Dependent Variables Using Stata, A Stata Press Publication, Texas.
- McCullagh, P., (1980). “Regression Models for Ordinal Data”, Journal of the Royal Statistical Society. Series B (Methodological), Vol. 42, No. 2, 109-142.
- Morse, S., (2014). “Stirring The Pot. Influence of Changes in Methodology of The Human Development Index on Reporting By The Pres”, Ecological Indicators 45: 245–254.
- O’Connell, A.A., (2006). Logistic Regression Models for Ordinal Response Variables. Thousand Oaks, Sage Publications, London.
- Öztemel, E., (2003), Yapay Sinir Ağları”, Papatya Yayıncılık, İstanbul.
- Pissarenko, D., (2002). Neural Networks For Financial Time Series Prediction: Overwiew Over Recent Research, <http://members.inode.at/d.pissarenko/fyp/Pissarenko2002.pdf>
- Şen, Z., (2004). Yapay Sinir Ağlarının İlkeleri, Özener Matbacılık, İstanbul.
- UNDP, Human Development Report, 1990.
- UNDP, Human Development Report, 2010.
- UNDP, Human Development Report, 2011.
- UNDP, Human Development Report, 2012.
- UNDP, Human Development Report, 2014.
- Üçdoğruk, Ş., Akın, F., ve Emeç, H., (2001). “Hanehalkı Harcamaların Olasılıklarını Sıralı Regresyon Modeli ile Tahmin Etme”, V. Ulusal Ekonometri ve İstatistik Sempozyumu, Adana. (<http://idari.cu.edu.tr/sempozyum/bil13.htm>).
- Yıldız, B., (2001). “Finansal Başarısızlığın Öngörülmesinde Yapay Sinir Ağı Kullanımı ve Halka Açık Şirketlerde Ampirik Bir Uygulama”, İMKB Dergisi, Sayı:17, 51-67.

EK-1 Ülkelere ait İnsani Kalkınmışlık Düzeyi

Ülke	Kalkınmışlık Düzeyi	Ülke	Kalkınmışlık Düzeyi	Ülke	Kalkınmışlık Düzeyi	Ülke	Kalkınmışlık Düzeyi
Almanya	Çok Gelişmiş	Guatemala	Orta	Latvia	Gelişmiş	Sırbistan	Gelişmiş
Amerika	Çok Gelişmiş	Gürcistan	Gelişmiş	Litvanya	Gelişmiş	Slovenya	Çok Gelişmiş
Avustralya	Çok Gelişmiş	Hrvatistan	Gelişmiş	Lüksemburg	Çok Gelişmiş	Slovakya	Çok Gelişmiş
Avusturya	Çok Gelişmiş	Hollanda	Çok Gelişmiş	Macaristan	Çok Gelişmiş	Srilanka	Orta
Azerbaycan	Gelişmiş	Honduras	Orta	Makedonya	Gelişmiş	Suriye	Orta
Belçika	Çok Gelişmiş	İngiltere	Çok Gelişmiş	Malezya	Gelişmiş	Suudi Arabistan	Gelişmiş
Bolivya	Orta	İrlanda	Çok Gelişmiş	Malta	Çok Gelişmiş	Şili	Gelişmiş
Bosna Hersek	Gelişmiş	İspanya	Çok Gelişmiş	Meksika	Gelişmiş	Tayland	Orta
Brezilya	Gelişmiş	İsrail	Çok Gelişmiş	Mısır	Orta	Trinidad ve Tobago	Gelişmiş
Bulgaristan	Gelişmiş	İsveç	Çok Gelişmiş	Moldovya	Orta	Tunus	Gelişmiş
Cezayir	Gelişmiş	İsviçre	Çok Gelişmiş	Nikaragua	Orta	Türkiye	Gelişmiş
Çek Cumhuriyeti	Çok Gelişmiş	İtalya	Çok Gelişmiş	Norveç	Çok Gelişmiş	Ukrayna	Gelişmiş
Çin	Orta	İzlanda	Çok Gelişmiş	Pakistan	Orta	Uruguay	Gelişmiş
Danimarka	Çok Gelişmiş	Jamaika	Gelişmiş	Panama	Gelişmiş	Ürdün	Gelişmiş
Dominik Cumhuriyeti	Orta	Japonya	Çok Gelişmiş	Paraguay	Orta	Venezüella	Gelişmiş
Ekvador	Orta	Kanada	Çok Gelişmiş	Peru	Gelişmiş		
El Salvador	Orta	Kazakistan	Gelişmiş	Polonya	Çok Gelişmiş		
Estonya	Çok Gelişmiş	Kıbrıs	Çok Gelişmiş	Portekiz	Çok Gelişmiş		
Fas	Orta	Kırgızistan	Orta	Romanya	Gelişmiş		
Filipinler	Orta	Kolombiya	Gelişmiş	Rusya	Gelişmiş		
Finlandiya	Çok Gelişmiş	Kore	Çok Gelişmiş	Yeni Zelanda	Çok Gelişmiş		
Fransa	Çok Gelişmiş	Kosta Rika	Çok Gelişmiş	Yunanistan	Çok Gelişmiş		

Comparison Of Classification Success Of Human Development Index By Using Ordered Logistic Regression Analysis And Artificial Neural Network Methods

Emre YAKUT

Osmaniye Korkut Ata
University, Faculty of
Economics and
Administrative Sciences,
Osmaniye, Turkey
emreyakut@osmaniye.edu.tr

Murat GÜNDÜZ

Uşak University
Faculty of Economics and
Administrative Sciences,
Uşak, Turkey
murat.gunduz@usak.edu.tr

Ayhan DEMİRCİ

Turkish Armed Forces
kho1993@hotmail.com.tr

Extensive Summary

Introduction

Human development is the process of enhancing and improving people's life skills. This process aims to make a positive contribution to human and their living standards by equipping them with skills and capacity (UNDP 1990, p.1). By its *Human Development Index* (HDI) developed in 1990, United Nations Development Program (UNDP) takes a more composite and human oriented perspective by taking education, health and welfare dimensions of development into consideration by widening the perspective which is focused narrowly on economic growth only (Lind, 1992, p.89). Until 2010, GDP calculated per person based on purchasing power parity was taken into consideration for the economic dimension while life expectancy since birth was used for the health dimension and literacy and schooling were used for the education dimension. HDI calculates the arithmetic mean. Both economy and health dimension has one indicator while education dimension has two being literacy (2/3) and schooling (1/3) (Ivanova et al, 1999, pp.159-160). In 2010, index calculation was significantly changed. In this context, index calculation was based on arithmetic average instead of geometric average. With regards to education dimension, literacy among adults was excluded and the average of schooling rate and estimated schooling rate was considered (Morse 2014, p.249). HDI is scored between 0 and 1. 1 shows the highest human development status. The human development report in 2014 stated 4 levels of human development as very high, high, moderate and low. Countries with HDI value lower than 0,550 was classified as low, 0,550–0,699 as moderate, 0,700–0,799 as high and higher than 0,800 as very high (UNDP 2014, p.156). The purpose of this study is to compare the success of multiple classifications and to determine the effective factors by using logistic regression analysis and Elman ANN, multi-layer ANN and LVQ network. This study is comprised of 3 parts. In the first part, logistic regression analysis is introduced while the second part focuses on Elman ANN and LVQ network. In the third part, application results are compared.

1. Ordered Logistic Regression Model

Logistic regression models are used for modelling the relation between dependent variables measured in different categories and independent variables of categorical or continuous measurement. Ordered logistic regression (OLOGREG) is

used when dependent variables consists of at least three categories and measured by ordinal scale (Demirtas v.d., 2009, p.869).

The main features of ordered logistic regression model are as follows (Chen and Hughes, 2004, p.4):

- ✓ Outcome variable of categorical and ordinal measurement is a variable, which can be rearranged multiple times from an unobserved continuous latent variable, however it's not clear whether the space between the categories of this ordinal outcome variable is equal.
- ✓ Ordered logistic regression analysis, uses a correlation function to explain the effects of independent variables on ordered and categorical outcome variable. This model does not require normality and constant variance assumption.
- ✓ Since regression coefficient value is not dependent on the categories of categorical output variable, ordered logistic regression model assumes that the relation between explanatory variables and ordered categorical output variable is independent from categories.

Ordered logistic regression model is actually based on the existence of an continuous and unobserved random Y^* latent variable under a categorical dependent Y variable. The categories of this variable are estimated as sequential intervals on a continuous plane named as cut-off point or threshold value (McCullagh, 1980, p.109).

The most important assumption in ordered logistic regression model is the assumption of parallel curves. According to this assumption, regression parameters obtained in the model is the same in all categories of the dependent variable. In other words, the relation between independent variables and dependent variable does not change according to the categories of dependent variable, and parameter estimations do not change according to different threshold values. Thus, if there's a dependent variable of J category, " β_k " parameter is only one. On the other hand, there is θ_{j-1} cut-off point (threshold value) for $J-1$ logit comparisons (Akin and Senturk, 2012, p.185).

It's challenging to interpret parameters in ordered logistic regression. Methods of calculation of standardizes coefficients, calculation of estimated probabilities, calculation of factor change in estimated probabilities and percentage change in estimated probabilities are used for interpreting parameters. Odds ratio can also be used for interpreting parameters. In the event that all other variables are held constant, $\exp(\beta_k)$ is odd ratio for dummy variable. To standardize odds ratios, s_k : showing standard deviation, $\exp(\beta_k * s_k)$ is calculated provided that all other variables are held constant. For continuous variables; the percentage is found by $[\exp(\beta - 1) * 100]$ (Ucdogruk vd., 2001).

2. Artificial Neural Networks

ANNs are cellular systems that can receive, store and use information. ANNs are parallel systems, which are formed by connecting many connecting elements with links of variable weights. Multi-layer artificial neural network is the most popular one among many artificial neural networks (Lippman 1987, p.15). ANN is a system based on simple neural networks, which can receive interconnected information as input, process them and submits to other units, and which can even use the outputs as inputs again (Pissarenko, 2002, p.35). ANN simulates the operation of a simple biological neural

system. ANNs provide solutions to problems, which normally requires a person's natural ability to think and observe. Artificial neural networks are computer systems which are developed to perform some characteristics of a human brain automatically without getting any help such as getting new information through learning, creating new information and discovering (Oztemel, 2003, p.29). Artificial neural networks are used to achieve one or more processes including learning through using available data, associating, classification, generalization and optimization (Sen, 2004, p.13).

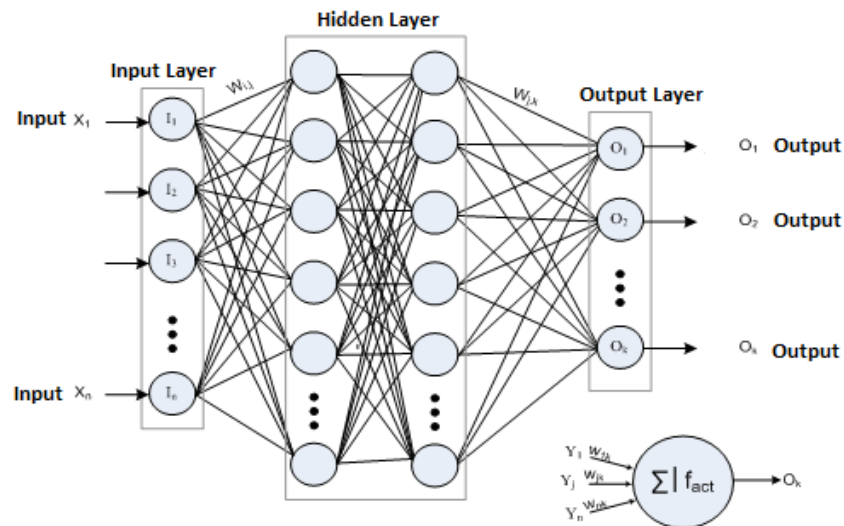


Figure 1. General Structure of an Artificial Neural Network (Bilghan and Turgut, 2010, p.275).

Use of artificial neural networks in such problems whose algorithmic solution could not be found has increased due to the fact that artificial neural networks can find solutions to new occurrences by way of examining former instances and learning the relationship between inputs and outputs of the said occurrence, regardless of whether the relationship is linear or not, from the current instances in hand. The biggest problem in artificial neural networks is that there is a need for such artificial neural networks that contain either very large neurons or multi-layered and a great amount of neurons in order to solve complicated problems (Kohonen, 1987, pp. 1-79). An artificial neural network is an intensively parallel-distributed processor which is comprised of simple processing units, has a natural tendency to collecting experiential information, and enabling them to be used (Haykin, 1999, p.2). In a general artificial neural network system, neurons gather on the same direction to form layers (Yildiz, 2001, pp.51-67). There is parallel flow of information from the input layer to the exit in an architectural structure. Such flow is possible with parallel placed cells.

3. Method

Economic development and growth are among the most important objectives for all countries. For this reason, human development index has become a widely preferred and recognized numerical indicator for comparison and classification of countries. The purpose of this research is to compare the classification success of Human Development Index and determine the by using ordered logistic regression as well as Elman ANN, multi layer ANN and LVQ network as artificial neural networks.

In this study, data of highly developed, developed, moderately developed and less developed countries produced by Human Development Report Office of United Nations Development Program (UNDP), which is published annually. This data covers a period of three years and is obtained from 2010-2012 Human Development Index published at United Nations Development web site. Since it was difficult to find data about less developed countries, they are excluded from the analysis. The study classifies 81 countries based on data of three years. With the addition of one more country in 2012, the universe of the study is total of 244 countries.

Income, education and life expectancy are indispensable components in calculation of human development index. Since human development level would be subject to multiple classification process, 11 independent variables were added to these three variables, thus 14 independent variables were studied in order to enable a more detailed examination of methods. The following variables were used in the analysis respectively:

- X1: BÖÖ “infant mortality rate”,
- X2: GSMH “gross national product”,
- X3: LKO “high school enrolment”,
- X4: BY “growth”,
- X5: DYY “direct foreign investment”,
- X6: ET “energy consumption”,
- X7: EÜ “energy production”,
- X8: E “inflation”,
- X9: IH “export”,
- X10: IKS “number of internet users”,
- X11: ISZ “unemployment”,
- X12: ITH “import”,
- X13: MTAS “number of mobile phone subscribers”,
- X14: SH “health expenses”

Answer variables for Human Development are coded as follows for Ordered Logistic Regression Analysis:

- 0: Moderately Developed,
- 1: Developed,
- 2: Highly Developed.

3.1. Data Analysis Method

Countries are classified for their Human Development Level by using Stata 11.2 package, Ordered Logistic Regression and Matlab 2012 software with Elman, Multi Layer Neural Networks and LVQ Network methods. In artificial neural network method, if a country is highly developed in human development, it is valued as 1 while the others' output values are stated as 0.

3.2. Ordered Logistic Regression Analysis

Stata 11.2 statistical analysis program is used to classify Human Development Index of countries.

Results of Ordered Logistic Regression Analysis of Variables Effecting Human Development Level

						Number of obs	244	
						LRchi2(12)	316,95	
						Prob> chi2	0,0000	
Log likelihood						Pseudo R2	0,617	
-110,706								
HDII	Coef.	Std. Err.	Wald	z	P>z	Odds Ratio	[95% Conf. Interval]	
BÖO	-0,132	0,035	13,985	-3,740	0,000	0,876	0,817	0,939
GSMH	0,000	0,000	1,840	1,360	0,174	1,000	1,000	1,000
LKO	0,017	0,013	1,749	1,320	0,186	1,017	0,992	1,043
BY	-0,076	0,063	1,482	-1,220	0,223	0,926	0,819	1,048
DYY	0,000	0,000	0,175	-0,420	0,674	1,000	1,000	1,000
ET	0,000	0,000	0,603	-0,780	0,438	1,000	1,000	1,000
EÜ	0,000	0,000	0,011	-0,110	0,916	1,000	1,000	1,000
E	0,051	0,037	1,837	1,360	0,175	1,052	0,978	1,131
IH	0,058	0,023	6,475	2,540	0,011	1,059	1,013	1,108
IKS	0,104	0,020	26,893	5,190	0,000	1,109	1,067	1,154
ISZ	-0,005	0,044	0,012	-0,110	0,914	0,995	0,914	1,084
ITH	-0,062	0,024	6,788	-2,610	0,009	0,940	0,897	0,985
MTAS	-0,006	0,009	0,506	-0,710	0,477	0,994	0,977	1,011
SH	0,237	0,110	4,616	2,150	0,032	1,267	1,021	1,573
/cut1	1,563	1,539					-1,453	4,580
/cut2	6,487	1,614					3,323	9,651

Results of the ordered logistic regression analysis of dependent and independent variables using mlogit command in Stata 11.2 package program are shown in Table 5. As seen in Table 5, the number of observations is 244 in the model and χ^2 value is statistically significant ($p < 0.01$). Log likelihood value of the model was found to be -110.71. The first column of Table 5 shows β coefficients of ordered logistic regression analysis. BÖO “infant mortality rate”, IKS “number of internet users” and ITH “import” with 0.01 significance level and IH “export” and SH “health expenses” with 0.05 significance level were observed as statistically significant. BÖO and ITH variables above the statistically dependent variable is marked negative while estimated value of IKS, IH and SH variables are marked positive. In addition, marginal effects will be calculated for the change in probabilities of dependent variable pursuant to change in β coefficients.

In odds ratio, one unit increase in BÖO variable decreases odds of high level human development rate by 12.4% while one unit increase in ITH variable decreases it by 6% provided that all other independent variables are held constant against moderate and low level of human development rate. One unit increase in IH variable increases odds of high level human development rate by 5.9% while one unit increase in IKS variable increases it by 10.9% and one unit increase in SH variable increases it by 26.7% against moderate and low level of human development rate. Thus, the most important variable that has a positive effect on human development level is SH “health expenses” variable, the second one is IKS “number of internet users” variable and the third one is IH “export” variable while the most important variable with negative effect is BÖO “infant mortality rate”. Table 7 shows the results of 244 countries’ human development level classification results by using ordered logistic regression analysis.

3.3. Artificial Neural Networks Analysis

Matlab R2012a computer software was used to establish artificial neural network models. In order to determine the appropriate artificial neural network method,

trial-and-error method is commonly used and many tests are performed. In this context, different combinations of parameters including number of hidden layers, number of nodes in hidden layers, momentum term, activation function, number of cycles were tested on both the training set and the test set to find the best performing network. Elman artificial neural network, multi layer artificial neural network and LVQ network were used as artificial neural networks in this study.

3.4. Findings and Conclusion

In this study, human development level of countries were classified by using ordered logistic regression, Elman ANN, multi layer ANN and LVQ network. Multiple classification methods were used to determine the relation between moderately developed, developed and highly developed countries as the dependent variable with ordered variable of 3 categories and 14 independent variables. The data of 81 countries, which has United Nations Development Program’s Human Development Index, between the years of 2010-2012 were used in this study.

In ordered logistic regression analysis among 14 independent variables, it was observed that BÖÖ “infant mortality rate” and ITH “import” had a statistically significant negative effect while IKS “number of internet users”, IH “export” and SH “health expenses” a statistically significant positive effect. Thus, the most important variable that has a positive effect on human development level was SH “health expenses” variable and the second one was IKS “number of internet users” variable while the most important variable with negative effect was BÖÖ “infant mortality rate”. The classification of Turkey, which was classified as a developed country with regards to human development in 2010, 2011 and 2012, was successfully estimated by using ordered logistic regression analysis. Chart 1 shows percentage values of all four methods of analysis for moderate, development and high development levels and the overall classification accuracy.

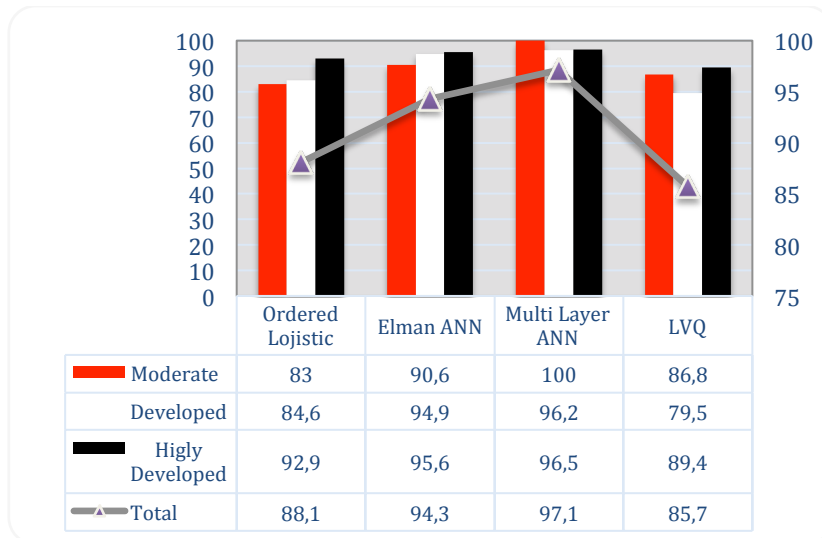


Chart 1. Performance Criterion for All Four Methods of Analysis

Multi Layer ANN analysis had the best performance among all. Its classification success was 100% for moderately developed countries, 96.2% for developed countries and 96.5% for highly developed countries. As a result of comparison of analyses, it’s seen that Muli Layer ANN provides results with a higher accuracy percentage compared

to Elman ANN while ordered logistic regression analysis provides results with a higher accuracy compared to LVQ network. In all four methods of analysis, it was proved that Multi Layer ANN had a better performance compared to the other three methods with regards to total classification results of moderately, developed and highly developed countries.

E-Ticarette Tüketici Gizliliğinin Korunması Üzerine Bir Araştırma

A Research on Protection of Consumer Privacy in E-Commerce

Serpil KARLIDAĞ

Başkent Üniversitesi
Sosyal Bilimler M.Y.O
06530 Etimesgut/Ankara, Türkiye
skarli@baskent.edu.tr

Selda BULUT

Gazi Üniversitesi
İletişim Fakültesi
06490 Emek /Ankara, Türkiye
seldabulut@gmail.com

Özet

Tüketiciler bir taraftan çevrimiçi alışverişten yararlanırken diğer taraftan kişisel bilgilerinin korunması konusunda kaygı duymaktadırlar. Bu çalışma da, e-alışveriş sitelerinin tüketicilere ait kişisel bilgileri korumakta ne gibi politikalar uyguladıklarını analiz etmeyi amaçlamaktadır. Çalışmanın verileri Türkiye'nin önde gelen 50 alışveriş sitesinin gizlilik politikaları incelenerek elde edilmiş ve içerik analizi uygulanmıştır. Kodlanan kategoriler doğrudan gizlilik politikalarıyla ilgili metinlerden çıkarılmıştır. Gizlilik metinleri iki farklı kodlayıcı tarafından aynı biçimde kodlanmış ve çıkarımların geçerliliği sağlanmıştır. Buna göre, e-alışveriş siteleri tüketicilere ait kişisel verileri onların bilgisi olmadan üçüncü taraflara aktarmayacaklarını ve ticarileştirmeyeceklerini açıklamakta ancak istisnalara yer vermektedir. Bazı işletmeler de bu bilgileri kendi mülkiyetleri altında, işletmeye ait varlıklar olarak görmekte ve kendi çıkarları doğrultusunda kullanmaktadır. Buna karşın müşterilerinin bilgilerini korumakta herhangi bir sorumluluk almamaktadırlar.

Anahtar kelimeler: E-alışveriş, Gizliliğin korunması, İçerik analizi

Abstract

As consumers benefit from online shopping they are concerned with the protection of their personal information. This study aims to analyze what kind of policies e-shopping web sites implement to protect their customers' personal information. Data of the study have been obtained by examining Turkey's 50 leading e-shopping web sites. Content analysis has been used to examine the collected data. The coding categories have been derived directly from the privacy policy texts. Privacy texts have been coded in the same way by two different people and the validity of inferences has been provided. Accordingly, the shopping web sites explain that they do not transfer the personal information to the third parties without any notification. However they have exceptions. Some businesses see the customers' information as their own property and use them for their own gain. Moreover, they do not take any responsibilities to protect customer's information.

Keywords: E-shopping, Protecting privacy, Content analysis

Giriş

Bilişim teknolojilerindeki gelişmelere bağlı olarak ticaret de çevrimiçi ortamlarda yapılagelmektedir. Birçok türü bulunan e-ticaret malların/hizmetlerin üretim, dağıtım ve reklamlarının internet ağları üzerinden yapılmasıdır (Canpolat, 2001; Çınar, 2012). İşletmeden işletmeye-ticaret (B2B) olarak adlandırılan (Business to Business) e-ticaret ilk 1981 yılında, işletmeden tüketiciye olarak adlandırılan B2C (Business to Consumer) e-ticaret ise 1984 yılında ortaya çıkmıştır (Marangoz, Yeşildağ ve Saltık Arıkan, 2012; Diker ve Varol, 2013). Böylece 1980’li yıllardan beri çevrimiçi alışveriş için alt yapı hazırlanmıştır. Buna bağlı olarak günümüzde çevrimiçi alışveriş gittikçe artış göstermektedir. Nitekim sadece Kasım-Aralık 2014 dönemini içeren 51 gün içerisinde, masaüstü bilgisayarlar yoluyla 48.3 milyar dolarlık bir alışveriş yapılmış ve bu miktar bir önceki yıla göre %15 artış göstermiştir (Comscore, 2014). Zaman ve mekân kısıtlaması olmadan istenilen ürünlere erişebilmek ve bu ürünler ile fiyatları konusunda daha fazla bilgi edinerek alışveriş yapmak tüketiciler açısından yararlı olmaktadır. Yine ikinci el alışveriş olanaklarının olması da çevrimiçi alışverişini cazip kılmaktadır. Forbes tarafından yapılan son bir araştırma sonucuna göre, kitap, tüketici elektroniği, eğlence, sağlık, kozmetik, giyim, oyuncak, spor, mobilya ve hobi ürünlerinde düşük ücretler büyük motivasyon kaynağı olurken, yiyecek ve içecekte daha iyi ve daha çok seçenek tüketicileri internet müşterisi yapmaktadır. Ücretsiz kargo olanağı da, daha çok kâğıt ve temizlik ürünlerinde kullanıcıları yönlendiren önemli bir unsur olmaktadır (Forbes, 2013).

Tüm bu gelişmelere karşın tüketici bilgilerinin korunması ve güvenliklerinin sağlanması konusundaki endişeler sürmektedir. ABD’deki Kimlik Hırsızlığı Merkezi’nin yayınladığı raporda, veri ihlallerinin rekor seviyeye geldiği ve bu ihlallerin hepsinin mutlaka kimlik hırsızlığı ya da benzeri suçta yol açmasa bile, insanların mutlaka ilgilenmesi gereken tuhaf durumlarla karşı karşıya gelmelerine neden olduğunu açıklamıştır (www.idtheftcenter.org, 2014). Ekonomist dergisinin 2013 yılında yaptığı bir araştırma, tüketicilerin verilerinin nasıl kullanıldığını bilmediklerini ve bu konudaki düzenlemelerin zayıf olduğu konusundaki endişelerini ortaya koymaktadır (Economist, 2013). Yine piyasa ve tüketiciler konusunda araştırmalar yapmasıyla bilinen Gfk’nin 2014 yılında tüketici verilerinin korunmasıyla ilgili yapmış olduğu çalışma, hangi yaş grubunda olursa olsun tüketicilerin %60’ının, kişisel bilgilerin şirketler tarafından güvenli bir şekilde korunduğu konusunda endişe duyduklarını açığa çıkartmıştır (www.emarketer, 2014). Tüketicilerin endişeleri daha çok, kişisel bilgilerin iyi korunmaması sonucunda, “hacker” tarafından dolandırılarak, maddi kayba uğranılma konusunda yoğunlaşmaktadır. Tüketicilerin duyduğu bu endişe, onların internet üzerinden işlem yapmalarını engelleyebilmektedir. Hemen her gün bir yenisi çıkan dolandırıcılık olayları da bu endişeleri haklı kılmaktadır. Yasal olmayan yollarla elde edilen kişisel veriler yoluyla Almanya’da çok sayıdaki emekliyi dolandıran profesyonel bir çete bu konudaki son örneklerden birisini oluşturmaktadır (Milliyet, 2015).

Kişisel verilerin toplanmasına işletmeler açısından bakıldığında ise, işletmeler tüketiciler hakkında daha fazla bilgi sahibi olduklarında pazarlama giderlerinden tasarrufta bulunmakta ve kendi ürün ve hizmetlerini kullanan ya da kullanabilecek olan müşterilere mesajlar göndererek satışlarını artırabilmektedirler (Acquisti, 2010). Tüketicinin çevrimiçi ortamdaki hareketliliği ve verilerini paylaşması sonucunda orta çıkan bilgilerin toplanmasıyla elde edilen veriler, özellikle hedefli reklamcılık alanları

ile müşteri gereksinimleri ve satış eğilimlerinin belirlenmesinde kuruluşlar tarafından kolaylıkla kullanılmaktadır. Facebook'ta paylaşılan profiller, başta Google olmak üzere arama motorlarındaki anahtar kelimeler ve Amazon'dan yapılan alışverişler tüketicilerin dijital kimliklerini oluşturmada çok değerli veriler sunmaktadır.

Yapılan çalışmalar, toplanan verilerin nerede kullanılacağı bilgisinin verilmesi ve tüketicilerin kendi verileri üzerinde denetim sahibi olmaları sonucunda onların endişelerinden büyük ölçüde kurtulduklarını göstermiştir (Malhotra, Kim ve Agarwal, 2004; Tucker, 2014). Yine 2011 yılında yayınlanan bir araştırma raporunda işletmelerin hangi verileri topladıkları, nasıl topladıkları, ne kadar süre koruyacakları ve neden üçüncü kişilerle paylaştıkları hakkında tüketicileri bilgilendirmeleri gerektiği belirtilmektedir. (Communications Consumer Panel, 2011, s. 36). Böylece, satıcılar ve alıcılar arasındaki asimetrik enformasyon azalmakta ve tüketici kişisel bilgileri karşılığında elde ettiği mal ve hizmetlerin yarar ve zararını değerlendirebilmektedir (Tsai, Egleman, Cranor ve Acquisti, 2011). Bir başka deyişle, işletmelerden elde edilen gerekli enformasyon tüketicilerin çevrimiçi satın alma kararlarındaki gizlilikle ilgili kaygılarını azaltmaktadır.

Kişisel veriler her zaman önemli olmuştur ancak post-Fordist üretim tarzı ile bu üretim tarzı içinde örgütlenen yeni iletişim teknolojileri, kişisel verilerin değişim değerini artırarak büyük bir piyasa haline gelmesine yol açmıştır. Öyle ki, tüketici verilerinin ağırlıklı ve yoğun olduğu bir ticari devrim yaşanırken, tüketiciler bu çok değerli varlık olan tüketici verilerinin hem üreticisi hem de tüketicisi durumundadırlar (Acquisti, 2010, s. 8). Zwick'de bu tüketici bilgilerinden oluşan veri tabanlarını yeni bir üretim tarzı ve 21.yüzyılın fabrikaları olarak görmektedir (2009, s. 221). Tüketiciler açısından kullanım değerine sahip bu bilgiler işletmeler açısından gözetim yoluyla elde ettikleri varlıklardır ve sermaye birikimlerine katkıda bulunmaktadır. Dolayısıyla, işletmelerin kişisel veriler yoluyla kazanç sağlarken kişisel verilerin korunması konusunda nasıl davrandıkları, tüketicilerin kaygılarını azaltıcı yönde güvenceler verip vermedikleri bu çalışmanın konusunu oluşturmaktadır.

Çalışmada, McKinseyCompany-Bilgi Toplumu Stratejisinin Yenilenmesi Projesi İnternet Girişimciliği ve e-Ticaret Ekseni Mevcut Durum Raporu'nda (Kalkınma Bakanlığı, 2013) gruplandırılan çevrimiçi alışveriş siteleri ile TurkishtimeEconomy dergisi ve Trendbase tarafından 2014 yılında, "Türkiye'nin en beğenilen alışveriş siteleri" araştırmasındaki 50 web sitesi örneklem olarak seçilmiş ve tüketicilerin endişeleri karşısında bu sitelerin gizlilik konusunda herhangi bir önlem alıp almadıkları araştırılmıştır. Daha açık bir ifadeyle, çevrimiçi alışverişteki gizlilik konusuna işletmeler açısından bakarak; a) tüketicilerin kişisel bilgilerinin korunduğuna ve onların bilgisi dışında üçüncü taraflara herhangi bir aktarımda bulunulmayacağına dair herhangi bir güvence oluşturan ifade ya da beyanların varlığının, b) bu beyanların görünür bir yerde olup olmadığının c) gizliliğin yanı sıra güvenlik gibi öğelerin de yer alıp almadığının incelenip değerlendirmesini yaparak alana katkıda bulunulmak istenmiştir.

1. Gizlilik ve Gizlilik Politikalarının Etkinliği

Tüketicilere ait kişisel bilgiler toplanıp, sınıflandırıldıktan sonra, hassas olarak nitelendirilen ve tüketicilerin paylaşmak istemediği bazı gizli bilgiler de üçüncü taraflara aktarılmakta ya da bilgileri dışında farklı biçimlerde kullanılmakta, alınıp satılmaktadır. Bu şekilde tüketiciler için kullanım değeri olan kişisel bilgiler değişim değerine dönüştürülerek metalaştırılmaktadır. Başka bir ifadeyle tüketicilere ait olan gizlilik, piyasada alınıp satılan bir mal haline getirilmektedir. Açık bir tanımlı olmayan

gizlilik, karmaşık bir kavram olarak felsefe, hukuk, siyaset, ekonomi ve psikoloji gibi çeşitli alanlarda farklı açılardan ele alınmaktadır. Gizlilik, felsefe, hukuk ve psikoloji alanlarında genellikle kişilerin kendi özel alanlarına başkalarının erişimini denetleme hakkı ya da özgürlük olarak görülmüştür. Bireyin başkalarının denetiminden özgür olması önemli olurken, John Stuart Mill (1985) öncelikle hükümetin denetimi olmak üzere her türlü toplumsal denetime karşı çıkmıştır. Toplumsal denetim ise gizlilikle sınırlanabilmekte ve böylece toplumsal özgürlük sağlanabilmektedir (Schoemen'den aktaran Aaken, Ostermaier ve Picot, 2014, s. 137). Toplumsal denetim ve toplumsal özgürlük de, ancak bireyler diğerleri tarafından denetlenmedikleri takdirde birbirlerini tamamlamaktadır. Liberal demokrasilerde, gizlilik özel alanın çekirdeğini oluştururken kamusal alanın biçimlendirilmesinde de vazgeçilmez bir öge olarak görülmektedir (Medosch, 2010). Ekonomide ise farklı yaklaşımlar bulunmaktadır. Chicago Okulu ekonomistleri, gizlilik konusunun ekonomik açıdan irdelenmesine öncülük yaparken gizliliğe iki açıdan yaklaşmışlardır (Aaken, Ostermaier ve Picot, 2014, s. 136). Bunlardan birincisi gizliliğin sır tutulması özellikle de ekonomik bilgilerin saklanması açısından olurken, diğeri de gizliliğin topluma ne gibi katkı sağladığı üzerine olmuştur. Dolayısıyla Posner (1978) ve Stigler (1980) da dahil olmak üzere gizliliğin toplum yararına olduğuna şüpheyle yaklaşan Chicago Okulu, gizliliğe karşı oluşturulan kurallara karşı çıkmış ve serbest piyasanın herkese doğru miktarda gizlilik vereceğine güvenmiştir. Neoklasikler de, gizliliği asimetrik enformasyona o da piyasa başarısızlığına neden olduğu için olumlu bir kavram olarak görmemiştir. Diğer taraftan, gizliliğin korunmamasının olumsuz dışsallıklara yol açabileceği ileri sürülmüştür (Varian, 1996). Bir anlamda, bireylerin kişisel bilgilerinin kendi inisiyatifleri dışında üçüncü taraflarca paylaşılması ya da satılması onlara bir maliyet yüklerken satıcıların bunu görmezden gelerek kendi çıkarlarını ençoklaştırmak istemeleri olumsuz dışsallık oluşturmaktadır. Nitekim Chicago Okulu ve Neoklasiklere karşı liberal ekonomik görüş, gizliliği değerli ve korunması gereken bir kavram olarak görmektedir. Gizliliğin, enformasyonun gizlenmesinden ziyade özgürlük olduğuna dikkati çeken ilk kayda değer ekonomist Hirshleifer (1980) olurken, Stigler (1980) de bu görüşe dayanarak gizliliği toplum içinde özerklik olarak tanımlamıştır (Aaken, Ostermaier ve Picot, 2014, s. 136). Çevrimiçi pazarlamada ise, gizliliğin boyutları; kişisel bilgilerin toplanması, kişisel verilerin kullanılmasındaki denetim, kişisel bilgilerin nasıl kullanıldığı ve gizlilik uygulamaları konusundaki farkındalık olarak belirtilmektedir (Malhotra, Kim ve Agarwal, 2004). Nitekim Communications Consumer Panel de (2011, s. 38), tüketicilerin, kişisel verilerin paylaşılmasıyla ilgili bilgilendirilip kendi verileri üzerinde kontrolünün olmasının yanı sıra işletmelerin verileri her zaman güvenli bir şekilde saklayıp, topladıkları verilerin miktarını en aza indirdiklerinde, kurallara uyduklarında ve kişisel verilerin sorumluluğunun bilincinde olduklarında tüketicilerin daha güçlenmiş olacağını belirtmektedir.

Günümüzde sürekli olarak gizlilik ihlallerinden söz edilirken, gizlilik sahip olunandan çok kaybedilen bir kavram olarak görülmekte (Adrian, 2013, s. 48), sanki değeri ancak kaybedilince anlaşılacaktır. Bununla beraber, kullanıcılar herhangi bir mal ya da hizmete ulaşabilmek, bir bilgi edinebilmek ya da sosyal medyada etkin olabilmek için gönüllü olarak kişisel bilgilerini açıklamakta ve gizliliklerinden vaz geçmektedirler. Artan çevrimiçi alışveriş de tüketicilerin çevrimiçi gizlilik politikalarına güvenlerinin arttığına işaret etmektedir. Bir anlamda tüketiciler, çevrimiçi işlemlerle ilgili yararları ve riskleri araştırıp, değerlendirdikten sonra bir karara varmaktadırlar. Desai, Desai ve Phelps tarafından yapılan bir araştırma genç, iyi eğitilmiş ve satın alma

gücü yüksek olan internet kullanıcılarının güçlü bir gizlilik politikası olmayan sitelere kişisel bilgilerini vermek istemediklerini ortaya koymuştur (2012, s. 225). Başarılı bir web sitesi, sağladığı gizlilik beyanları ile tüketicilere gereksinimini duydukları gizlilik korumasını temin etmektedir. Gizliliğin onaylandığına dair bulunan işaretler tek başına yeterli olmamakta ve gizliliğin korunmasıyla ilgili yeterli bilginin verilmesi gerekmektedir. Ayrıca, kaliteli bir web tasarımı ile güçlü bir marka imajı gibi olumlu bazı öğeler de gizliliğin korunduğu konusunda tüketicilerin dikkatini çekmekte ve web sayfasının kullanılmasında etkili olmaktadır (Lowry ve Diğ., 2008, s. 200; Wells, Valacich ve Hess, 2011; Brengman ve Karimov, 2012).

Tsai ve arkadaşlarının 2011 yılında yaptığı bir araştırma, gizlilik bilgisinin satın alma kararında önemli bir rol oynadığını göstermiştir. Gizlilik bilgisi daha göze çarpan ve kolaylıkla görülebilir biçimde yapıldığında tüketicilerin gizlilik korumalı siteden alışveriş yapmak için daha fazla ödeme yapmak için istekli oldukları da bu çalışmada ortaya çıkmıştır. Federal Ticaret Komisyonu'nun 2015 yılı raporu da bu endişeleri haklı kılacak biçimde yetkisiz erişim ve kişisel bilgilerin kötüye kullanılmasını sağlayan; diğer sistemlerden saldırıları kolaylaştıran ve tüketiciye zarar verebilecek bazı potansiyel güvenlik risklerine dikkat çekmiştir. Ayrıca kişisel bilgilerin, alışkanlıkların, konumların ve fiziksel koşulların toplanmasıyla oluşabilecek gizlilik risklerine dikkat çekilerek şirketlerin, bu verileri kredi, sigorta ve istihdam kararlarını vermek için kullanabileceği de belirtilmiştir (FTC, 2015). Raporda kişisel bilgilerin gizliliğinin sağlanmasının işletme çıkarları açısından oldukça imkansız olduğu da vurgulanmıştır.

2. Türkiye’de E-Ticaret

Türkiye’de e-ticaretle ilgili verilerin çoğu Bankalararası Kart Merkezi tarafından sağlanmaktadır. Türkiye’de internet kullanımı arttıkça e-ticaret de artış göstermektedir. E-ticaret tüketicilere ulaşmayı kolaylaştırıp onlara rekabetçi fiyatlar sunabildiği için işletmelerin satış ve kârlılığını artırmaktadır (İşbankası, 2013) Markafoni'nin, “e-ticaretin 5N1K'sını” ortaya koyan infografiğine göre, çevrimiçi alışveriş yapan 10 milyon kişi ve 5000'den fazla e-ticaret sitesi kim sorusuna yanıt oluştururken, yaygın internet erişimi, kredi kartı kullanımı güçlü lojistik altyapı, yaygın mobil internet kullanımı ve viral kullanım etkisi pazarın neden büyüdüğüne açıklama getirmektedir. Yine artan satın alma gücü, kişisel harcamalar ve kalite e-ticaretin nasıl büyüdüğüne, e-ticaretin en çok İstanbul, Ankara, İzmir’de yapılmasıyla nerede ve 2008’den itibaren e-ticaretteki yıllık %35 artış da ne zaman sorularına yanıt oluşturmaktadır (<http://eticaretmag.com>, 2013).

Kredi kartlarının yaygın biçimde kullanılması, güçlü lojistik altyapının bulunması, yüksek mobil internet kullanımı ve sosyal ağlardaki viral yayılım Türkiye’deki e-ticaretin itici güçlerini oluşturmaktadır (Afra, 2013). Lojistik sağlayıcılarının kısa sürede ürün ve iade teslimini sağlamasının yanı sıra kargo fiyatlarının makul olması e-ticareti yaygınlaştırmaktadır. Yine akıllı telefon ve tabletler gibi mobil internet kullanımının artması e-ticaret için yeni olanaklar sağlamıştır (Tüsiad, 2014). Deloitte’un (2014) yaptığı araştırma da akıllı telefon sahibi tüketicilerin %22’sinin alışverişe destek amaçlı olarak telefonlarını kullandığını ortaya koymuştur. Türkiye’den Doğu Holding ve Güney Kore’nin dördüncü holdingi SK’nın ortak girişimi n11.com’un Strateji ve Planlama Genel Müdür Yardımcısı da 2015 yılında Türkiye e-perakende sektörünün yüzde 25-30 oranında büyüyeceğini ön görürken mobilde de büyük patlamanın olacağını belirtmiştir (Webrazzi, 2015). Doğu Avrupa bölgesinde Türkiye’nin işletmeden tüketiciye olan e-ticarete en hızlı büyümeyi gösteren ülke olduğunu belirten

Business Wire da, Türkiye'nin güçlü lojistik altyapısına ve yaygın kredi kartı kullanımına dikkati çekerek, 2019 yılında 2014'teki e-ticaret satışlarının ikiye katlanacağını belirtmiştir (2015).

Daha çok giyim, aksesuar, mobilya, dekorasyon, elektronik gibi farklı kategorilerden ürünün satışa sunulduğu özel alışveriş siteleri, kullanıcılara, ücretsiz üyelikle belli indirim, promosyon ve butik tasarımlar sağlamaktadırlar. Kullanıcılara indirimli fiyattan çok sayıda çeşitli “fırsat” yakalama olanağı sunan fırsat siteleri de sağlıktan eğlenceye kadar geniş bir yelpazede seçenekler sağlamaktadırlar. Alışveriş sitelerinde sipariş sistemden alındıktan sonra teslimat kapıda yapılmaktadır. Ödeme ise sistemden yapıldığı gibi yemek ve gıda sitelerinde olduğu gibi kapıda da yapılabilmektedir (İşbankası, 2013). Webrazzi E-Ticaret'15 etkinliğinde sunulan verilere göre, internetten yapılan alışverişlerin %85'i kredi kartı ile %11'i kapıda ödeme ile %4'ü ise EFT-havale ile gerçekleşmektedir (Eskici, 2015). Sipariş takibi ve teslim işleminin Avrupa'ya oranla Türkiye'de daha çok gelişmiş olması, iç pazardaki oyunculara önemli bir üstünlük sağlamaktadır (İşbankası, 2013). Bununla beraber e-ticaretin toplam perakende ticaret içerisindeki payının 2014 verilerine göre 1,6 olması daha yolun ne kadar başında olduğunu göstermektedir. Bu oran gelişmiş ülkelerde yaklaşık %6,5, gelişmekte olan ülkelerde yaklaşık %4,5 olarak görülmektedir (Deloitte, 2014). 2014 yılındaki %35'lik büyümenin en büyük payını 6,8 milyar TL ile tatil-seyahat, 6,5 milyar TL ile çevrimiçi perakende siteleri oluştururken, pazarın geri kalan kısmını 3,5 milyar TL ile çok kanallı perakende ve 2,1 milyar TL ile çevrimiçi yasal bahis siteleri oluşturmuştur (Deloitte, 2014).

Türk kullanıcıların internetten alışveriş yapmama nedenlerine bakıldığında, önde gelen etkenlerden birisinin güvensizlik olduğu belirtilmektedir (Yıldırım, 2015). Tüsiad'ın e-ticarete ilişkin olarak hazırladığı raporda da “altyapı eksiklikleri ile birlikte ödeme sistemleri üzerine yoğunlaşılması ve güvenliğin ön plana alınarak” e-ticaret hacminin artırılması üzerinde durulmuştur (Tüsiad, 2014).

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı da, e-ticaretin yaygınlaşmasının önündeki en önemli engellerden birisinin bu alandaki yasal düzenlemelerin yetersizliği olduğunu kabul etmekte ve bu alandaki belirsizlikleri giderebilecek çalışmalar yapmaktadır. Bu bağlamda 23 Ekim 2014 tarihinde TBMM'de kabul edilen ve 1 Mayıs 2015 tarihinde yürürlüğe giren 6563 sayılı Kanuna göre, e-ticaret yapan işletmeler uyguladıkları gizlilik kurallarını ve alternatif uyuşmazlık çözüm mekanizmalarına ilişkin bilgileri sunmakla yükümlüdür. Yine çevrimiçi alışverişin daha güvenli ve güvenilir koşullarda gerçekleşmesi için, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı e-ticaret sitelerine yönelik güven damgası sistemi oluşturmayı planlamaktadır. Uluslararası örnekleri bulunan güven damgası, internet kullanıcılarının çevrimiçi alışveriş ile ilgili endişelerinin giderilmesi, e-ticaret hacminin artırılması, hizmet kalitesinin geliştirilmesi ve bu alandaki kayıt dışılığın azaltılması amacıyla kullanılacaktır. Böylece e-ticaret firmalarının sakladığı ve işlediği kişilere ait finansal verilerin güvenliğine yönelik şartlar ve yaptırımlar belirlenecek; ilgili kurumlar tarafından denetimler yapılacaktır (Gümrük Bakanlığı, 2015). Ancak güven damgasıyla ilgili gerekli uygulama adımlarının atılması ve tamamlanması için 2016 yılı bitiş yılı olarak hedeflenmiştir.

Özlüce bakıldığında, Türkiye pek çok Avrupa ülkesinden daha yüksek internet kullanımına sahip olduğu halde e-ticaret hacmi açısından aynı potansiyele sahip bulunmamaktadır. Bunda e-ticarete olan güven ile bu güveni besleyecek olan altyapının yetersiz olması öne çıkmaktadır. Düzenlemeler büyük ölçüde Avrupa Birliği'ne uygun

hale getirilmekle birlikte uygulamalar önemli olmaktadır. Dolayısıyla, bu çalışma da Türkiye’de e-ticarette yer alan 50 büyük oyuncunun tüketici gizliliğine ne kadar saygılı olduğuna ve onlara ne kadar güvenli ödeme olanakları sağladığını araştırarak e-ticarette oynadıkları rolü ortaya koymaya çalışmaktadır. Bu konuda yeterli araştırmanın olmaması konunun önemini ortaya koymaktadır.

3. Yöntem

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler, eğitim, adalet, sağlık, kültür, ekonomi, iş, ticaret ve kamu idaresi başta olmak üzere tüm yaşam pratikleri içerisinde yer alırken pek çok faydanın yanı sıra beklenmeyen zorluklara da neden olmaktadır (Kalkınma Bakanlığı, 2012). Özellikle kişisel bilgilerin izlenmesi ve gizliliğin korunması konusundaki sorunlara çözüm bulmak için çeşitli düzenlemeler yapılmaktadır. Bu çalışmada da, 5.000 den fazla e-ticaret sitesinin olduğu Türkiye’de örneklem olarak –McKinseyCompany-Bilgi Toplumuna Stratejisinin Yenilenmesi Projesi İnternet Girişimciliği ve e-Ticaret Eksenine Mevcut Durum 2013 yılı Raporu’nda yaptığı çalışmada belirtilen e-alışveriş işletmeleri- ile *Turkishtime Economy* dergisi ve *Trendbase* tarafından 2014 yılında, “Türkiye’nin en beğenilen alışveriş siteleri” araştırmasından alınan 50 e-ticaret sitesinin içerik analizi (Ek:1 ve Ek:2) yapılmaktadır. (Tüsiad, 2014).

İçerik analizinin amacı, kamusal alan için üretilmiş bulunan çok sayıda metnin çözümlenerek ortak verilerin elde edilmesini sağlamaktır. Bunun için açıkça görünen ve var olan anlamları ortaya koyarak, var olmayan ya da gizlenen anlamların saptanmasına yönelik çalışmalar yapılmaktadır (Gökçe, 2006, ss. 20-22). İçerik analiziyle, pek çok metnin içeriği karşılaştırılabilmekte ve çizelgeler/tablolara ile çözümlene yapılabilmektedir (Neuman, 2006, s. 466). Dolayısıyla, çalışmanın birinci kısmında belirtilen araştırma soruları kapsamında ciroları en yüksek olan 50 web sitesi iki aşamalı bir analizle incelemeye alınmıştır. İlk aşamada, kişisel verilerin ve gizliliğin korunmasında pek çok ülkeye örnek olan Avrupa Birliği’nin bu konudaki 2002/58/EC Direktifi ve E-ticaret konusundaki 2000/31/EC Direktifiyle Türk hukuku arasındaki uyumun sağlanmasına yönelik olarak yapılan ve 1 Mayıs 2015’de yürürlüğe giren 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun incelenerek analizde ele alınacak ölçütler oluşturulmuştur. Gizlilikle ilgili politika metinleri analiz birimi olarak ele alınmıştır. Kişisel bilgilerin gizliliğinin korunması, saklanması, üçüncü taraflara aktarılması, ticarileştirilmesi, kullanılması gibi konularda kategoriler oluşturulmuştur. Bu kategoriler Berelson’un (1952, s. 147) da belirttiği gibi soruna ve içeriğe uygun olmuştur. Kategoriler oluşturulurken birbirlerini dışlamalarına, ayırt edici ve farklılaştırıcı olmalarına dikkat edilmiştir. Bir anlamda aynı içeriğin farklı kategorilerde yer almamasına özen gösterilmiştir. İçerik analizinde, anlamlar kategoriler aracılığıyla ölçülürken ve ilgili metinler kategorilere yerleştirilirken kodlama önemli olmaktadır. Kodlama yapılırken kodlama biriminin iyi saptanmış olması ve farklı kodlayıcıların anlam bakımından aynı sonucu üretebilmeleri gerekmektedir. Bu çalışmada da gizlilikle ilgili anlamlı cümleler ya da beyanlar ele alınırken iki kodlayıcı arasında yorum bakımından tutarlılık sağlanmış ve içerik analizinin sonuçları güvenilir nitelikte olmuştur.

İkinci aşamada ise, çalışmanın örneklemini oluşturan 50 web sayfası oluşturulan ölçütlere göre incelenmiştir. Bunun için:

1. E-ticaret sitelerinin gizlilik beyanları ya da politikalarının bulunup bulunmadığı, eğer buluyorsa bu beyanların/politikaların sitenin neresinde ve nasıl yer aldığına bakılmıştır.
2. Söz konusu sitelerden elde edilen bilgilere dayanarak oluşturulan kategoriler tablo haline getirilmiştir.
3. İçerik çözümlemesi ile çıkarımlarda bulunulmuştur. Metinlerin içeriğine dayanarak yapılan çıkarımlarla, gizlilikle ilgili olarak gelişigüzel bir gözlemle fark edilemeyen iletiler ve anlamlar ortaya konulmuştur.

4. Bulgular ve Analiz

4.1. Şirketlerin Gizlilik Politikası/İlkesi Metni

Gizlilik sözleşmesi/politikası/kuralları/prensipleri şirketlerin web sayfalarının altında yer almaktadır. Bazen de “kullanım kuralları” metni ile birlikte verilmektedir. Nadir de olsa bazı sözleşmeler üyelik sözleşmesinin yapıldığı sayfada yer almaktadır. (örneğin, teknosa, mediamarkt,). Örneğin, BurgerKing de “yasal bilgiler” linki sayfanın altında yer almakta ve ayrıca bir gizlilik politikası metni bulunmamaktadır. Kişisel verilerin toplanması ve saklanmasıyla ilgili bilgiler ise “yasal bilgiler” metni içerisinde verilmektedir. Pizza Restoranları Anonim Şirketi (“Dominos”)-www.dominos.com.tr internet sayfasının altında “kullanım şartları”na tıkladığında “Dominos üyelik ve satış sözleşmesi” metni yer almaktadır. 2011, 2012 ve 2013 yıllarında Türkiye’nin en sevilen markası ve yine 2013’te yılın e-ticaret sitesi seçilen hepsiburada.com’un gizlilik politikası görülmemektedir. Ancak üye olmak için kişisel bilgilerin verilmesi ve üyelik sözleşmesinin onaylanması gerektiğinde üyelik sözleşmesi ortaya çıkmaktadır. Üyelik sözleşmesine bakıldığında ise, kişisel bilgilerin korunmasından çok kullanıcının siteyi kullanabilme koşulları ile hepsiburada.com’un haklarının yer aldığı görülmektedir.

İncelenen 50 işletmeden 44’ünün gizlilik sözleşme metinleri bulunurken 37 şirketin sözleşmesi ana sayfada ve site ziyaretçilerinin görebileceği bir konumda bulunmaktadır. (Tablo 1) Ana sayfanın dışında gizlilik beyanları yukarıda da belirtildiği gibi ya kullanım sözleşmesi içerisinde ya da üyelik işlemleri sayfasında yer almaktadır.

Tablo 1: Gizlilik Politikası Metninin Yer Alması (n=50)

Kategoriler	Var	Yok	Toplam
Web sayfasında etkin gizlilik politikası/ilkesi metni	44	6	50
Gizlilik politikası/ilkesi sitede görünür bir yerde	37	13	50

4.2. Kullanıcılara/Üyelere/Müşterilere/Ziyaretçilere Ait Bilgilerin Toplanması

E-Ticaret yapan şirketlerin web sayfalarını ziyaret eden kullanıcılara ait bilgiler (kişisel, kişisel olmayan, mali¹vb.) farklı şekillerde kayıt edilmektedir. Bu kayıtlardan

¹ Kişisel Verilerin Korunmasına Dair Kanun tasarısında “kişisel veri” kavramı 1995/46/EC sayılı Avrupa Komisyonu direktifine paralel şekilde, “belirli veya kimliği belirlenebilir gerçek ve tüzel kişilere ilişkin bütün bilgiler” olarak tanımlanmıştır. Kanun tasarısının gerekçesi incelendiğinde, kişisel veri kavramının sadece ad, soyad, doğum yeri, doğum tarihi gibi kişilerin tanınmasını ve teşhisini sağlayan bilgilerden ibaret olmadığı ayrıca kişilerin fiziksel, sosyal, kültürel, ekonomik, psikolojik tüm bilgileri kapsadığı ifade edilmiştir. Bu kapsamda kişinin kimlik bilgilerine ek olarak, vatandaşlık numarası, vergi numarası, pasaport numarası, sosyal güvenlik numarası, sürücü belgesi numarası, taşıt plakası, ev adresi, iş adresi, e-posta adresi, telefon numarası, faks numarası, özgeçmiş, fotoğrafı, videosu, genetik bilgileri, kan grubu, kriminal geçmişi ve adli sicil bilgileri gibi kişinin belirli veya belirlenebilir olmasını sağlayan tüm bilgiler kişisel veri niteliği taşımaktadır ve kişiler verilerinin korunması kapsamına girmektedir. (Atamer, t.y). Buna karşın işletmeler gizlilik politikalarında kişisel veri ya da bilgileri farklı şeklide tanımlamaktadır. Kişisel Bilgiler (PII): Kişiyi birey olarak tanımlayan ya da tanımlayabilen bilgilerdir (ikamet adresi, telefon no ya da fatura bilgileri gibi). Kişisel Olmayan Bilgiler (PII-olmayan bilgiler): demografik bilgiler, IP adresleri ve doğrudan kimliğinizi ortaya çıkarmayan diğer bilgilerdir. Anonim ve sizi kişisel olarak tanımlamayan bilgilerdir. (Biletix, 2015). Kredi kartı numarası, gibi bilgiler ise mali bilgilerdir. Grupanya (2015) ise gizlilik politikasında kişilere ait tüm bilgileri kişisel bilgi olarak tanımlamaktadır.

ilki, kullanıcıların alış-veriş yapmak ya da şirketin hizmetlerinden haber alabilmek amacıyla “üyelik kaydı” yaparken gerçekleşmektedir. Üye olurken genellikle kullanıcının adı-soyadı, yaşı, doğum tarihi, gibi kimlik bilgilerinin yanı sıra e-posta ve ikamet adresi, ilgi alanları, telefon numarası gibi bilgiler alınmaktadır. Üyelik kayıtları sırasında üyelerin ve işletmelerin hak ve yükümlülüklerini gösteren “üyelik sözleşmesi” kuralları geçerli olmaktadır. Kredi kartı ile alış-veriş yapılması durumunda ise kredi kartı bilgileri de alınmaktadır. Şirketler sözleşmelerde (gizlilik ve üyelik) hangi bilgileri neden topladıklarını ve bu bilgilerin gizliliği ve güvenliğini nasıl sağladıkları hakkında bilgi vermektedir. Bu çalışmada incelenen 50 işletmeden 45 tanesi bu bilgileri nasıl kullanacağını (Tablo 2) açıklamaktadır.

Tablo 2: Kullanıcıya Ait Bilgilerin Toplanması

Üyelere ait hangi bilgiler alınmaktadır?	Adı-soyadı	39
	E-posta	39
	Telefon no	18
	Yaş	9
	Medeni durum	1
	Cinsiyet	13
	Doğum tarihi	15
	İlgi alanları	8
	Kredi kartı bilgileri	10
	Posta adresi	17
İşletme hangi verileri kaydediyor?	Site ziyaret sıklığı	17
	Zamanı-süresi	20
	Sipariş anındaki IP adresi	16
	Ziyaret edilen ürünler	12
	Siparişi verilen ürün istatistikleri	15
İşletme verileri hangi amaçlarla kullanılmaktadır?	Anket analizleri	11
	Sipariş almak /hizmet vermek	33
	Üye profiline uygun promosyon hazırlamak	32
	Müşteri profili/sınıflandırma	21
	Ürün/servis kampanyalarıyla ilgili bilgilendirme	37
	Sitenin güvenliğini güçlendirmek/servis sağlamak	10
	Pazarlama faaliyetleriyle ilgili	23
Verileri nasıl kullandığını sözleşmede belirtiyor mu?	Evet	45
	Hayır	5
İşletme çerez kullandığını açıkça belirtmekte midir?	Evet	11
	Hayır	39

Kişilere ait bilgilerin toplanmasında diğer bir yöntem ise, işletme ve üçüncü kişi hizmet sağlayıcılarının, kullanıcının siteyi nasıl kullandığı (kullanıcı hareketleri) konusunda bilgi toplamak için yararlandığı çerez (cookie) adı verilen teknolojidir. Çerezlerle, web sunucuları otomatik olarak, ziyaretçilerin internet protokol (IP) adreslerini, ziyaret zamanını, ziyaret edilen sayfalar ile log dosyalarını toplamakta, tanımlamakta ve saklamaktadır (Stevens, 2001, s. 6). Böylece kullanıcıların hangi

siteden geldiği ve daha sonra hangi siteleri ziyaret ettiği, coğrafi konumları, sitede yer alan reklam banner'larına tepkileri, site üzerinde gerçekleştirdikleri tercihleri, sosyal paylaşım sitelerinde site ve iş ortaklarının sayfaları ile ilgili hareketlerinin bilgileri alınabilmekte ve işlenebilmektedir. Üyelik bilgilerini alırken açık davranan şirketler “çerezler” konusunda aynı şeffaflığı her zaman göstermemektedir. Çalışmadaki 50 işletmeden sadece 11'i sitesinde çerezlere yer verdiğini belirtmektedir. (Tablo 2). Nitekim perabulvarı, webdenal, sahibinden, tatilsepeti, tatil.com, n11, papyon, gittigidiyor, lewaikiki, mavi jeans, migros sanal market gibi siteler açıkça çerez kullandıklarını belirtirken, markafoni, trendyol, lidyana, vivense, evimnet, evmanya gibi siteler de, ziyaretçilerin hareket ve tercihlerinin izlendiğini, IP adresi, internet servis sunucusunun adı, erişilen sayfalar gibi bilgilerin elde edildiğini açıklamakta ancak çerez adını hiç anmamaktadırlar. Çerez kullanımı ile ilgili bilgiler Tablo 2’de gösterilmiştir.

Çerez kullandığını belirten siteler, kullanıcıların çerezleri reddetmek veya çerezler gönderildiğinde ikaz edilmeleri için kendi web gezginlerini ayarlayabileceklerini açıklamaktadırlar. Böylece kullanıcı ziyaret ettiği sitede çerezleri reddetmek, sitenin bazı alanlarını gezmek veya kişiselleştirilmiş bilgilerinin alınmasını engelleyebilme hakkına sahip olabilmektedir.

4.3. Toplanan Bilgilerin Kullanımı ve Paylaşımı

Web sitesine üye olmak ya da bülten gibi hizmetlerden gönüllü biçimde yararlanabilmek için bilgilerini bırakan kişiler anonim kullanıcı olmaktan çıkmaktadır. Bu noktadan itibaren bilgilerinin ilgili şirkete aktarılmasına ve saklanmasına onay verirken, (örneğin, Jollytur) kişisel bilgilerinin sözleşmede belirtilen çeşitli amaçlar için kullanılabilceğini de kabul etmiş olmaktadır. Migros açıkça gizlilik politikası koşullarının kullanım kurallarının bir parçası yapıldığını belirtirken, kullanıcının gönderdiği her türlü içeriğin/bilginin gizliliğine ilişkin herhangi bir beklentisinin olmayacağını belirtmektedir.

E-ticaret yapan işletmeler gizlilik sözleşmelerinde, üye olurken verilen kişisel bilgilerin, kullanıcının haberi olmadan ya da aksi bir talimatı olmaksızın üçüncü şahıslarla paylaşılmayacağını, faaliyet dışı hiçbir nedenle ve ticari amaçla kullanılmayacağını belirtmekle birlikte resmi makamlarca bu bilgilerin talep edilmesi halinde ve yürürlükteki emredici mevzuat hükümleri gereğince resmi makamlara açıklama yapılması zorunlu olduğu durumlarda onlara açıklama yapılacağını bildirmektedir. Örneğin:Banka kredi kartı suçları olduğunda, resmi bir talep yazısı karşılığında adliyeler, polis karakolları gibi resmi yerlere veri sağlanacaktır. Yine yetkili bir devlet kurumundan gelen işbirliği talebi; sitenin yasal haklarının tespit edilmesi, hukuki taleplere karşı savunma yapılması; ya da hukuken gerekli başka durumlarda kişisel bilgiler paylaşılacaktır (Örn. Biletix, BookinTurkey, Çiçeksepeti... gibi).

Dolayısıyla, işletmeler hukuki ve yasal işlem gerektiren durumlarda, zorunluluk hallerinde bütünlüğü ve toplum güvenliğini korumak adına yapılan araştırmalarda doğru bilgiyi sağlamak için kişilerin bilgilerini kullanma veya ifşa etme hakkına sahip görünmektedir. Araştırma kapsamındaki 50 işletmeden 30'u (Tablo 3) bu durumu gizlilik sözleşmelerinde açıkça ifade etmektedir.

Tablo 3: Kullanıcıya Ait Bilgilerin Kullanımı

Üye/Müşteriye ait bilgiler yasal düzenlemelerin öngördüğü ilgili kuruluşlara açıklanabilir	30
Üye/Müşterinin iletişim ve diğer bilgileri şirket ve ortakları için süresiz olarak kayda alınabilir, saklanabilir, paylaşılabilir ve kullanılabilir	26
Kişisel verilerin ticarileştirilmeyeceği ya da üçüncü taraflara aktarılmayacağını beyan eden şirketler	18

İşletmeler yukarıda belirtilen yöntemlerle sunucularında topladıkları bu bilgileri, üyelerin onayını önceden almak kaydıyla; a) kullanıcılarına/müşterilerine daha iyi hizmet sunmak amacıyla dönemsel kampanya çalışmaları yapmak, b) müşteri profillerine yönelik özel promosyon faaliyetlerini kurgulamak, c) internet sitesinin kullanımını kolaylaştırmak ve d) istenmeyen e-postaların iletilmemesine yönelik müşteri "sınıflandırma" çalışmalarında bulunmak için kullandıklarını belirtmektedirler (Örneğin, Boyner Büyük Mağazacılık A.Ş.). Site üzerinde, kullanıcı tercihlerini belirlemek amacıyla üçüncü kişiler tarafından yerleştirilmiş çerezler (örneğin site üzerinde bu kişilere ait reklamlara erişilmesi halinde kullanılan çerezler) vasıtasıyla toplanan veriler, ziyaret edilen diğer siteler üzerinde kullanıcılara yönelik reklam veya içerik yerleştirilmesi amacıyla da kullanılmaktadır. Örneğin, Biletix gizlilik sözleşmesinde çerezlerin kullanılma gerekçesini şöyle açıklamaktadır: “sitemiz üzerinden görünen reklamlar size üçüncü kişiler reklam ortaklarımız tarafından sunulur. Sitemize reklam veren üçüncü kişiler tarayıcınız üzerine eşsiz bir çerez koyabilir ya da bunu tanıyabilirler. Bir reklama bakma sayınız gibi site ziyaretleriniz hakkındaki kişisel olmayan bilgiler size reklam servisi yapmak için kullanılabilir”. Biletix ayrıca, “kişisel olmayan bilgiler”in şahsen kullanıcıları tanımlayamayacağı için bu bilgileri her türlü amaçla kullanabileceklerini belirtmektedir. Örneğin, ziyaret saatlerini, sitede harcanan ortalama süreyi ve incelenen sayfaları ölçmenin yanı sıra sunuculardaki problemleri teşhis etmek, siteyi yönetmek, sitenin özellikleri ile işlevselliğini analiz etmek ve iyileştirmek için kullanabilmektedir.

İşletmeler çerezler yoluyla kullanıcının site kullanımı sırasındaki her türlü hareket ve tercihlerini analiz ederek müşteri ilişkileri profili oluşturmaktadır. “Kişisel bilgiler olmayan” şeklinde ifade edilen ve bu alanda yapılan sayfa bazlı kullanıcı hareketlerine ait istatistiksel veriler de “şirket müşterilerine daha özel ve etkin bir deneyim yaşatmak amacıyla” işletmenin iş ortakları ile paylaşılmaktadır. (Örneğin, Kliksa). Benzer şekilde cevaplanması kullanıcının tercihinin bırakılan anket sorularının analiz ve yorumlanması da, istatistiksel veriler olarak üçüncü şahıs ve kurumlarla paylaşılmaktadır. (Örneğin, İkea, Mudo). Tablo 3’de görüldüğü üzere, çalışmadaki 50 işletmeden 26’sı kullanıcılardan toplanan bilgileri şirket ortakları ile de paylaştığını ve sakladığını belirtmektedir. Böylece bu bilgilerin saklanması, işlenebilmesi, gerekli görülen hallerde-yerlerde paylaşılabilmesi ve kullanılması da kişilerin kontrolünden çıkarak işletmelerin kontrolüne geçmiş olmaktadır. Kısacası kişilerin bilgileri önce işletmeler tarafından işlenebilecek verilere, sonra da satılabilecek mallara dönüşebilmektedir.

50 işletmeden 18’i (Tablo 3) adı, soyadı, adresi, telefon numarası, e-posta adresi gibi üyelik formlarında kullanıcıyı tanımlamaya yönelik her türlü diğer bilgiyi gizli bilgi olarak tanımlarken, bu bilgilerin söz konusu üye kullanıcının haberi ya da aksi bir talimatı olmaksızın, üçüncü şahıslarla kesinlikle paylaşılmayacağını, faaliyet dışı hiçbir

nedenle ticari amaçla kullanılmayacağını ve kesinlikle satılmayacağını belirtmektedir. Ancak müşteri profili belirlemek ve istatistiksel çalışmalar yapmak amacıyla kullanıldığında bu bilgiler üçüncü kişiler ile paylaşılabilir (Örneğin, Webdenal, Mapa Mobilya ve Aksesuar Paz. A.Ş.-IKEA. Ek:1).

İşletmenin sitesinden, üçüncü kişiler tarafından yönetilen site ve içeriklere bağlantılar verildiği durumlarda; yönlendirilen bu siteler üzerinde işletmenin herhangi bir kontrol veya müdahale yetkisi bulunmamaktadır. Ayrıca yönlendirilen bu platformlarda yer alan “plugin”ler aracılığıyla, kullanıcıların siteyi ziyaretlerinde toplanan bilgiler, bahsedilen üçüncü kişi platformlar tarafından da kullanılmaktadır.

Toplanan kullanıcı verileri, işletmeye veya iş ortaklarına ait olan ve kullanıcının da üyesi bulunduğu çeşitli müşteri memnuniyeti odaklı pazarlama programlarında yer alan veriler ile birleştirilebilmektedir. İşletmeler bu uygulamanın amacını ise, kullanıcı ihtiyacını daha yakından tanıyarak hem bu uygulama kapsamında hem de üyesi olduğu diğer pazarlama programları çerçevesinde, kullanıcılara kişiye özel hizmet sunabilmek olarak ifade etmektedir. İşletme veya üçüncü kişiler tarafından işlenen kişisel veriler, hizmet alınan üçüncü kişilerle, sadece bu hizmetlerin alınması amacıyla sınırlı olmak üzere paylaşılmaktadır. Ayrıca şirketlerin hizmet aldığı üçüncü kişiler (şirketler), bu verileri yurtiçinde veya yurtdışında tutabilmekte ve birbirleri arasında veri aktarımını gerçekleştirebilmektedir. Böylece her hangi bir kullanıcıya ait çeşitli veriler ulusal ve uluslararası şirketlerin veri işlemesi ve pazarlamasında kullanılmaktadır. Kişiler ve etkinliklerine ait her türlü veri, artık onların kontrolünden çıkmakta ve onların bilgisi dışında kullanılmaktadır.

Müşteri/üye izin verdiği sürece bu kurumlardan yeni ürünler, satın alma teklifleri, indirim kuponları, müşterinin ilgisini çekebileceği düşünülen özel haberler, şirketi anlatan gelişmeler ve diğer promosyonlar için e-posta gönderilmektedir.

Bunların dışında, bilgilerin herhangi bir şekilde üçüncü şahıs ya da tüzel kişilerle paylaşılmadığı, faaliyet dışı hiçbir nedenle ticari amaçla kullanılmadığı ve de satılmadığı belirtilmektedir. Vatan bilgisayar, internet sitesinden yapılan alışverişe ait bilgilerle ilgili olarak, “kesinlikle başka kurum veya kuruluşlarla paylaşılmaz” ifadesini kullanmaktadır. (Ek:1) Ayrıca, sitedeki bilgilerini sadece kullanıcının görebileceğini ve değiştirebileceğini, üçüncü şahısların kullanıcıya ait bilgilere ulaşamayacağını veya değiştiremeyeceğini de belirtmektedir.

Kişisel bilgilerin hangi amaçlarla kullanılacağı ve öngörülen amacın dışında kullanılmayacağı çoğunlukla gizlilik sözleşmelerinde de belirtilmektedir. Bunun yanı sıra mali bilgilerin, “işleminizi gerçekleştirmek için gerekli üçüncü şahıslara (bankalar, kredi kartı şirketleri vb.) verilmesini kabul etmekteyiz” ifadesi de yer almaktadır. Tatil.com, kişisel bilgilerin hem kendisi hem de seçilmiş üçüncü taraflarca pazarlama amaçlı olarak kullanılabilirliğini belirtirken, bu bilgileri kullanmadan önce, bilgilerin bu şekilde kullanılıp kullanılmayacağına ilişkin bir seçim yapma olanağı tanıdığını da bildirmektedir. Doğan Müzik Kitap Mağ. Paz. AŞ, kullanıcıların/müşterilerin www.idefix.com adlı internet sitesinde alış-veriş yaptıklarında kendilerine ait mali bilgilerin işlemi gerçekleştirmek için gerekli üçüncü şahıslara (bankalar, kredi kartı şirketleri vb.) verilmesini kabul ettiklerini belirtmektedir.

4.4. Kişi ve İşletme Bilgilerinin Korunması

İşletmeler gizlilik sözleşmelerinde, kendilerine ait verileri/bilgileri fikri mülkiyet hakkı ile güvence altına almaktadır. Bunun için sitelerinde yer alan yazılı ve görsel olmak üzere her türlü materyalin izin alınmadan kısmen veya tamamen kopya edilmesini, dağıtılmasını ya da çoğaltılmasını yasaklamaktadır. Buna göre sitede yer alan bütün yazıların, grafiklerin, fotoğrafların, videoların, animasyonların, seslerin her hakkı saklı tutulmakta ve aksi belirtilmedikçe, ticari ya da kişisel amaçlarla, izinsiz ve kaynak gösterilmeden kullanılamayacağı belirtilmektedir. Ayrıca sayfaların tasarımında ve veritabanı oluşturulmasında kullanılan ve her hakkı şirketlere ait olan yazılımın kopyalanması veya kullanılması kesinlikle yasaklanmaktadır (Örneğin, Mavi Jeans). Çalışmadaki 50 işletmeden 17’si işletmeye (Tablo 4) ait bilgilerin fikri mülkiyet hakkı konusunda kullanıcıları bilgilendirmekte ve uyarmaktadır.

Tablo 4: Kişi ve İşletme Bilgilerinin Korunmasındaki Farklılık

Üye/Müşteri kayıt yaparken kişisel bilgilerin doğruluğunu taahhüt eder	11
Siteden diğer internet-web sitelerine bağlantı kurulduğunda o sitenin gizlilik kuralları geçerlidir	15
Web sayfasında yer alan her türlü bilginin fikri-sınai hakları ve mülkiyeti işletmeye aittir	17
İşletme üyelikten çıkan müşterinin bilgilerini saklama/kullanma inisiyatifine sahiptir	7
İstenmeyen elektronik iletilerin gönderilmemesiyle ilgili kişilerin onayı alınmaktadır	11

İşletmeler üye olurken kullanıcıların kendilerine ait bilgileri doğru vermesi konusuna da önem vermektedir. Mavi Giyim Sanayi Ticaret A.Ş. gibi üyelik ve gizlilik prensipleri bir arada bulunan şirketler, “üye, sitede kayıt yaptırırken verdiği kişisel ve diğer bilgilerin doğru olduğunu ve bu bilgilerin doğru olmaması halinde Mavi’nin bu sebeple uğrayacağı tüm zararları eksiksiz ve derhal tazmin edeceğini beyan ve taahhüt eder” ifadesiyle kullanıcıların verdiği kişisel bilgilerin doğruluğunu garanti altına almaktadır. Tablo 4’te görüldüğü üzere 50 şirketten 11’i bu gizlilik sözleşmesinde bu konuya yer vermektedir.

İşletmeler, kişilere ilişkin her türlü bilginin doğruluğu konusunda hassas davranırken, onların web sitesi ve bağlantılı sitelerdeki hareketlerine ilişkin bir sorumluluk kabul etmemektedir. İşletmeler sitelerinden diğer internet-web sitelerine bağlantı verildiği hallerde tüm kullanım ve işlemler için o sitelere ait gizlilik-güvenlik politikası ve kullanım şartlarının geçerli olduğunu bildirmektedir (Örn. YKM gibi). Siteden reklam, banner, içerik görmek veya başka herhangi bir amaç ile ulaşılan diğer web sitelerinden bilgi kullanımları, keza sitelerin etik ilkeleri, gizlilik-güvenlik prensipleri, servis kalitesi ve diğer uygulamaları sebebi ile oluşabilecek ihtilaf, maddi-manevi zarar ve kayıplardan şirketlerin sorumlu olmadığı belirtilmektedir. Kısacası şirketlerin kontrolünde olmayan sitelere bağlantılar yer alabilmektedir. Bu durumda ise şirketler bu sitelerle ilgili herhangi bir sorumluluk kabul etmemektedir.

Mavi Giyim Sanayi Ticaret A.Ş., Mavi ya da üyenin kendisi tarafından sonlandırılan üyelik hesabına ait her türlü kaydı silip silmemekte Mavi’nin serbest olduğunu belirtmektedir. Üye silinen kayıtlarla ilgili herhangi bir hak veya tazminat talebinde bulunmamaktadır. Benzer şekilde Hizlial.com alış-veriş sitesi de,

kullanıcıların üyelik ve/veya alışverişleri sırasında vermiş oldukları kişisel bilgileri, “üyelik işlemlerinin yapılması, güncellenmesi, çeşitli ürün/hizmetlerin Hizlial.com ve iş ortakları ile tedarikçileri tarafından sağlanması, satışı, tahsilatları ile tanıtım, reklam, promosyon, iletişim gibi çeşitli uygulamalar için süresiz olarak kayda” aldığını belirtmektedir. Başka bir işletme ise (Dominos gibi) üyenin internet sitesi üzerinde yaptığı hareketlerin kaydını bulundurma hakkını saklı tuttuğunu ifade etmektedir. Diğer yandan, Dominos kullanım koşulları metni içerisinde “gizlilik” alt başlığı altında, sözleşmenin sona ermesinden sonra üyelerle ilgili olarak kendilerine yazılı, sözlü veya sair surette iletilen her türlü kişisel bilgiyi, karşı tarafın yazılı onayı olmadan üçüncü kişilere açıklayamayacağı, başka kişi, kurum ve kuruluşların yararına kullanamayacağı ve kullandıramayacağı ifadesine yer vermektedir.

Görüldüğü üzere 50 işletmeden 7’si (Tablo 4) müşterinin “unutulma hakkı”nı gözetmediğini açıkça gizlilik sözleşmesinde ifade etmektedir. Ancak üyenin kendisiyle ilgili kişisel veriler hakkında bilgilendirilme, bu verilere erişme, bunların düzeltilmesini veya silinmesini talep etme ve amaçları doğrultusunda kullanılıp kullanılmadığını öğrenme hakları da bulunmaktadır. Ayrıca iflas, yediemin tayini veya mülkiyetin diğer şekillerde devri halinde ise kişilerin irtibat bilgileri halefe devredilebilmektedir (Örneğin, Grupanya).

Tablo 4’te de görüldüğü gibi 50 şirketten 11’i gizlilik sözleşmesinde müşteri herhangi bir zamanda günlük e-posta gönderim listesinden çıkmak isterse, gönderilen e-postanın alt kısmında bulunan linke tıklayarak üyelikten çıkabileceklerini belirtmektedir.

4.5. Güvenlikle İlgili Bildirimde/Uyarıda Bulunan İşletmeler

Alışveriş sırasında kullanılan kredi kartı ile ilgili bilgiler siteden bağımsız olarak Thawte tarafından 128 bit SSL (Secure Sockets Layer)² protokolü ile şifrelenip sorgulanmak üzere ilgili bankaya ulaşmaktadır. Kredi Kartı bilgileri girildiğinde sayfanın sağ alt köşesinde bulunan kilit resmi bu sayfanın SSL ile şifrelendiğini göstermekte ve üzerine tıkladığında da şifrelemenin hangi firmaya ait olduğunu belirtmektedir. 128 bit SSL sertifika sayesinde kişisel bilgiler şifrelendiğinde üçüncü şahısların ellerine geçmesinin engellendiği belirtilmektedir. (Tablo 5).

Tablo 5: İşletmelerin Site Güvenliği ile İlgili Tedbirleri

Sayfalarında güvenlik bildirimine yer veren (semboller kullanan) şirketler	10
Güvenlikle ilgili bildirimde/uyarıda bulunan şirketler	21
Güvenlik uyarısında bulunan ancak sorumluluk almayan şirketler	11

Müşterinin çevrimiçi alış-veriş yaparken ödeme sırasında girdiği kredi kartı bilgileri, 3D Secure sistemi ile müşteri ve banka arasında gerçekleşmektedir. Kredi kartı bilgilerinin işletmeler tarafından saklanmadığı veya kaydedilmediği belirtilmektedir

² E-ticarette, kullanıcının bağlandığı sunucuya kimliğini güvenli bir ortam üzerinden aktarması, sunucunun da kullanıcının kimliğini doğrulaması ve kendi kimliğini kullanıcıya aktarması gerekmektedir. Web sitesine SSL protokolü ile ulaşıldığında, tarayıcı ve sunucu arasında şifreli bir oturum başlar ve bu şifreli oturum başkalarının izlemesine olanak tanımayan bir seviyeye getirilmektedir. SSL’de kullanılacak şifreler, 40 bit, 128 bit SSL olarak bilinen terimler ise bir seferlik kullanılacak şifrenin uzunluğunu temsil etmektedir. Günümüzde 40 bit şifreleri, altyapısı sağlam olan sistemler çözebildiğinden 128 bit şifreleme yapabilen SSL güvenlik protokol sistemleri daha çok tercih edilmektedir. (<http://www.e-ticaretmerkezi.net>, t.y).

(Örn. Kliksa). THY, güvenlik konusuna özellikle vurgu yapmış ve verilerin işletmeye ulaştıktan sonra da her zaman sıkı güvenlik ve gizlilik standartlarında korunduğunu belirtmiştir. Benzer şekilde Biletix de “kişisel bilgilere sadece yetkili personel sınırlı nedenlerle ulaşılabilir” ifadesini kullanmaktadır. Ayrıca, kişisel bilgilere yetkisiz erişimi önlemeye yardımcı olmak için firewalllar da kullanılmaktadır. Biletix, elde edilen kişisel verilerin saklanması ve güvenliğinden sorumlu olduğunu bildirirken, D&R herhangi bir ihlali fark ettiği anda kullanıcıları bu konuda vakit kaybetmeksizin bilgilendirdiğini, yasalara uygun bir şekilde takibinin yapılmasına olanak tanıdığını ve bilgilerinin güvenliğini elinden gelen en iyi şekilde sağladığını belirtmektedir.

Tablo 5’de de görüldüğü üzere 50 işletmeden 11’i, internet üzerinden iletilen kişisel bilgilerin gizliliği konusunda mutlak bir garanti verilmesinin söz konusu olmadığını belirtirken, kullanıcılara internet üzerinde kişisel bilgileri iletilirken olabilecek en üst düzey tedbir almalarını tavsiye etmektedir. Ancak tablonun geneline bakıldığında, güvenlik uyarısında bulunan ya da bulunmayan 31 işletmenin hiçbirinin doğrudan sorumluluk almadığı görülmektedir.

Trendyol’un dahil olduğu DSM Grup ister hukuki isterse teknolojik olsun her türlü hata, ihmal, kesinti, silinme, kayıp, hırsızlık, imha veya izinsiz olarak kayıtlara girilmesi, değiştirilmesi konusunda herhangi bir sorumluluk kabul etmemektedir. İşletme üyelik sözleşmesinde, “üye, www.trendyol.com internet sitesinin kullanılmasından dolayı uğrayabileceği herhangi bir zarar yüzünden DSM’den tazminat talep etmemeyi peşinen kabul ettiğini belirtmektedir. Buna üyenin DSM web sitesine girmesiyle, kendi yazılım ve işletim sistemlerinde oluşabilecek tüm hata ve bunların doğrudan ya da dolaylı sonuçları da dahildir”. Görüldüğü üzere, trendyol müşterilerine sunduğu deneyimi ve internet sitesini geliştirmek için kişisel bilgileri kullandığını belirtirken, olabilecek olumsuzluklar konusunda hiçbir sorumluluk yüklenmemektedir.

Yukarıda belirtilen bulgular ışığında araştırma sorularına bakıldığında, işletmelerin gizlilik politikaları içerisinde tüketicilerin kişisel bilgilerinin korunduğuna ve onların bilgisi dışında üçüncü taraflara herhangi bir aktarımda bulunulmayacağına dair ifade ya da beyanlarının olduğu görülmüştür. Gizliliğin yanı sıra güvenlik gibi öğeler de yer almaktadır. Özellikle ödeme yapılırken uyarılarda bulunulmakta ve kredi kartı bilgilerinin saklanmadığı konusunda güvence verilmektedir. Bununla birlikte işletmeler sorumluluk almaya yanaşmamaktadırlar. Sadece THY, Biletix ve D&R bu konuda sorumluluk aldıklarını açıkça belirtmektedirler.

İşletmelerin müşterileriyle olan ilişkilerini geliştirebilmek, onlara yeni ürünleri, indirimleri ve promosyonları sunabilmek için kişisel bilgileri kaçınılmaz olarak topladıkları anlaşılmaktadır. Çerezler işletmelerin e-posta listelerini oluşturmalarında ve hangi reklamın kişiye gönderilmesinde önemli olmaktadır. Bununla birlikte, çerezler konusunda kullanıcıya açık bilginin verilmesi, onların örtük ya da açık onayının alınması gerekmektedir. Burada düzenlemeler önemli olmaktadır. Avrupa Birliği’nin 2011 yılında yürürlüğe koymuş olduğu Çerez Direktifi Türkiye’de tam karşılık bulmamıştır. Yine kişisel verilerin korunmasına ilişkin yasa tasarısı da 2008 yılından itibaren Meclis’te beklemekte ve yürürlüğe girememektedir.

Sonuç ve Tartışma

Günümüzde, bireyler internet ve mobil uygulamalar üzerinden pek çok hizmete ücretsiz olarak eriştiklerini düşünmektedirler. Oysa karşılığında ekonomik değere sahip

olan kişisel bilgilerinden bir anlamda kişisel gizliliklerinden vazgeçmektedirler. Bireyler açısından kullanım değerine sahip kişisel bilgilerin işletmeler tarafından toplanarak kendi varlıkları olarak görülmesi, bu bilgilerin kullanılması ve korunması konusunda çatışmalara neden olmaktadır. Özlüce bakıldığında, kişisel verilerle ilgili kimlik hırsızlığının önlenmesi, hackerlara karşı korunması ve gizliliğinin sağlanması çok boyutlu bir yapı oluşturmaktadır (Erdem, 2011).

Kişisel verilerin gizliliğinin sağlanması konusunda kullanıcılara çeşitli yasal haklar tanınmaktaysa da yeterli olmamaktadır. Düzenlemelerin yanı sıra kullanıcılara teknolojik korumalar da önerilmektedir. Ancak sıradan insanların bundan yararlanması her zaman kolay olmamaktadır. Aslında teknoloji kişisel bilgilerin korunması kadar hatta ondan daha da çok işletmelerin gözetim yoluyla kişisel bilgileri toplayıp, saklaması ve sınıflandırması için olanaklar sağlamaktadır. Nitekim teknoloji iki taraflı kullanılabilir. En basitinden çerez olarak adlandırılan ve site ziyaretinde bulunan kullanıcıların bilgisayarlarına gönderilen küçük dosyalarla bir anlamda onların hareketlerini gözetleyerek elde edilen bilgiler çok farklı amaçlarla kullanılabilir. İşlevleri ve kullanım süreleri de farklı olabilen bu çerezlerin kullanımı konusunda bazı siteler ikazda bulunurken bazıları kullanıcıya hiç bilgi vermemektedir. Bazı siteler kullanıcılara çerezleri kabul etmeme seçeneği tanımakta ancak bu durumda sitenin bazı işlevlerinden yararlanamayacaklarını belirtmektedirler.

İnternet ve mobil uygulamaların artışına paralel olarak gelişen e-alışveriş sitelerinin incelenmesinde onların yasalara uygun biçimde gizlilik politikalarını açıkladıkları görülmektedir. Tüketicileri/kullanıcıları sitelerine üye yaparken aldıkları bilgileri, onların bilgisi dışında asla üçüncü taraflarla paylaşmayacaklarını ve ticarileştirmeyeceklerini belirtmektedirler. Bununla birlikte istisnalara yer verilmekte ve başta yasal merciler olmak üzere kendi ortakları ve iş yaptıkları diğer firmalarla bu bilgileri paylaşabileceklerini bildirmektedirler. Genellikle kendi iş ortaklarını ve iş yaptıkları diğer firmaları üçüncü taraf olarak görmemektedirler. Bazı siteler elde ettikleri kişisel bilgilerin sahibi olduklarını ve doğrudan kişilerin kimliklerini açıklamadan onlarla ilgili demografik raporlar hazırlayabileceklerini ve bu raporları kendilerinin kullanabilecekleri gibi iş ortaklarıyla da paylaşabileceklerini hatta üçüncü kişilere aktarıp ya da satabileceklerini açıkça beyan etmektedir. Çerezlerle elde ettikleri bilgileri de kimliklerle ilişkilendirmeyeceklerini ancak hedef reklamların sunulmasında, kullanıcıların web sayfasını daha etkin ve etkileşimli kullanabilmeleri için gerekli işlevselliği sağlamakta kullanacaklarını belirtmektedirler. E-alışveriş siteleri tüketici/kullanıcı gizliliğinin korunması konusunda istisnalara ve esnekliklere çokça yer verirken, kendi sorumlulukları ve güvenlikleri konusunda son derece katı beyanlarda bulunmaktadırlar.

Sahip oldukları sitenin her türlü fikri mülkiyet hakkına sahip olduklarını ve sitede bulunan metinlerin, görsel ve işitsel imgelerin, videoların, veri tabanlarının hiçbir biçimde kopyalanıp dağıtılamayacağını belirten işletmeler, topladıkları kişisel veriler açısından aynı duyarlılığı göstermemektedirler. Gizli bilgilerin tamamının veya bir kısmının kamu alanında paylaşılması, yetkisiz olarak kullanılması ve üçüncü taraflara açıklanmasını önlemek için çeşitli önlemler alınmasına karşın siteye ve sisteme yapılan saldırılar sonucunda gizli bilgilerin üçüncü kişilerin eline geçmesiyle oluşabilecek zarardan herhangi bir sorumluluk alamayacaklarını belirtmektedirler.

Sonuç olarak e-alışveriş siteleriyle ilgili yapılan bu çalışma, alışveriş siteleri ile tüketiciler arasındaki güvenliğin sağlanması konusunda daha gidilecek çok yolun olduğunu göstermektedir. Bunun için hem devlete hem işletmelere hem de bireylere düşen görevler bulunmaktadır. Devlet açısından bakıldığında, bu konuda mevzuat eksikliklerini gidermesi, gerekli olan yasal düzenlemeleri yaparak uygulanmaya konulmasını sağlaması gerekmektedir. Avrupa Birliği'nde kullanılan ve Gümrük Bakanlığı'nın 2015-2016 planında bulunan güven damgasının kullanımı öncelikle yürürlüğe konulmalıdır. Yine Tüsiad'ın 2014 raporunda belirtildiği gibi, tüketiciler ve işletmeler arasında olabilecek ihtilaflar karşısında bağımsız bir hakem kuruluşu oluşturulmalı ve tüketiciler karşılaştıkları sorunları tek bir muhatap karşısında çözebilmelidir. Böyle bir oluşumun tüketiciler açısından güven oluşturacağı açıktır.

İşletmeler açısından bakıldığında, işletmelerin toplamış oldukları kişisel verileri en değerli varlıklarınıymış gibi korumaları gerekmektedir. Bu konudaki yükümlülük ve sorumluluklarını da çok daha açık bir biçimde belirtmelidirler. Çerez kullanımından alternatif ödeme sistemlerine kadar olan faaliyetlerinde tüketici dostu olarak hareket ettiklerinde, e-alışverişin gelişimine o kadar çok katkıda bulunmuş olacaktırlar. Teknoloji de genellikle işletmelerin çıkarı yönünde gelişmektedir. Öyle ki bireylerin çevrimiçi hareketleri kolaylıkla gözetlenmekte ve kaydedilmektedir. Bir anlamda bilgi iletişim teknolojileri gözetim aygıtları gibi çalışmaktadır. Dolayısıyla, e-ticaret işlemlerinde çerezler kadar kişisel bilgilerin gizliliğinin korunmasını teşvik edecek yazılımların geliştirilmesi de önemlidir.

Araştırmaya bireyler açısından bakıldığında ise, bireylerin kendi kişisel verilerini korumaları konusunda olabildiğince dikkatli olmaları gerektiği ortaya çıkmıştır. Sitenin gizlilik politikası, kullanım koşulları hakkında bilgi sahibi olduktan sonra üyelik kabul edilmelidir. Gizliliği korumak için sanal kart uygulaması da dahil olmak üzere var olan her türlü finansal ve teknolojik olanaklardan yararlanılmalıdır.

Araştırmanın en önemli sınırlılığı çalışmanın sadece önde gelen 50 web sitesini kapsamasıdır. Bundan sonraki çalışmalarda, mobil araçların ve sosyal medyanın yayılmasına paralel olarak gelişen e-alışveriş sitelerinin kişisel verileri ne kadar koruduğu araştırılmak daha büyük örneklem gruplarında tekrarlanmasında yarar bulunmaktadır.

Kaynakça

- Aaken, D., Ostermaier, A., Picot, A. (2014). "Privacy and Freedom: An Economic (Re) Evaluation of Privacy". *Kyklos*, 67: 133–155. doi: 10.1111/kykl.12047
- Acquisti, A., (2010), "The Economics of Personal Data and the Economics of Privacy", *OECD Privacy Guidelines*.
- Adrian, A., (2013). "How Much Privacy Do Clouds Provide? An Australian Perspective?". *Computer Law&Security Review* 29, .48-57.
- Afra, S., (2013). "Digital Bosphorus: The State of Turkish eCommerce", <http://www.sinaafra.com/digital-bosphorus-the-state-of-the-tuekish-ecommerce-2013>. E.T. 22/09/2015
- Atamer (t.y). "Kişisel Verilerin Korunması", (t.y), <https://www.atamer.av.tr/kisisel-verilerin-korunmasi/>, E.T. 10/05/ 2015.

- Berelson, B., (1952). Content Analysis in Communications Research. Glencoe, III. Free Press. Longitudinalstudy (2000-2010).
- Biletix, (2015). “Gizlilik Beyanı”, <http://www.biletix.com/ourpolicies/TURKIYE/tr?tab=tab2>, E.T. 11/06/ 2015.
- Brengman, M., Karimov, F. P., (2012). "The effect of web communities on consumers' initial trust in B2C e-commerce websites", Management Research Review, Vol. 35 Iss: 9, 791 – 817.
- Business Wire (2015), “Research and Markets:Turkey B2C E-Commerce Market 2015”, http://www.businesswire.com/news/home/20150417005523/en/Research-Markets-Turkey-B2C-E-Commerce-Market-2015#.VgKygv1_Oko. E.T. 22/09/2015
- Canpolat, Ö., (2001). E-Ticaret Türkiye’deki Gelişmeler, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, <http://my.beykoz.edu.tr/serkang/files/2010/12/e-ticaret-ve-Turkiye.pdf>, E.T.18/09/2015.
- Communications Consumer Panel (2011). Online personal data: the consumer perspective research report, E.T. 9 Eylül 2015. <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/online-personal-data/online-personal-data-1>, E.T.19/09/2015.
- Comscore (2014). “Final Week of Online Holiday Spending Before Christmas Surges 18 Percent vs. Year Ago Holiday Season-to-Date Desktop Spending up 15 Percent to \$48.3 Billion”, www.comscore.com:www.prnewswire.com/news-releases/final-week-of-online-holiday-spending-before-christmas-surges-18-percent-vs-year-ago-300013520.html. E.T. 06/01/2015.
- Çınar, E., (2012). “E-Ticaret”, E-İş Süreçleri, (ed.) Barış Baraz, A.Ü. Yayını No: 2493.
- Deloitte (2014). “Perakendede Mobil Etkinin Yükselişi”. http://www.deloitte.com/assets/Dcom-Turkey/Local%20Assets/Documents/sml1_Perkende%20mobil%20etkinin%20y%C3%BCkseli%C5%9Fi.pdf
- Deloitte (2014). “Türkiye’de E-Ticaret. 2014 Pazar Büyüklüğü”. <http://www2.deloitte.com/tr/tr/pages/technology-media-and-telecommunications/articles/turkiyede-eticaret-2014-pazar-buyuklugu.html>. E.T.18/06/2015.
- Desai, M.S. , Desai, K. J. , Phelps, L. D. , (2012). "E-commerce policies and customer privacy: a longitudinalstudy (2000-2010)", Information Management & Computer Security, Vol. 20 Iss: 3, pp.222–244, <http://dx.doi.org/10.1108/09685221211247325>.
- Diker, A., ve Varol, A., (2013). “E-Ticaret ve Güvenlik”, 1st International Symposium on Digital Forensics and Security (ISDFS’13), 20-21 May 2013, Elazığ, Turkey.
- Doğaner, M., (2007). Elektronik Ticaret Türkiye’de Elektronik Ticaretin Gelişimi ve İşletmeden Tüketickiye Elektronik Ticaret Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, S.Ü. İ.İ.B.F.
- Economist (2013). “Privacy Uncovered: Can private life exist in the digital age? ”. <http://www.economistinsights.com/analysis/privacy-uncovered> (19/11/2014).

- Erdem, A., (2011). “Maintaining the security in Internet marketing: Moving from biometrics to behaviometrics”. *The Review of Business Information Systems* 15 (3): 43–47.
- Eskici, U., (2015). <http://www.ugureskici.com/notlar/webrazzi-e-ticaret15-notlarim.html>, E.T. 15/06/ 2015.
- Forbes (2013). <http://www.forbes.com/sites/barbarathau/2013/10/08/why-consumers-really-shop-online/> E.T. 06/01/2015.
- FTC (2015) Internet of Things: Privacy& Security in a Connected World, <https://www.ftc.gov/system/files/documents/reports/federal-trade-commission-staff-report-november-2013-workshop-entitled-internet-things-privacy/150127iotrpt.pdf>, E.T. 20/09/2015.
- Gökçe, O., (2006). İçerik Analizi. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Grupanya (2015). “Gizlilik Politikası”,www.grupanya.com/gizlilik?utm_medium=web&utm_source=footer, E.T. 22/07/ 2015.
- Gümrük Bakanlığı, (2015). http://www.google.com.tr/url?url=http://strateji.gtb.gov.tr/data/5506f530f293703a1860d7aa/Bakanl%25C4%25B1%25C4%259F%25C4%25B1m%25C4%25B1z%25C4%25B1n%2520sorumlu%2520oldu%25C4%259Fu%2520eylemler.docx&rct=j&frm=1&q=&esrc=s&sa=U&ved=0CBIQFjAAahUKEwidg4qy2f_GAhVHhywKHaRHDoY&usg=AFQjCNHh-NIJZITb8MbfQhn1RIFOUz_mPQ. E.T. 03/06/2015.
- <http://www.idtheftcenter.org/ITRC-Surveys-Studies/2014databreaches.html> (2014) “Identity Theft Resource Center Breach Report Hits Record High in 2014”. E.T.18/07/2015.
- <http://www.emarketer.com/Article/Consumers-of-All-Ages-More-Concerned-About-Online-Data-Privacy/1010815>. (2014) “Consumers of AllAgesMoreConcernedAbout Online Data Privacy”, E.T.06/01/2015.
- <http://www.e-ticaretmerkezi.net/eticaretteguvenlik.php>, (t.y). “Elektronik Ticarete Güvenlik”, E.T. 6 Mayıs 2015.
- <http://eticaretmag.com/internetten-alisveris-aliskanliklari-istatistikleri/> (2013), “Türkiye’de İnternette Alışveriş Alışkanlıkları ve İstatistikleri [İnfografik]”, E.T. 28/12/ 2014.
- İşbankası (2013), Dünyada ve Türkiye’de E-Ticaret Sektörü, <http://ekonomi.isbank.com.tr>. E.T. 15/06/ 2015.
- Kalkınma Bakanlığı (2012). Bilgi Toplumu Stratejisinin Yenilenmesine İlişkin Hizmet Alımı, Teknik Şartname, http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Diger/Teknik_Sartname.pdf. E.T. 21/09/2015
- Kalkınma Bakanlığı (2013). İnternet Girişimciliği ve e-Ticaret Ekseni Mevcut Durum Raporu, http://www.mobilsiad.org.tr/img/ebulten/aylik/Nisan_2013İnternet_girisimciligi_ve_eticaret_mevcut_durum.pdf. E.T. 03/05/ 2015.
- Lowry, P. B., Vance, A., Moody, G., Beckman, B., Read, A. (2008). Explainingandpredictingtheimpact of brandingalliancesand Web site quality on

- initialconsumertrust of e-commerceWebsites. *Journal of Management Information Systems*, 24(4), 199-224.
- Malhotra, N., Kim, S., ve Agarwal, J. (2004) Internet Users' Information Privacy Concerns (IUIPC): The Construct, the Scale, and a Casual Model.*Information Systems Research*, Vol.15, n.4. 336-355
- Marangoz, M., Yeşildağ, B. ve Saltık Arıkan, I. (2012). "E-Ticaret İşletmelerinin Web ve Sosyal Ağ Sitelerinin İçerik Analizi Yöntemiyle İncelenmesi", *IUYD'2012 / 3(2)*, 53-78, http://www.journalagent.com/iuyd/pdfs/IUYD_3_2_53_78.pdf, E.T. 10/06/ 2015.
- Medosch, A., (2010). Post-Privacy or the Politics of Labour, Intelligence and Information, \DocumentsandSettings\User1\LocalSettings\Temporary Internet C Files\Content.IE5\EBXPN1NZ\Post-PrivacyorthePolitics of Labour, Intelligenceand Information TheNext Layer.mht.? E.T.12/04/2015
- Mill, J. S., (1985). Özgürlük Üstüne, Çev.Alime Ertan, Belge Yayınları, İstanbul.
- Milliyet (2015). "Cep dolandırıcıları sınırları aşıyor", 29/04/2015 [http:// www.milliyet.com.tr/cep-dolandiricilari-sinirlari-gundem-2051276/](http://www.milliyet.com.tr/cep-dolandiricilari-sinirlari-gundem-2051276/), E.T.15/05/2015.
- Neuman, W.L., (2006).Toplumsal Araştırma Yöntemleri, Yayın odası Yayıncılık Hizmetleri, İstanbul.
- Posner, R.A., (1978). "The Right of Privacy", *Georgia Law Review*, 12(3): 393–422.
- Stevens, G. M., (2001). Online Privacy Protection: Issues and Developments, CRS Report for Congress Received through the CRS Web Order Code RL30322.
- Stigler, G. J., (1980). "An Introduction to Privacy in Economics and Politics", *Journal of Legal Studies*. 9(4), 623–644.
- Tsai, J. Y., Egelman, S., Cranor, L.,Acquisti, A. (2011), "The Effect of Online Privacy Information on Purchasing Behavior: An Experimental Study", *Information Systems Research*,Vol. 22, No. 2, 254–268.
- Tucker, C. E., (2014). Social Networks, "Personalized Advertising, and Privacy Controls", *AMA Journals*, Vol. 51, No. 5, 546-562.
- Tüsiad. (2014). "Dijital Pazarın Odak Noktası E-Ticaret: Dünya'da Türkiye'nin Yeri, Mevcut Durum ve Geleceğe Yönelik Adımlar". <http://www.tusiad.org.tr/rsc/shared/file/eTicaretRaporu-062014.pdf>. E.T. 28/12/2014.
- Varian, Hal. R. (1996), "Economic Aspect of Personal Privacy", Technical Report, University of California
- Webrazzi (2015). "n11.com'a göre Türkiye e-perakende sektörü 2015'te yüzde 25-30 büyüyecek", <http://webrazzi.com/2015/02/18/n11-com-turkiye-e-perakende/>, E.T. 21/09/2015
- Wells, J.D., Valacich, J.S., Hess, T.J (2011). "What Signal Are You Sending? How Website Quality Influences Prceptions of Product Qualityand Purchase Intentions" *MIS Quarterly*, Vol. 35, No. 2, 373-396.
- Yıldırım, U. (2015).<http://www.umityildirim.com/turkiyede-e-ticaretin-gelismepotansiyeli/> E.T.18/06/2015.

Zwick, D. (2009). “Manufacturing Consumers, The database as new means of production”, *Journal of Consumer Culture*, 9(2), 221-247.

A Research on Protection of Consumer Privacy in E-Commerce

Serpil KARLIDAĞ

Başkent University
Vocational School of Social Sciences
06530 Etimesgut/Ankara, Turkey
skarli@baskent.edu.tr

Selda BULUT

Gazi University
Faculty of Communications
06490 Emek /Ankara, Turkey
seldabulut@gmail.com

Extensive Summary

Introduction

E-commerce has emerged as one of the vital components of today's business due to the recent developments in Information Technologies (IT). E-commerce, which has various types, is the act of buying and selling goods and services over the Internet. As *business to business* (B2B) e-commerce involves companies doing business with each other, *business to consumer* (B2C) e-commerce consists of business selling to the public through shopping cart software. *Business to business* has launched in 1981 and *business to consumer* has launched in 1984 respectively (Marangoz, Yeşildağ ve Saltık Arıkan, 2012; Diker ve Varol, 2013). Thence an infrastructure for online shopping has been built since 1980's. Nowadays, online shopping has steadily been increasing. In fact, for the first 51 days of the November-December 2014 holiday season \$48.3 billion has been spent online, which is marking a 15-percent increase, compared with last year (Comscore, 2014). According to recent research carried on Forbes magazine lower prices are the main motivating factor to purchase books, consumer electronics, entertainment, health and beauty products, toys, sports, hobby related merchandise, clothing and furniture as the better selection has become the leading impetus to buy food and beverages. Furthermore free shipping has had a strong impact on buying commodity goods as cleaning and paper products (Forbes, 2013).

Despite of all developments, consumers are concerned about their protection of privacy and safety. The research conducted for Economist showed that "consumers don't know how their data is used and think regulation and data protection are weak" (Economist, 2013). Since consumers are concerned about problems like identity theft and fraud they are more focused on the safety of making purchases.

From the perspective of business, it's an understandable reason why they collect personal information. When the businesses get more information about the customers they personalize their communications with them and can create competitive advantages within their industries. Moreover, these businesses promote effective customer engagement, loyalty and segmentation. As users move through their internet their information are also collected by cookies. Then companies gather data without attaching the users' name and show them advertisements more likely to click.

Two separate field surveys conducted by Malhotra et al (2004) indicated that control and awareness of personal data helped consumers to get rid of their concerns. Thence providing clearer information about the company's privacy policy on e-shopping website can reduce information asymmetry between consumer and vendor and also can decrease the transaction costs associated with learning privacy statements. In

fact, privacy information affects e-shopping decision (Tsai Egleman, Cranor and Acquisty, 2011).

In post-Fordist economies, intangible goods like information add more value than the manufacturing of material components. Companies can significantly benefit from the ability to learn so much information about their customers. As we live in “consumer data driven and consumer data-focused commercial revolution”, consumers also create their own personal information (Acquisti, 2010, p.8). In this study, the contents of privacy statements on e-shopping websites were analyzed. The main question in this study is how companies protect personal information and to post privacy statements on their websites as they increase revenues through consumer data.

Method

Recent developments in information and communication technologies have changed both the business world and daily life of societies like education, health, culture and entertainment. Besides their positive effects they can include unexpected difficulties. Thus new set of rules have been proposed to protect privacy and give consumers/users back control over their personal data. In this study, a purposive sample of Turkey’s top 50 websites was analyzed. These websites were selected from McKinsey’s report of 2013 and Turkishtime Economy Magazine and Trendbase’s research of 2014.

The goal of content analysis is to make valid and objective inferences about the collected data on the basis of explicit rules. Content analysis has also been used to determine the hidden meanings while examining manifest or readily apparent meanings (Gökçe, 2006, pp. 20-22). With this approach, contents across many texts can be objectively compared by the researchers and analysis tables can be created according to the result (Neuman, 2006, p. 466). In this context, the top earning 50 web sites were analyzed in two stages. At first EU Data Protection Directive and Turkish Act numbered 6563, which contains provisions compatible with the EU Electronic Commerce Directive No 2000/31 were evaluated in order to create criteria. Privacy policy texts were selected as the unit of analysis. Categories have been established prior to the analysis based upon protection of personal privacy. Categories have provided for a clean analysis of content and aligning the research problem as Berelson pointed out (1952, p. 147). While categories were being constructed, it was paid attention to exclude from each other. In fact, different categories were formulated in respect to privacy statements. Coding in content analysis is important to reduce the number of different materials. Thus coding units should be defined appropriately and different people should code the same texts in the same way. In this study, while coding was applied to data, two coders developed the coding scheme so closely and commented the hidden meanings in the same way. Thus, in this study the agreement between coders was provided and reliability of level was found acceptable.

In the second stage, the selected e-shopping websites have been analyzed according to created criteria like the following:

- 1) In the study it is looked into the conformity of the contents of privacy policies with the existing law on privacy protection in Turkey and also looked into the availability and findability of privacy policies on websites.
- 2) Tables have been organized according to findings.

- 3) Replicable and valid inferences from texts have been made. Based on inferences, the researchers moved from the texts to the research questions. In fact, these inferences have helped discover the meanings and relationships which can not be usually noticed.

Findings and Analysis

Privacy contracts/policies/rules/principles are available under the websites. However they are sometimes available in or with the using rules. They are rarely placed on the page which the membership contract is made (e.g. Teknosa, Media Markt). 41 out of 50 Turkey's leading e-shopping websites have privacy contracts and 34 of them are on the main page where can be seen by the visitors.

Consumers' personal information, who are visiting the web pages of e-shopping sites are collected in different forms. Mainly, personal information like first name, last name, e-mail address (user ID), password, country etc. is collected during membership registration. In the privacy or membership contracts, business explain why and which information they collect and how they handle customer's personal information. In this study, 42 out of 50 analyzed websites explain how they collect and use personal information.

Technology is the other way of collecting personal data. A cookie is a small text file which gathers information through web pages. There are types of cookies. Some of them only store information and do not personally identify the user but the others identify information about the user. Malicious cookies can be used to store and track the user's activity online. However some businesses don't tell visitors how their websites use cookies. In the study only 11 websites explained their use of cookies. The rest of the websites either say nothing about cookies or pronounce the word "cookie" though they mention that they are storing personal information and tracking user's online habits.

To become a member or benefit from the promotions and campaigns, users give their personal information voluntarily and after that they are supposed to give their consent for them to share their information with others. Although businesses state that they do not rent, sell or share consumer's personal information with third parties they have exceptions. For instance, they do not see their business partners as third parties. They also say they can disclose personal information to the legal authorities as part of a lawful investigation. However they keep all their information either material or immaterial very strictly. They say they have intellectual property of all the texts, videos, images, visual or audial materials, database etc., on their webpages and nobody can use them without permission.

In the study, 10 websites state that they cannot provide absolute guarantee of the security of personal information whilst they will take all reasonable measures like technological and operational security systems to protect customer's information. Since they assume they have no responsibility for the content, privacy policies or practices of third parties, they strongly advise customers to check the privacy policies of these sites before they click or visit their shopping websites.

Results of the content analysis of 50 web sites have shown that though businesses are committed to protecting customers' personal information they cannot guarantee the privacy and security of any information. Thus consumers should be more careful with their privacy and take the necessary measures before online shopping.

Okul Öncesi Eğitim Kurumlarında Algılanan Hizmet Kalitesi ve Kurumsal İmajın Birbirine Etkisi

The Effect of Each Other Perceived Service Quality and Institutional Image In Pre-school Education

Ebru SÖNMEZ KARAPINAR
Erciyes Üniversitesi
İzzet Bayraktar Uygulamalı Bilimler
Yüksekokulu
İnsan Kaynakları Yönetimi, 38039,
Melikgazi, Kayseri, Türkiye
ebrusonmez@erciyes.edu.tr

Hanife AKGÜL
Erciyes Üniversitesi
Develi Hüseyin Şahin Meslek
Yüksekokulu
Çocuk Bakımı ve Gençlik Hizmetleri,
Develi, Kayseri, Türkiye
hakgul@erciyes.edu.tr

Özet

Araştırmanın temel amacı, okul öncesi eğitim kurumlarında algılanan hizmet kalitesinin algılanan kurum imajının boyutlarına etkisini ve algılanan kurumsal imajın, algılanan hizmet kalitesinin boyutlarına olan etkisini belirlemektir. Bu amaca ulaşabilmek için iki model geliştirilmiştir. Modellerde, algılanan hizmet kalitesi beş boyutlu (*empati, güvenilirlik, duyarlılık, güvence ve fiziksel kanıtlar*) ve algılanan kurum imajı ise dört boyutlu (*kalite imajı, kurumsal iletişim, sosyal imaj ve kurumsal görünüm*) olarak ele alınmıştır. Her iki modelde de bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etkileri açıklanmaktadır. Araştırmanın örneklemini Kayseri’de faaliyet gösteren okul öncesi eğitim kurumlarından hizmet alan 250 aile oluşturmuştur. Veriler “servperf ölçeği” ve “kurumsal imaj ölçeği” temel alınarak yeniden uyarlanan anket formu aracılığı ile toplanmıştır. Verileri test etmek için, faktör analizi, KMO testi ve regresyon analizi yapılmıştır. Elde edilen bulgulara göre okul öncesi eğitim kurumlarında algılanan hizmet kalitesi ve algılanan kurum imajının birbirlerini olumlu olarak etkiledikleri sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Okul öncesi, eğitim, hizmet, imaj, hizmet kalitesi, kurumsal imaj, servqual, servperf, faktör analizi.

Abstract

Main purpose of this study is to examine the effect of service quality and dimensions of perceived institutional image; and effect of perceived institutional image and perceived service quality in pre-school education facilities. Two models were developed for that purpose. Perceived service quality was evaluated in five dimensions (empathy, reliability, responsiveness, assurance and tangibles) and perceived institutional image was evaluated in four dimensions (quality image, institutional

communication, social image and institutional perspective). Influence of independent variable on dependent variable was mentioned in both of two models. Sample of the study consists of 250 families who use service provided by pre-schools in Kayseri. Data was collected by the way of a questionnaire which formed in the basis of two scales named as “servperf scale” and “institutional image scale”. Factor analysis, KMO test and regression analysis were used in order to test data. Findings indicate that there was a positive affect each other perceived service quality and perceived institutional image.

Keywords: *Pre-school, education, service, image, service quality, institutional image, servqual, servperf factor analysis.*

Giriş

Günümüzde her alanda hızlı bir değişim süreci yaşanmaktadır. Bu değişimin bir sonucu olarak üretim sektöründen, hizmet sektörüne doğru kayma yaşanmakta, hizmet sektöründeki bu gelişim çok geniş ve çeşitli alanlarda gerçekleşmektedir. Öyle ki hemen hemen tüm örgütler var oluş amaçlarını “hizmet vermek; halka, tüketiciye hizmet etmek” biçiminde ifade etmektedirler. İletişim yoluyla biz tüketicilere yansıyan bu mesajlar hem kamu kuruluşları, hem de özel sektörde yer alan işletmeler tarafından iletilmektedir (Öztürk, 2012: 3). Diğer taraftan hizmet endüstrilerine, gelişmenin ekonomik lideri olarak bakılmakta, özellikle bu sektörde, ticaret, haberleşme, ulaşım, finansman, sağlık hizmetleri, eğitim, kamu hizmetleri, endüstriyel teknik yardım gibi dallar üzerinde durulmaktadır. Hizmet sektörlerindeki bu büyümeye paralel olarak eğitim sektörü de büyüme göstermektedir. Her sektörde olduğu gibi eğitim hizmetleri sektöründe de en önemli konulardan biri, eğitim hizmetlerinin pazarlanması konusudur.

Eğitim hizmetlerinin pazarlanmasında ise, dikkat edilmesi gereken unsurlardan biri algılanan hizmet kalitesini belirleyebilmektir. Değişen toplum yapısı ve teknolojik gelişmeler, köyden kente göç, sanayileşme, kentleşme, geniş aileden çekirdek aileye dönüşüm, çalışan anne sayısındaki artış, vb. okul öncesi eğitimi ve eğitim kurumlarını zorunlu hale getirmiştir. Bu nedenlerle erken çocukluk döneminde çocuğun iyi bir eğitim alması için gerekli olan eğitim kurumlarında kalite konusu önem arz etmektedir.

Bununla birlikte günümüzde artan yaşam standartlarıyla beraber verilen hizmetin kaliteli olması tek başına yeterli olmamaktadır. Çünkü, insanların mal ve hizmet alımı konusundaki seçimlerinin farklılaşması ile algılanan kurum imajı önemli bir etmen olarak karşımıza çıkmaktadır (Vigoda-Gadot, Vinarski-Peretz ve Ben-Zion, 2003, 766). Özellikle hizmet yoğun bir işletme türü ve eğitimin önemli öğelerinden olan okul öncesi eğitim kurumlarında “hizmetlerin soyut olma niteliği, algılanan kalite ve algılanan imaj kavramlarını işletmeler için önemli ve iyi anlaşılması gereken konular haline getirmektedir”(Çabuk, vd, 2013, 97). Şöyle ki; işletme imajı yönetimi, bir açıdan toplam kalite yönetiminin en saf tanımıdır. Buna göre işletmelerle veya işletmenin müşterileriyle ilişkili olan her şey, işletme imajıyla da ilişkilidir (İzci ve Saydan,2013, 206). Bu bağlamda kuruma ilişkin var olan imajı korumak ve devamını sağlamak için kurumun sunduğu hizmet kalitesinin iyi olması ve var olan hizmet kalitesini sürdürmesi gerektiği düşünüldüğünde kurum imajının hizmet kalitesine göre biçimlenebileceği söylenebilir. Eğitim kurumlarından hizmet satın alan müşteriler için kalite ve imaj arasındaki ilişkilerin literatürdeki örnekleri incelendiğinde konunun ülkemizdeki okul öncesi eğitim kurumları için durumunu ortaya koyan araştırmaların çok sınırlı olduğu görülmektedir.

Buradan hareketle okul öncesi eğitim kurumlarında algılanan hizmet kalitesi ve algılanan kurum imajının birbirine olan etkisini incelemek çalışmanın temel amacını oluşturmuştur.

Okul Öncesi Eğitim Kurumları

Oğuzkan ve Oral (1996), okul öncesi eğitim kurumlarının 0-6 yaş arası çocukların tüm gelişimlerini sağlıklı ve düzenli fiziksel koşullar içinde, toplumun kültürel özellikleri doğrultusunda en iyi şekilde yönlendiren, uzman-egitici kadroya sahip sosyal kuruluşlar olarak ifade etmektedir. Fidan ve Erdem (1998) ise, okul öncesi eğitim kurumlarının çocukların kişiliğinin şekillendiği okul öncesi eğitim dönemini en sağlıklı şekilde geçirmesini, onları hayata hazırlamayı ve aileyi okul öncesi eğitim konusunda bilgilendirmeyi amaçladıklarını ifade etmiştir (Gögebakan, 2011, 8).

Şöyle ki; çocukların geleceğini belirleyecek olan toplumsal ve ahlaki değerlerin onlara aktarılması, yaşamın ilk yıllarında başlar ve temel bilgi ve beceriler bu dönemde kazanılır (Yavuzer, 1999,155). Dünyada ve ülkemizde eğitim sistemi içindeki ilk basamağı okul öncesi eğitim oluşturmaktadır. Yapılan araştırmalara göre 17 yaşına kadar olan zihinsel gelişimin % 50'sinin 4 yaşına, % 30'unun ise 4 yaşından 8 yaşına kadar olduğu, 18 yaşına kadar gösterilen okul başarılarının % 33'ünün 0-6 yaşına kadar aldıkları eğitime bağlı olduğu görülmektedir (Ramazan; Demir, 2011: 84). Ayrıca yine Bloom'un (1964) yaptığı analizlere göre, çocukların 18 yaşına kadar gösterdikleri başarının % 33'ü okul öncesindeki, % 42'si ilköğretim devresindeki, % 25'i ise ortaöğretim devresindeki başarıları ile açıklanabilmektedir (Senemoğlu, 2001).

Çocukların geleceği açısından önemli olan okul öncesi eğitim, onları, duygusal, bilişsel, sosyal, dil, öz bakım, psiko-motor, kişilik, ahlak, gibi alanlarda desteklerken diğer yandan bir üst kademe okula ve hayata hazırlamaktadır. Bloom (1976), erken yaşlarda çocuğun içinde bulunduğu çevrenin ve çocuğa sağlanan eğitimin niteliği onun gelecekteki başarılarını ve dolayısıyla da yaşam kalitesini büyük ölçüde belirlediğini ifade etmektedir (Senemoğlu, 2001). Bilimsel araştırmalar ve eğitim alanındaki gelişmeler, çocukların ileriki hayata hazırlanmasında ve sahip olduğu gizli yeteneklerinin geliştirip yüzeye çekilmesinde okul öncesi eğitimin ne kadar gerekli ve önemli olduğunu belirtmektedir. Ayrıca bu araştırmalar, okul öncesi eğitime devam eden çocukların etmeyenlerden zihin, psiko-motor ve sosyal yönden daha gelişmiş olduklarını, öğrenim hayatında daha başarılı ve faal olduklarını ispatlamaktadır (Yılmaz, 1991,13).

Çocuğun gelişimi, eğitimi ve akademik kariyeri için uygun okulu seçmek anne babanın zor ve önemli kararıdır. Okul öncesi dönemde seçilecek nitelikli bir kurum, çocuğun tüm yaşamını olumlu şekilde etkileyebilir (Konuk, 2005, 24). Tesadüflere bırakılmayacak kadar ciddi, bilimsel ve sistematik bir organizasyon ile yönlendirilmesi gereken okul öncesi eğitim hizmeti, tüm eğitim sisteminin en can alıcı noktasıdır (Sevinç, 2003, 60). Türkiye'de okul öncesi eğitim kurumlarının sayılarının yetersizliği, bu kuruluşların geliştirilerek yaygınlaştırılmasını gerekli kılmaktadır (Yalçın, 2011, 22). Türkiye'de okul öncesi eğitim kurumlarının birbirinden bağımsız çalışan çeşitli bakanlık, kişi ya da kuruluşlara ait olmaları, sağlanan hizmetin nitelik ve niceliğinde büyük farklılıklar ortaya çıkarmaktadır. Hatta bu farklılıklar aynı bakanlığa bağlı kurumlar arasında bile gözlenebilmektedir.

Okul öncesi eğitim kurumları, Milli Eğitim Bakanlığı'nın Okul Öncesi Eğitim Programları esas alındığında, hizmet verdikleri yaş sınırlarına ve gelişim anlarına uygun olarak üç grupta incelenebilir (Konuk, 2005, 24):

- *Kreş:* 0-36 ay çocukların bakım, beslenme, bedensel ve ruhsal gelişimlerine uygun olarak hazırlanmış programların uygulandığı, okul öncesi eğitim kurumlarıdır. Çocukluğun ilk iki yılında teke tek ilişki ön plandadır ve bu dönem temel duygunun kazanıldığı bir dönem olduğu için kritiktir. Bu iki yılın geçirildiği kurumlar olan kreşler önemli bakım yerleridir.
- *Anaokulu:* 36-66 aylık çocukların eğitimi amacıyla açılan okul öncesi eğitim kurumlarıdır (MEB, 2014). Anaokulları çocukların tüm gelişimlerini planlı ve sistemli bir eğitim programı içerisinde yönlendirmektedir (Aral, Yaşar ve Kandır, 2001, 24).
- *Ana Sınıfı:* 48-66 aylık çocukların eğitimi amacıyla örgün ve yaygın eğitim kurumları bünyesinde hizmet veren sınıflardır. Bu yönüyle anasınıfları elverişsiz çevre koşullarında yetişen çocukların, okul öncesi eğitimden yararlanmalarına olanak tanımaktadır ve anaokulları gibi eğitim programı uygulamaktadırlar.

Hizmet Kalitesi

Hizmetleri, birbirinden ayrılmayan soyut unsurlar içermesi, üretim ve tüketim işlemlerinin hizmetlerde eşanlı olarak gerçekleşmesi, önemli oranda tüketici katılımını gerektirmesi, mülkiyet transferi anlamında satılamaması ve mülkiyet hakları olmaması gibi nedenlerle tanımlamak zordur. Amerikan Pazarlama Birliği (AMA) hizmetleri, “satışa sunulan ya da malların satışıyla birlikte sağlanan eylemler, yararlar ya da doyunluklardır” şeklinde tanımlamıştır (www.ama.org).

Kalite ise, müşterinin beklentilerini ve isteklerini sürekli karşılayacak şekilde ürün veya hizmet üretmektir. Bir ürünün kalite seviyesi, üretim işlemi sırasında oluşur ve üretim işlemi tamamlandıktan sonra yapılan muayenenin, kaliteyi geliştirme konusunda bir etkisi yoktur (Şimşek, 2001, 7). Oysaki hizmetlerin kalitesi, nerede, nasıl ve ne zaman verildiğine ve özellikle hizmeti veren kişiye bağlıdır. Hizmet kalitesi mamullerden çok daha fazla değişkenlik göstermektedir. Aynı hizmeti veren kişiden kişiye değişkenlik bir yana, aynı insan bile farklı zamanlarda farklı kalitede hizmet verebilir. Diğer taraftan hizmeti verme sürecinde, hizmeti sunan ile alanın yakın etkileşim içinde olması, kurumla birlikte hizmeti verenin becerileri ve hizmeti destekleyici süreçlerin varlığı da hizmet kalitesini etkilemektedir. Hizmeti veren kişi “hizmetinin çok iyi olduğunu” düşünüyor iken, müşteri bundan hiç memnun kalmamış olabilir. Burada asıl olan alıcının beklentilerini karşılama veya daha yüksek düzeyi tutturabilmektir (Mucuk, 2009, 308-313). Bu nedenle hizmet kalitesi, bir hizmet işletmesinin kilit unsurlarından birini oluşturmaktadır. Rakip işletmelerden farklılaşmanın en temel yollarından biri de düzenli bir şekilde daha yüksek kalitede hizmet vermektir. Buradan hareketle hizmet veren işletmelerin hizmet kalitelerini belirleyici faktörleri tespit etme ihtiyacı önem arz etmektedir.

Bu faktörleri tespit etmek için, hizmet kalitesinin ölçümü üzerine birçok yöntem literatüre geçmiştir. Bunlardan bazıları yaygın uygulama alanları bulurken bazıları sadece sektörel uygulamalarda kullanılmıştır. Bu yöntemlerden en yaygını Parasuraman ve arkadaşları tarafından önerilen SERVQUAL metodudur. Diğer hizmet kalitesi ölçüm yöntemleri şunlardır: Benchmarking, Toplam Kalite Endeksi, Servperf, Kritik Olaylar

Yöntemi (CIT), Linjefly'nin Hizmet Barometresi, Grup Mülakat Yöntemi, İstatistiksel Yöntemler (Aydın, 2005, 1112).

Parasuraman ve arkadaşları, hizmet kalitesi ile ilgili literatürün kendilerine genel bir bakış açısı kazandırmakla beraber, kavramsal temelde ve ayrıntılı bir şekilde hizmet kalitesini anlamaya ve geliştirmeye yetmediğini öne sürmüşlerdir. Bu bağlamda, hizmet kalitesi kavramına daha geniş bir bakış açısı getirebilmek, kavramsal bir hizmet kalitesi modeli geliştirebilmek ve hizmet kalitesi konusunda gelecekte yapılacak araştırmalara ışık tutabilmek için bir dizi çalışmalar yapmışlardır (Özgül ve Devebakan, 2005, 94). Parasuraman, Zeithaml ve Berry'ye göre başlangıçta fiziksel kanıtlar (somut özellikler), güvenilirlik, heveslilik, yeterlilik, saygı (nezaket), itibar, güven, ulaşılabilirlik, iletişim, müşteriye anlamak (empati) olarak 10 boyutu olduğu belirtilen hizmet kalitesi, daha sonra yine aynı araştırmacıların ileriki çalışmalarında gerçekleştirdikleri faktör analizi sonucunda 5 boyuta indirgenmiştir. Bu boyutlar şunlardır (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1990, 35):

Fiziksel kanıtlar (Tangibles): Hizmetin verilmesi sırasında kullanılan bina, araç-gereç, teçhizat, fiziksel görünüm ve iletişim malzemelerini içermektedir.

Güvenilirlik (Reliability): Vaat edilen hizmeti güvenilir ve doğru bir şekilde yerine getirme yeteneğini ifade etmektedir. Hizmetle ilgili kayıtların doğru ve tam tutulması, hizmeti söz verilen zamanda yerine getirebilmesi gibi.

Duyarlılık (Responsiveness): Personelin hizmeti vermedeki istekliliğini, müşterilere hızlı hizmet verme ve yardım konusunda gönüllü olmayı ifade etmektedir. Örneğin, ödeme veya duyuruların zamanında postalanması, arayan müşterilere hızlı cevap verme, randevuların çabuk düzenlenmesi gibi.

Güvence (Assurance): Çalışanların hizmetleri gerçekleştirebilmek için gerekli bilgi ve deneyime sahip olmaları ve müşterilere karşı nazik ve kibar olmalarını ifade etmektedir.

Empati (Empathy): Müşterilerin hizmeti sunan kişilere ve hizmete kolay ulaşabilmesini ifade etmesinin yanı sıra, çalışanların; müşterileri anladıkları şekilde bilgilendirmelerini, onları dinlemelerini, müşterilerin istek ve ihtiyaçlarını anlamak için sarf etmiş oldukları çabaları ve müşterilere karşı bireyselleştirilmiş ilgi ve alaka göstermelerini de ifade etmektedir.

Bu çalışmada hizmet kalitesinin ölçümüne ilişkin olarak çeşitli istatistiksel yöntemler kullanılacaktır.

Kurumsal İmaj

İmaj konusunda yapılan tanımlara bakıldığında, “bir varlığın insan zihninde oluşturduğu izlenim ve yaptığı etki” şeklinde yoğunlaştığı görülmektedir. Yapılan tanımlar arasında çeşitli açılardan benzerlikler ve farklılıklar olmasına rağmen, imajla ilgili yapılan bütün tanımlarda ortak olan tek unsur vardır; bu da “insan”dır. İmaj, insanın kişilik özelliklerine göre algılamasına bağlıdır ve imajın ölçülebilmesi için insan faktörünün göz önünde bulundurulması gerekir. İmaj kavramının tanımlarını; araştırma yapılan alan, kurum, marka, ürün gibi unsurlara göre genellemek mümkündür. Bunun yanında, imajın en önemli özelliği, kişiden kişiye farklılık gösteren bir kavram olmasıdır (Gemlik ve Sığırı, 2007, 268).

Spector (1961) imajla ilgili araştırmalarda, şirketin imajı ve kişiliği, imajın belirleyicileri (şirketin “dost” ya da “dürüst” olarak algılanmasına neden olan yaşanmış deneyimler) ve özelliklerin değerlendirilmesi gibi ayrımlara dikkat edilmesi gerektiğini belirtmiştir. Ayrıca, kurum imajını insana ait olan, “dinamik, işbirlikçi, deneyimli, karakterli, başarılı ve içine kapanık” gibi kişilik özellikleri ile ilişkilendirmiştir (Spector, 1961, 47). Gray ve Balmer (1988), kurumsal imajı, bireylerin şirketin ismini gördüğünde veya duyduğunda veya logosunu gördüğünde zihinlerinde oluşan resim olarak tanımlamıştır ve imajın bakan kişiye bağlı olarak değişkenlik göstereceğini, bu nedenle imajın, kurum için bireyler tarafından kuruma kazandırılan algıların toplamı olduğunu ifade etmiştir. Ayrıca Gray ve Balmer (1988), kurumsal imajı oluşturan unsurları, kurum kişiliği ve kurum iletişimi, Abbrat (1989), kurum kişiliği ve kurum kimliği, Dowling (1993) işletmenin vizyonu, pazarlama iletişimleri, kurum stratejisi, kurumsal tasarım ve kurumsal kültür, Doğan, ve Varinli (2010) ise kurumsal sosyal sorumluluk, kurumsal iletişim ve kurumsal tasarım olarak ifade etmişlerdir. Ayrıca, Lemmink, Schuijf ve Streukens, (2003) toplumsal ve çevresel sorumluluk, finansal güvenilirlik, yenilikçilik, pazarlama, iletişim, yönetim, mal ve hizmet kalitesi gibi değişkenlerin de örgütsel imajın oluşmasında önemli etkiye sahip olduğunu ifade etmiştir.

Literatürden hareketle kurumsal imajı oluşturan unsurları, kurum kişiliği, kurum kimliği, kurum iletişimi, işletmenin vizyonu, kurum stratejisi, kurumsal tasarım, kurumsal sosyal sorumluluk, finansal güvenilirlik, yenilikçilik, pazarlama, yönetim, mal ve hizmet kalitesi olarak ifade edebiliriz.

Diğer taraftan her kurumun bir arzu edilen imajı, bir de algılanan imajı vardır. Arzu edilen imaj, kurum yöneticilerinin olmasını istedikleri imajdır. Algılanan imaj ise, insanların kurum hakkında sahip oldukları imajı ortaya koymaktadır. Kurumun imajını güçlendirmek isteyen bir yöneticinin şu üç noktaya dikkat etmesi gerekmektedir. Yönetici her şeyden önce insanların kurum imajı hakkındaki algılamalarının farkında olmalı ve bunu sürekli takip etmelidir. İkinci olarak, insanların kurum imajı hakkındaki mevcut algılamalarını arzulan imaja doğru değiştirme konusunda motivasyona sahip olmalıdır. Son olarak, insanların mevcut imaj algılamalarını değiştirerek arzulan imaja ulaşmaları konusunda çaba göstermelidir (Taslak ve Akın, 2005, 269).

Hizmet Kalitesi ve Kurumsal İmaj İlişkisi

Kurumların tüm iletişim faaliyetlerinin bütünlüğünü anlatan kurumsal iletişim uzun vadeli bir çalışmadır. Hedefi olumlu bir imaj oluşturmak, korumak ya da değiştirmektir. İmaj, gerçeğin yaklaşık olarak görsel sunumudur. Başka bir ifade ile imaj, çeşitli kanallardan, reklamlardan doğal ilişkilere, içinde yaşanan kültürel iklimden, sahip bulunulan ön yargılara kadar elde edilen bilgi ve verilerin değerlendirilmesidir. Kurumsal imaj içeriğinin, yönetim sürecinde geliştirilmesinin merkezinde üç temel öge üzerinde durulur. Bunlar kurum kişiliği, kurum kimliği ve kurum imajıdır. Bireyler ve kurumlar kimlikleri doğrultusunda kişiliklerini yansıtır. Kurumsal imaj kurum hakkındaki görüş ve düşünceleri, diğer bir anlatımla, kurumun algılanış biçimini yansıtmaya karşı, kurumsal kimlik kuruluşun fiziksel görüntüsü ile ilgilidir. Kurumsal imaj iç ve dış hedef kitle üzerinde inandırıcılık ve güven yaratmak ile sürdürmek gibi önemli bir işlevi de yerine getirir (Uzoğlu, 2005, 32).

LeBlanc ve Nguyen (1996), hizmet sektörüne yönelik faaliyet gösteren işletmelere yönelik yapılan çalışmalarda hizmetlerin soyutluk özelliğinden dolayı imaj çalışmalarını

daha somut ve algılanabilir kılmak için literatürde beş faktör olarak ifade edilen bir model uygulandığını belirtmiştir. Beş faktörü oluşturan unsurlar şunlardır: Fiziksel çevre, personelin iletişim becerisi, hizmet kalitesi, kurum kimliği ve erişilirlidir (Lee, 2003, 9; Canoğlu, 2008, 20). Ayrıca, Grönroos (1990)'a göre, müşterilerin hizmet kalitesini algılamasında imaj bir süzgeç olarak kullanılmaktadır. Çünkü şirket imajı veya yerel imaj hizmetler için önem arz etmektedir ve kalitenin algılanışını etkilemektedir. Müşterilerin zihninde hizmet sağlayan işletme iyi ise ve olumlu bir imaja sahip ise küçük hatalar affedilecek, ancak hatalar sık tekrarlanırsa imaj bozulacaktır. Eğer bir hizmet işletmesi olumsuz bir imaja sahipse, herhangi bir hatanın etkisi, imajı olumlu olan diğer bir işletmede yapılabilecek bir hatadan daha fazla olacaktır (Grönroos, 1990, 37-39).

Daha önce de ifade edildiği gibi hizmet kalitesini belirleyen unsurlar; fiziksel kanıtlar, güvenirlik, duyarlılık, güvence ve empatidir. Parasuraman ve arkadaşlarının hizmet kalitesini belirlemeye yönelik belirtmiş olduğu bu unsurlar, LeBlanc ve Nguyen'in hizmet işletmelerinde imaj algılamalarına yönelik olarak belirttikleri beş faktörle (fiziksel çevre, personelin iletişim becerisi, hizmet kalitesi, kurum kimliği ve erişilirlilik) uyumluluk göstermektedir.

Sonuç olarak yukarıda verilen bilgilerden hareketle, kurumsal imajı ve hizmet kalitesini belirleyen en önemli ortak unsur bireylerin algılamalarıdır. Ayrıca kuruluşun fiziksel görünüşünü ifade eden kurumsal kimlik, kurumsal tasarım, kurumsal sosyal sorumluluk, kurumun çalışanları ve çevresiyle ilişki kurmasını ve kendisini tanıtmaya yardımcı olan kurumsal iletişim ve mal ve hizmet kalitesi gibi diğer unsurlar da kurumsal imaj ve hizmet kalitesini belirleyen ortak unsurlar arasında yer almaktadır. Bu bakımdan algılanan hizmet kalitesinin ve algılanan kurum imajı arasındaki ilişkinin uyumu önem arz etmektedir.

Okul Öncesi Eğitim Kurumlarında Hizmet Kalitesi ve Kurumsal İmaj

Eğitim kurumları hizmet sunar. Bu hizmetin özelliklerinin teşhis edilmesi ve bunun sürekli geliştirilme yollarının belirlenmesi çok önemlidir. Hizmet kalitesi, müşterinin ihtiyaçlarının hem karşılandığı hem de geliştirildiği bir mekanizmadır. Eğitim kurumları bir sistem olarak değerlendirildiğinde; öğrenciler, öğretim elemanları, idari personel, aileler, vb. sistem içerisinde müşteriler olarak değerlendirilirken, okul sistemi, yöneticiler, bölüm başkanları, vb. ise belirlenen müşterilere karşı üretici konumunda bulunan sistem öğeleri olarak da ele alınabilir (Serin ve AYTEKİN, 2009, 87). Bu nedenle, eğitimde kalitenin oluşturulması oldukça karmaşık bir konudur. Bu karmaşa hem eğitimin hem de hizmet sektörünün özelliklerinden kaynaklanmaktadır.

Günümüz toplumlarında her düzeydeki eğitim kurumları hizmet kalitesini yükseltmek için toplam kalite yönetimini bir sistem olarak kullanmaya ve o ilkelerden yola çıkarak daha etkin ve daha başarılı sistemler kurmaya çalışmaktadır (ARIKBOĞA, 2003, 82). Müşteri (öğrenci ve veli) odaklanılmasını zorunlu hale getiren yönetim yaklaşımının temel amacı, öğrenci ve veliyi memnun etme ve bunu örgüt için sürekli kılmaktır. Dolayısıyla, eğitim yöneticileri kaliteli bir eğitim yönetimi için, eğitim ortamının bütün yönleriyle birlikte ele alınmasına yönelik toplam kalite yönetimi anlayışının gerektiğini fark etmelidirler. Söz konusu bu gerekliliğe paralel olarak her sektörde olduğu gibi eğitim hizmetleri sektöründe de en önemli konulardan biri, eğitim hizmetlerinin yürütülmesinin her aşamasında dikkat edilmesi gereken unsurlardan biri olan algılanan hizmet kalitesini belirleyebilmektir (KARADAĞ, 2010, 23).

Günümüzde eğitim sektöründe sunulan hizmetlerle ilgili öğrencilerin ve ailelerin algıları gittikçe daha önemli hale gelmektedir. Bu nedenle eğitim sektöründe hizmet kalitesiyle ilgili öğrenci ve aile algılarını yönetme, izleme ve değerlendirme araçlarını geliştirme çalışmalarının yanı sıra artan oranda kurum imajının rolüne önem verilmektedir (Cerit, 2006, 347).

Eğitim kurumlarında algılanan kurum imajının, özellikle büyüklük, tarih ve gelenek, nesnel özellikler ve nesnenin kullanımı (çevre kalitesi, iç ve dış temizlik, tasarım) gibi geleneksel ve geleneksel olmayan kriterlerle şekillendiğini belirtilmiştir. Ayrıca eğitim kurumlarının hem kamuoyunda hem de ticari alanda meydana gelen değişimleri dikkate alması ve bir kurum olarak bu değişimlere ayak uydurabilmesi gerektiği vurgulanmıştır. Bunun için de eğitim kurumlarının bireylerin istek ve ihtiyaçlarına yoğunlaşması, rakiplerinden farkını ortaya koyabilmesi, en az 10 yıllık bir geçmişi olması ve iletişim kurma becerisine sahip olması gereklidir. Eğitim kurumlarının imaj yoluyla rekabet etmesinde önemli bulunan hususlar şu maddelerde toplanmaktadır: Sıra dışı eğitimciler (eğitim kariyeri), ünlü öğrenci ve mezunlar, başarılı ve yaratıcı iş/çalışmalar ve okul tarihi (Kolibova 2000, 578-581).

Polat 2009 yılında yaptığı çalışmada kurum imajının öncülleri ile ilgili olarak literatürde yer alan çalışmalara şu şekilde yer vermiştir: Collins ve Stevens (2001), eğitim kurumlarında, başvuru sürecindeki yaşantılar (eğitim kurumu veya kariyer hizmetleri ile iletişim kurabilme), reklâmlar ve halkla ilişkiler, toplumsal ilişkiler ve başvuru sağlama faaliyetlerinin müşterilerin ilk imaj algısının oluşumunda oldukça etkili olduğunu ve bu algının, bir okula başvuru kararında önemli bir rol oynadığını belirtmiştir. Literatürden hareketle eğitim kurumlarının imajını belirleyen diğer etmenler ise şunlardır: Arpan, Raney ve Zivnuska, (2003), isim bilinirliği, akademik yön, spor, sosyal imkânlar, fiziksel çevre gibi unsurların, Kazoleas, Kim ve Moffitt (2001) ise, kişisel ve örgütsel çevre, demografik özellikler, çevresel özellikler, katılım koşulları, spor imkânları, kampüs büyüklüğü, akademik programlar, kütüphane olanakları gibi unsurların ve Paden ve Stell (2006) ise, akademik kadro, öğrencilerle kurulan ilişkiler ve etraftan duyulan hikâyeler gibi unsurların eğitim kurumlarında algılanan imajı etkilediklerini yaptıkları çalışmalarda ifade etmişlerdir. Ayrıca, Jiewanto, Laurens ve Nelloh (2012) Servqual yöntemini kullanarak öğrenciler üzerine yaptıkları çalışmada hizmet kalitesinin, üniversite imajı ve öğrenci memnuniyetini etkilediğini (Polat, 2009: 6) belirtmiştir.

Çalışmanın konusu gereği okul öncesi eğitim kurumlarında hizmet kalitesi ve algılanan kurum imajı ile ilgili konulara değinmek yerinde olacaktır.

Okul öncesi eğitimde temel amaç, kaliteli bir eğitim programının hazırlanması ve uygulanmasıdır. Okul öncesi dönemde çocukların herhangi bir kurum eğitiminden geçmesi değil, “nitelikli” eğitim hizmetlerinin sunulduğu bir kurum eğitiminden yararlanması son derece önemlidir. Bu noktada bir eğitim kurumunda kaliteyi belirleyen temel etkenler arasında yer olan unsurlar şunlardır (Sevinç, 2005, 36):

- Fiziksel donanım ve düzenleme
- Tüm gelişim alanlarını düzenleyen bir eğitim programı
- Öğretmen-çocuk iletişimi
- Ailenin eğitim programına katılımı
- Programın değerlendirilmesi

Literatürden hareketle okul öncesi eğitim kurumlarında hizmet kalitesi ve algılanan kurum imajını etkileyen unsurların aşağıdaki gibi olduğu ifade edilebilir:

• *Fiziksel kanıtlar/ Fiziksel donanım ve düzenleme:* Bir okul öncesi eğitim kurumunda, eğitimin niteliğini belirleyen öğelerden biri, kurumun fiziksel konumunun düzenlenme biçimi ve donatımıdır. Gereğince düzenlenmiş ve yeterince donatılmış bir anaokulu, her şeyden önce sağlıklı, güvenli ve çekicidir. Çocukların bedensel, bilişsel, sosyal ve duygusal gelişimini sağlayacak yönde planlanmıştır. Kaza olasılıklarına karşı giderici önlemler alınmıştır. Çocukların gereksinimlerinin karşılanmasını engelleyecek kısıtlama ve aksaklıklar yoktur. Bu şekilde düzenlenmiş bir anaokulu, yalnız çocuk için değil, öğretmen için de en uygun çevre koşullarını içerir. Prescott ve Jones (1967), okul öncesi eğitim mekânlarını değerlendirirken belli ölçütler belirlemişlerdir. Bunlar; yapı, mekândaki uyaran çeşitliliği, uzamsal deneyim çeşitliliği (tamamlanabilen, çoğaltılabilen materyaller ve renkler ve şekillerin kullanımı ile uyaranların artırılması gibi), lavabolar ve dış alana açılan geçitlerin konumu, güneş-gölge durumu, renk kullanımı ve ses düzeninin ayarlanması (dışarıdan gelen seslerin ve içerideki seslerin rahatsız edici boyutta olmaması) durumlarıdır. Okul öncesi eğitim kurumlarının estetik görünümünün oldukça önemli olduğu vurgulanırken, binanın sıcak ve sevimli bir görüntüye sahip olması gerekliliği de belirtilmektedir. Binanın yeterli büyüklükte olması, yeterli sayıda ve genişlikte odalarının bulunması, aydınlatma ve renk gibi etmenler binayı çekici kılan etmenlerdir (Dinç, 2012, 133).

Okul öncesi eğitim kurumlarında eğitim kalitesinin artırılmasında etkili olan unsurlardan biri de kullanılan araç ve gereçlerdir. Eğitim hizmetinin sunumunda kullanılan araçların çocukların gelişim düzeyine uygun olması ve çocukların gereksinim duyduğunda kendi kendilerine bulup, yeniden yerleştirebilecekleri şekilde düzenlenmelidir. Kullanılan araç gereçlerin hizmet kalite düzeyine etkisi, iletişim sağlama, motive etme, davranış geliştirme ve öğrenci seviyesine uygunluk özelliklerine sahip olmalarına bağlıdır (Taşkın ve Büyük, 2002, 210).

• *Güvenilirlik/ Öğretmen-çocuk iletişimi:* Burns ve diğerleri (1992)'ne göre; anne-baba ve öğretmenler arasında kurulacak düzenli iletişimin önemi büyüktür. Velilerle okuldaki etkinlikler konusunda mektuplaşma, okul kuralları ve düzeni ve velinin gereksinim duyduğu yardımcı bilgiler konusunda hazırlanmış bulunan broşürler, kurulacak bu iletişimin geleneksel araçlarıdır. Okul-aile ilişkilerinde uzun yıllardır uygulanan iletişim yolları şu şekilde ifade edilmiştir. Öğrencilerle ilgili kişisel raporlar, öğretmen-aile telefonlaşmaları, veli-öğretmen toplantıları, çocukla ilgili özel tartışma ve görüşmelerin yapılacağı, ayrıca çocuğun aile çevresi konusunda öğretmenlerin bilgileneceği ev ziyaretleri, çocuklarının sınıf içi etkinliklerini görme fırsatı elde edecekleri anne-babaya açık sınıf içi etkinlikleri izleme günleri gibi (Çelenk, 2003, 30).

• *Duyarlılık/ Halkla ilişkiler:* Literatürden hareketle, okul öncesi eğitim kurumunda çalışanların özellikle de öğretmenlerin hizmeti vermedeki istekliliği, öğrencilerin gelişim seviyesine uygun hizmet verme ve yardım konusundaki gönüllülüğü ifade etmektedir. Yöneticilerin, idari anlamda yapılması gereken hizmetleri zamanında yapması da bu kapsamda değerlendirilebilir. Örneğin, ödeme veya duyuruların zamanında postalanması, arayan ailelere hızlı cevap verme, randevuların çabuk düzenlenmesi konularını içerir.

• *Güvence/ Bireylerin istek ve ihtiyaçlarına yoğunlaşma:* Okul öncesi eğitim kurumlarında eğitim veren öğretmenlerin iyi bir gözlemci olması, öğrencilerle etkili bir iletişim kurması ve öğrenciler arasında etkileşimi güçlendirme becerisine sahip olması

gibi alanının gerektirdiği yeterli bilgi ve birikime sahip olması gereklidir (Artan ve Balat, 2003: 68). Ayrıca, okul öncesi eğitim kurumlarında öğretmenlerin öğrenci ve ailelerle iletişim kurarken, ilgili, güvenilir, insancıl, hoşgörülü, anlayışlı ve olgun vb. birçok özelliğe sahip olması da gereklidir.

• *Empati/ Tüm gelişim alanlarını düzenleyen bir eğitim programı*: Okul öncesi öğretmenlerinin öğrencinin öğrenme stilini, güçlü ve zayıf yönlerini belirleyerek, öğrencilere uygun program hazırlaması, her çocuğun kendi gelişimsel düzeyine saygı göstermesi olarak ifade edilebilir. Ayrıca, öğretmenlerin özel gereksinimli öğrencilere karşı olumlu bir bakış açısına sahip olması ve öğrencilerinin düzeyine uygun dili kullanması (Artan ve Balat, 2003, 68), ailelerin istediği zaman öğretmen ve yönetimle iletişim kurabilmesi ve ailelerin anlayacakları şekilde bilgilendirilmesi de bu kapsamda değerlendirilebilir.

Literatürden hareketle okul öncesi eğitim kurumlarında hizmet kalitesi ve algılanan imaj ile ilgili hipotezler aşağıdaki gibidir.

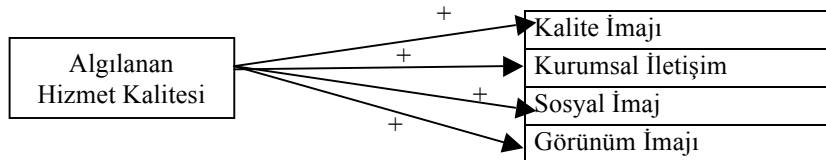
Hipotez 1: Okul öncesi eğitim kurumlarında algılanan hizmet kalitesi algılanan kurum imajının boyutlarını olumlu yönde etkilemektedir.

Hipotez 2: Okul öncesi eğitim kurumlarında algılanan kurum imajı algılanan hizmet kalitesinin boyutlarını olumlu yönde etkilemektedir.

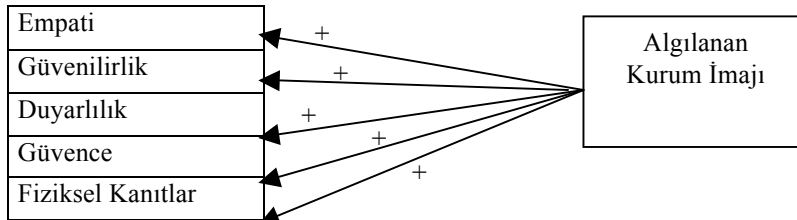
Araştırmanın Amacı ve Modeli

Araştırmanın temel amacı, algılanan hizmet kalitesinin algılanan kurum imajının boyutlarına etkisi ve algılanan kurumsal imajın, algılanan hizmet kalitesinin boyutlarına olan etkilerini belirlemektir. Bu amaca ulaşabilmek için iki model geliştirilmiştir. Modellerde, algılanan hizmet kalitesi beş boyutlu ve algılanan kurum imajı ise dört boyutlu olarak ele alınmıştır. Araştırmada geliştirilen iki model aşağıda gösterilmiştir:

Model 1: Algılanan Hizmet Kalitesinin Algılanan Kurum İmajı Boyutları Üzerindeki Etkilerine İlişkin Araştırma Modeli



Model 2: Algılanan Kurum İmajının Algılanan Hizmet Kalitesi Boyutları Üzerindeki Etkilerine İlişkin Araştırma Modeli



Araştırma modellerinin birincisinde, algılanan hizmet kalitesinin algılanan kurum imajı boyutları üzerindeki etkileri ayrı ayrı gösterilmiştir. Burada temel amaç, hizmet kalitesi algılamasının algılanan kurum imajı boyutlarından hangisini daha fazla

etkilediğini belirlemektir. Modelde algılanan hizmet kalitesi bağımsız değişken, algılanan kurum imajının boyutları ise bağımlı değişkenlerdir.

Araştırma modelinin ikincisinde, algılanan kurum imajının algılanan hizmet kalitesi boyutlarının üzerindeki etkileri ayrı ayrı gösterilmiştir. Bu modeldeki temel amaç, algılanan kurum imajının algılanan hizmet kalitesi boyutlarından hangisi üzerinde daha etkili olduğunu görebilmektir. Modelde algılanan kurum imajı bağımsız değişken, algılanan hizmet kalitesinin boyutları da bağımlı değişkenlerdir.

Her iki modelde de bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etkileri açıklanmaktadır. Her iki modelde de bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki tüm ilişkilerin doğru yönlü olduğu iddia edilmektedir. Başka bir ifade ile, bireylerin hizmet kalitesi algılamaları algılanan kurum imajını olumlu yönde etkilemekte diğer taraftan bireylerin kurum imajı algılamaları da algılanan hizmet kalitesini olumlu yönde etkilemektedir.

Araştırmanın Evreni ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Kayseri’de bulunan okul öncesi eğitim kurumlarındaki öğrencilerin velileri oluşturmaktadır. Bu kapsamda, Kayseri’de bulunan 16 ilçeden 3’ü kolayda örnekleme yöntemiyle belirlenerek, 2014-2015 eğitim öğretim yılında eğitim alan öğrencilerinin velileri araştırmanın evrenini oluşturmuştur.

2014-2015 eğitim öğretim yılında birinci ilçede kayıtlı bulunan 312 öğrenci, ikinci ilçede kayıtlı bulunan 195 öğrenci ve üçüncü ilçede kayıtlı bulunan 193 toplam sayısı olan 700 araştırmanın evreni olarak belirlenmiştir. Araştırmanın örnek hacmini belirlemek üzere evren varyansının bilinmediği durumlarda tercih edilen aşağıdaki modelin kullanılması uygun görülmüştür.

Evrendeki eleman sayısı biliniyorsa

$$n = \frac{N \cdot t^2 \cdot p \cdot q}{d^2(N-1) + t^2 \cdot p \cdot q}$$

Formülü uygulanabilir. Formülde

N= Evrendeki birey sayısı

n= Örnekleme alınacak birey sayısı

p= İncelenecek olayın görülüş sıklığı (olasılığı)

q= İncelenecek olayın görülmeşiş sıklığı (1-p)

t= Belirli serbestlik derecesinde ve saptanan yanılma düzeyinde t tablosunda

bulunan teorik değer

d= Olayın görülüş sıklığına göre yapılmak istenen \pm sapma olarak simgelenmiştir.

Bu formüle göre araştırmanın örnek hacmi hesaplanmıştır. Örnek hacminin belirlenmesinde %95 güven düzeyi, %5 hata payı ve %50 p ve q oranları dikkate alınmıştır. Teorik olarak örnek hacmi 248 olarak belirlenmiştir. Bu örnek hacmine ulaşabilmek için anketlerin geri dönüş oranı ve çeşitli nedenlerle değerlendirmeye alınamayacak anketlerin olabilme ihtimalinin bulunması nedeniyle 500 adet anket uygulaması yapılmıştır. 500 adet anketten 350 anket geri dönmüş 100 tanesi çeşitli nedenlerle araştırmaya dâhil edilmemiş, 250 anket çalışma kapsamında değerlendirilmiştir. Anketlerin geri dönüş oranı %70’tir. Böylece, toplam 250 anket ile %95 güven aralığı ve %5 hata payına göre yeterli anket sayısına ulaşılmıştır.

Veri Toplama Yöntemi

Okul öncesi eğitim kurumlarında algılanan hizmet kalitesi ile algılanan kurumsal imaj arasındaki etkiyi belirlemek amacıyla oluşturulan veriler yüz yüze görüşme yöntemiyle değerlendirilmiştir. Araştırmaya ilişkin veriler (9) soru ve (49) ifadeden oluşan üç bölümlü bir anket formu aracılığı ile toplanmıştır. Anket formunun oluşturulmasında literatürde yer alan çeşitli çalışmalar temel alınmış ve bu çalışmalarda yer alan ifadeler çalışmanın konusu gereği kısmen değiştirilmiştir.

Birinci bölümde çalışmaya katılan kişilerin demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular yer almıştır.

İkinci bölümde, katılımcılar hizmet almakta oldukları okul öncesi eğitim kurumlarının verdiği hizmetleri dikkate alarak 22 adet ifadeyi (“1” hiç katılmıyorum, “5” tamamen katılıyorum anlamına gelmek üzere) 5’li Likert ölçeği üzerinden değerlendirmiştir.

Bu bölümde kullanılan ölçek oluşturulurken temel alınan çalışmalar şunlardır: Parasuraman, Zeithaml ve Berry’nin (1988) beklenen ve algılanan hizmet kalitesini ölçmeye yönelik geliştirdikleri ve literatürde Servqual yöntemi olarak birçok çalışmada kullanılan çalışmasına alternatif olarak Cronin ve Taylor tarafından geliştirilen Servperf ölçeği esas alınmıştır. Bu yöntem, Servqual’deki hizmet alanların beklenti ve algısı arasındaki fark yerine; doğrudan hizmet alanların algıladığı performansı ölçmektedir. Bu yöntemde Servqual yöntemindeki 22 değişken esas alınmış ve işletmenin algılanan performansı ölçülmeye çalışılmıştır. Servqual’de 22 değişken hem beklenti hem de algı için kullanılırken; Servperf yönteminde hizmet alanların algısını ölçmeye yönelik olarak 22 değişken kullanılmıştır (Cronin ve Taylor, 1992: 65). Ayrıca Okumuş ve Duygun’un (2008) eğitim hizmetlerinin pazarlanmasında hizmet kalitesinin ölçümü ve algılanan hizmet kalitesi ile öğrenci memnuniyeti arasındaki ilişkiyi ölçmeye yönelik çalışması, Talih’in (2008) yabancı dil eğitim kurumlarında hizmet kalitesi algılamalarına ilişkin yaptığı çalışmaları da dikkate alınarak ölçek oluşturulmuştur.

Son bölümde, katılımcıların hizmet almakta olduğu okul öncesi eğitim kurumlarına ilişkin algıladıkları kurum imajını ölçmek üzere 27 ifadeyi Likert ölçeğini kullanarak (“1” hiç katılmıyorum, “5” tamamen katılıyorum anlamına gelmek üzere) eğitim kurumunun bu ifadelerde tanımlanan özellikleri taşıyıp taşımadığını düşünerek değerlendirmişlerdir. Bu bölüme ilişkin ölçek oluşturulurken Polat, Abat ve Tezyürek’in (2010) ortaöğretim okullarının öğrenciler ve aileler tarafından algılanan kurum imajını ölçmeye yönelik çalışması, Doğan ve Varinli’nin (2010) banka müşterilerinin kendi bankaları ile ilgili kurumsal imaj algıları ile sosyal sorumluluk anlayışı arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışması, Tuna’nın (2009) yükseköğretim kurumlarının kurumsal imajının öğrencilerin bakış açısıyla değerlendirmeye yönelik çalışması esas alınmıştır.

Sonuç olarak, birinci bölümde ailelerin demografik özellikleri, ikinci bölümde ailelerin hizmet almış oldukları okul öncesi eğitim kurumlarından algıladığı hizmet performansı ve son bölümde ise, algılanan kurum imajı ayrı ayrı ölçülmüştür.

Araştırmanın Bulguları

Çalışmada algılanan hizmet kalitesine ilişkin ölçekle ilgili olarak öncelikle örneklem büyüklüğünün uygunluğunu test etmek için KMO testi yapılmış ve bu değer 0.908 olarak hesaplanmıştır. 0.908 bu veriler için faktör analizinin uygun olduğunu işaret etmektedir. Bu doğrultuda çalışmada algılanan hizmet kalitesi ile ilgili olarak yapılan faktör analizi sonucunda faktör yükleri düşük olan 2 soru çıkarılmış ve 5 faktör grubu belirlenmiştir. Faktör 1 “empati”, faktör 2 “güvenilirlik”, faktör 3, “duyarlılık”, faktör 4 “güvence” ve faktör 5 ise “fiziksel koşullar” olarak belirlenmiştir. Bu beş faktör toplam varyansın % 63.6’sını açıklamaktadır ve ölçekteki faktörlerin güvenilirliği ifade eden Cronbach’s Alfa değeri 0.913 olarak hesaplanmıştır (Tablo 1).

Faktör yükleri açısından değerlendirildiğinde varyansı açıklama oranı % 38.73; özdeğeri 7.746 olan “empati” olarak adlandırılan 1. faktör grubu ilk sırada yer almaktadır. Bu faktör grubunun yüksek çıkmasının sebebi, hizmeti verme sürecinde, hizmeti sunan ile hizmeti alan tarafın yakın etkileşim içinde olması ile açıklanabilir. “Güvenirliğin” yer aldığı ikinci faktör grubunun varyansı açıklama oranı % 7.82 hizmetin güvenilir ve doğru bir şekilde yerine getirme yeteneğini, hizmeti söz verilen zamanda yerine getirilebilmesi gibi unsurları içermektedir. “Duyarlılık” olarak isimlendirilen üçüncü faktörün toplam varyansı açıklama oranı ise % 6.399 olarak hesaplanmıştır. Bu faktör daha çok personelin hizmeti vermedeki istekliliği, ailelere hızlı hizmet verme ve yardım konusunda gönüllülüğü içermektedir. Çalışanların hizmetleri gerçekleştirebilmek için gerekli bilgi ve deneyime sahip olmaları ve ailelere ve öğrencilere karşı nazik ve kibar olma gibi unsurları içeren “güvence” olarak isimlendirilen dördüncü faktör grubunun varyansı açıklama oranı % 5.616 olarak hesaplanmıştır. “Fiziksel kanıtlar” olarak isimlendirilen son faktör grubunun varyansı açıklama oranı ise % 5 olarak hesaplanmıştır ve hizmetin verilmesi sırasında kullanılan bina, araç-gereç, teçhizat, fiziksel görünüm ve materyalleri içermektedir (Tablo 1).

Tablo 1: Okul Öncesi Eğitim Kurumlarında Algılanan Hizmet Kalitesine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

Algılanan Hizmet Kalitesi	Faktör Yükü	Özdeğer	Açıklanan Varyans
Faktör 1: Empati		7.746	38.73
• Hizmet almakta olduğunuz okul öncesi eğitim kurumunun çalışanları, öğrencilerine ve ailelerine özel ilgi göstermektedir.	0.752		
• Hizmet almakta olduğunuz okul öncesi eğitim kurumunun eğitimcileri öğrencilerine ve ailelerine özel ilgi göstermektedir.	0.665		
• Hizmet almakta olduğunuz okul öncesi eğitim kurumunun çalışanları öğrencilerinin ihtiyaçlarının neler olduğunu bilir.	0.748		
• Hizmet almakta olduğunuz okul öncesi eğitim kurumu, öğrencilerinin ve ailelerin menfaatlerini her zaman ön planda tutmaktadır.	0.767		
• Hizmet almakta olduğunuz okul öncesi eğitim kurumunda ailelere uygun eğitim gün ve saatleri ayarlanmaktadır	0.677		
Faktör 2: Güvenilirlik		1.564	7.82
• Hizmet almakta olduğunuz okul öncesi eğitim kurumunun yönetimleri, verdikleri sözleri yerine getirmektedir.	0.659		
• Hizmet almakta olduğunuz okul öncesi eğitim kurumunun verilen hizmetle ilgili olarak aileler bir problemle karşılaşırsa,	0.555		

<ul style="list-style-type: none"> ilgili personel her zaman anlayışlı ve sempattir. Hizmet almakta olduğunuz okul öncesi eğitim kurumunun eğitimcileri güvenilirlerdir. Hizmet almakta olduğunuz okul öncesi eğitim kurumunda eğitimcileri, verilmesi gereken eğitim hizmetlerini zamanında yerine getirmektedir. Hizmet almakta olduğunuz okul öncesi eğitim kurumunda eğitim ile ilgili tüm kayıtlar eksiksiz ve doğru tutulmaktadır. 	0.672		
	0.686		
	0.602		
Faktör 3: Duyarlılık		1.280	6.399
<ul style="list-style-type: none"> Hizmet almakta olduğunuz okul öncesi eğitim kurumunun eğitimcileri hizmetlerin içeriği ve çocuğa etkisi konusunda aileleri bilgilendirmektedir. Hizmet almakta olduğunuz okul öncesi eğitim kurumunun eğitimcileri kendilerinden beklenen eğitim hizmetlerini mümkün olan en iyi şekilde yerine getirmektedir. Hizmet almakta olduğunuz okul öncesi eğitim kurumunun eğitimcileri ve diğer çalışanları, öğrencilerine ve ailelerine karşı ilgili ve yardım etmeye her zaman hazır ve gönüllüdürler. Hizmet almakta olduğunuz okul öncesi eğitim kurumunun eğitimcileri ve çalışanları, hiç bir zaman ailelere cevap veremeyecek kadar meşgul değildirler. 	0.737		
	0.636		
	0.651		
	0.650		
Faktör 4: Güvence		1.123	5.616
<ul style="list-style-type: none"> Hizmet almakta olduğunuz okul öncesi eğitim kurumunda eğitimciler ve çalışanların davranışları, ailelerde güven duygusu uyandırmaktadır. Hizmet almakta olduğunuz okul öncesi eğitim kurumunun eğitimcileri ve çalışanları ile olan işlemlerinizde aileler kendini güvende hissetmektedir. Hizmet almakta olduğunuz okul öncesi eğitim kurumunun eğitimcileri ve çalışanları, ailelere karşı her zaman kibar davranmaktadır. 	0.612		
	0.612		
	0.739		
Faktör 5: Fiziksel Kanıtlar		1.000	5.000
<ul style="list-style-type: none"> Hizmet almakta olduğunuz okul öncesi eğitim kurumu, çocukların gelişim düzeyi ve dönemine uygun modern bir donanıma sahiptir. Hizmet almakta olduğunuz okul öncesi eğitim kurumunun binaları ve iç ortamları, göze hoş görünmektedir. Hizmet almakta olduğunuz okul öncesi eğitim kurumunda verilen hizmetle ilgili yeterli araç ve gereç bulunur. 	0.803		
	0.813		
	0.555		
	Toplam Açıklanan Varyans		63.565
	Cronbach's Alfa		0.913

Yine çalışmada algılanan kurum imajına ilişkin ölçek le ilgili olarak öncelikle örneklem büyüklüğünün uygunluğunu test etmek için KMO testi yapılmış ve bu değer 0.918 olarak hesaplanmıştır. 0.918 bu veriler için faktör analizinin uygun olduğunu işaret etmektedir Bu doğrultuda çalışmada algılanan imaj ile ilgili olarak yapılan faktör analizi sonucunda 4 faktör grubu belirlenmiştir. Faktör 1 “kalite imajı”, faktör 2 “kurumsal iletişim”, faktör 3, “sosyal imaj” ve faktör 4 “kurumsal görünüm” olarak belirlenmiştir. Bu dört faktör toplam varyansın % 62.6’sını açıklamaktadır ve ölçekteki faktörlerin güvenilirliği ifade eden Cronbach’s Alfa değeri 0.891 olarak hesaplanmıştır (Tablo 2).

Tablo 2: Okul Öncesi Eğitim Kurumlarında Algılanan Kurum İmajına İlişkin Faktör Analizi

Algılanan İmaj	Faktör Yüğü	Özdeğer	Açıklanan Varyans
Faktör 1: Kalite İmajı		6.452	40.323
• Hizmet aldığımız okul öncesi eğitim kurumunun çocukların gelişim düzeyine uygun iyi bir eğitim programı vardır.	0.771		
• Hizmet aldığımız okul öncesi eğitim kurumu yönetimi ailelere ve çocuklara kaliteli hizmet vermede sorumluluk sahibidir.	0.706		
• Hizmet aldığımız okul öncesi eğitim kurumundaki eğitimciler kaliteli hizmet verme odaklıdır.	0.715		
• Hizmet aldığımız okul öncesi eğitim kurumu kaliteli bir eğitim kurumudur.	0.688		
• Hizmet aldığımız okul öncesi eğitim kurumunda çocuklara verilen yemekler ve ücretleri kalite ve hizmet bakımından yeterli düzeydedir.	0.576		
Faktör 2: Kurumsal İletişim		1.476	9.226
• Hizmet aldığımız okul öncesi eğitim kurumuna ulaşım imkânı yeterli düzeydedir.	0.608		
• Hizmet aldığımız okul öncesi eğitim kurumunda yöneticilere ulaşmak kolaydır.	0.709		
• Hizmet aldığımız okul öncesi eğitim kurumunda yöneticiler kibar ve naziktir.	0.620		
• Hizmet aldığımız okul öncesi eğitim kurumunda öğretmenlerin çocuklara ve ailelere yaklaşımı insancıdır.	0.758		
• Hizmet aldığımız okul öncesi eğitim kurumunda yönetim, ailelerden gelen şikâyetleri dikkate alır.	0.604		
Faktör 3: Sosyal İmaj		1.082	6.760
• Hizmet aldığımız okul öncesi eğitim kurumunda çocukların çevre bilincini geliştirmeye yönelik aktivitelere önem verilir.	0.779		
• Hizmet aldığımız okul öncesi eğitim kurumu yönetimi, doğal çevrenin korunması konusunda gereken hassasiyeti göstermektedir.	0.758		
• Hizmet aldığımız okul öncesi eğitim kurumu çocukların eğitimi ile ilgili konularda duyarlıdır.	0.688		
• Hizmet aldığımız okul öncesi eğitim kurumu kültür, sanat ve sporla ilgili aktivitelere çocukların ve ailelerin katılımını özendirici aktivitelere önem verir.	0.799		
Faktör 4: Kurumsal Görünüm		1.004	6.275
• Hizmet aldığımız okul öncesi eğitim kurumunun park ve çocuk oyun alanları çocukların gelişim düzeyine uygun modern bir donanıma sahiptir.	0.584		
• Hizmet aldığımız okul öncesi eğitim kurumunda çalışanların kıyafetleri temiz ve düzgün görünümündedir.	0.786		
	Toplam Açıklanan Varyans		62.585
	Cronbach's Alfa		0.891

Faktör yükleri açısından değerlendirildiğinde varyansı açıklama oranı % 40.32; özdeğeri 6.452 olan “kalite imajı” olarak adlandırılan 1. faktör grubu ilk sırada yer almaktadır. Bu faktör grubunun yüksek çıkmasının sebebi, hizmet alan katılımcıların okul öncesi eğitim kurumlarında, eğitim veren öğretmenlerin kaliteli olmasına,

çocukların gelişim düzeyine uygun eğitimler verilmesine ve çocukların beslenmesinde verilen yiyecek içeceklerin kalitesine daha çok önem vermeleri ile açıklanabilir. “Kurumsal iletişimin” yer aldığı ikinci faktör grubunun varyansı açıklama oranı % 9.23 fiziksel ulaşım, yönetici ve çalışanlarla kolay iletişim ve çalışanların kibar ve nazik olması ve sorunları çözmede istekli olma gibi unsurları içermektedir (Tablo 2).

“Sosyal imaj” olarak isimlendirilen üçüncü faktörün toplam varyansı açıklama oranı ise % 6.76 olarak hesaplanmıştır. Bu faktör daha çok toplumsal, çevresel, kültürel, sanatsal vb. konulara karşı duyarlı olma gibi unsurları içermektedir. Yerleşkenin büyüklüğü, kullanılışlığı, çalışanların kılık ve kıyafetleri gibi unsurları içeren “kurumsal görünüm” olarak isimlendirilen dördüncü faktör grubunun varyansı açıklama oranı % 6.28 olarak hesaplanmıştır (Tablo 2).

Tablo 3: Algılanan Hizmet Kalitesinin Algılanan Kurum İmajının Boyutlarına Etkisini Belirlemeye Yönelik Regresyon Analizi

	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası	F
Algılanan Kurum İmajının Boyutları	0.799	0.638	0.632	0.349	107.793

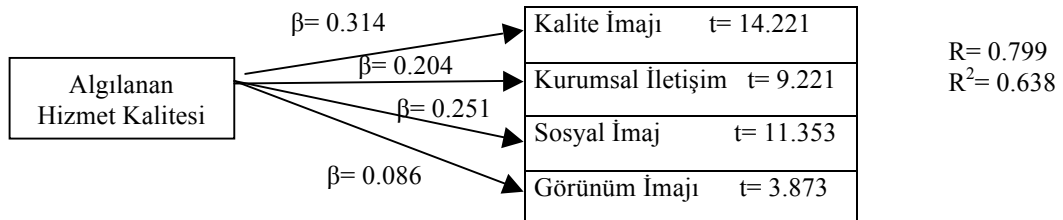
(p<0.001, Bağımlı değişken: Algılanan Kurum İmajının Boyutları, Bağımsız değişken: Algılanan hizmet kalitesi)

Tablo 4: Algılanan Hizmet Kalitesinin Algılanan Kurum İmajının Boyutlarına Etkisini Belirlemeye Yönelik Regresyon Analizinin Coefficient Tablosu

Değişken	Beta	t	Sig.
Sabit Sayı	4.165	188.915	0.000
Kalite imajı	0.314	14.221	0.000
Kurumsal iletişim	0.204	9.221	0.000
Sosyal imaj	0.251	11.353	0.000
Görünüm imajı	0.086	3.873	0.000

Tablo 3 ve Tablo 4’e göre elde edilen bulgular Model 1’i doğrulamaktadır. Model 1 üzerinde elde edilen sonuçlar topluca aşağıda görülmektedir:

Model 1: Algılanan Hizmet Kalitesinin Algılanan Kurum İmajı Boyutlarına Etkisi



Tablo 3 ve Tablo 4’e göre, bağımsız değişkenlerdeki değişimin bağımlı değişkenlerdeki değişimleri açıklama oranı % 63.8’dir. Başka bir ifade ile, algılanan hizmet kalitesinin algılanan kurum imajının boyutları üzerinde % 63.8 oranında etkili olduğu görülmektedir. Beta değerinin pozitif olması ilişkinin doğru yönlü olduğunu göstermektedir. Başka bir ifade ile, algılanan hizmet kalitesi arttıkça bireylerin kurum imajı algılamaları olumlu yönde etkilenmektedir. İlişki yüksek düzeyde bir ilişkidir (R=

0.799). Modelin bütün olarak geçerliliğini gösteren F değeri 107.79 olup 0.00 anlamlılık düzeyinde geçerlidir. Sabit ve diğer dört bağımsız değişkenin katsayılarını, t değerlerini ve anlamlılık düzeylerini veren Tablo 4'e göre sabitin ve bağımsız değişkenlerin katsayılarının 0.00 düzeyinde anlamlı olduğu görülmektedir. t değerlerine bakıldığında algılanan hizmet kalitesinin, algılanan kurum imajı boyutlarından en çok kalite imajı ikinci olarak sosyal imaj, üçüncü olarak kurumsal iletişim ve son olarak görünüm imajı üzerinde olumlu bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 5: Algılanan Kurum İmajının Algılanan Hizmet Kalitesinin Boyutlarına Etkisini Belirlemeye Yönelik Regresyon Analizi

	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası	F
Algılanan Hizmet Kalitesinin Boyutları	0.778	0.605	0.597	0.349	74.859

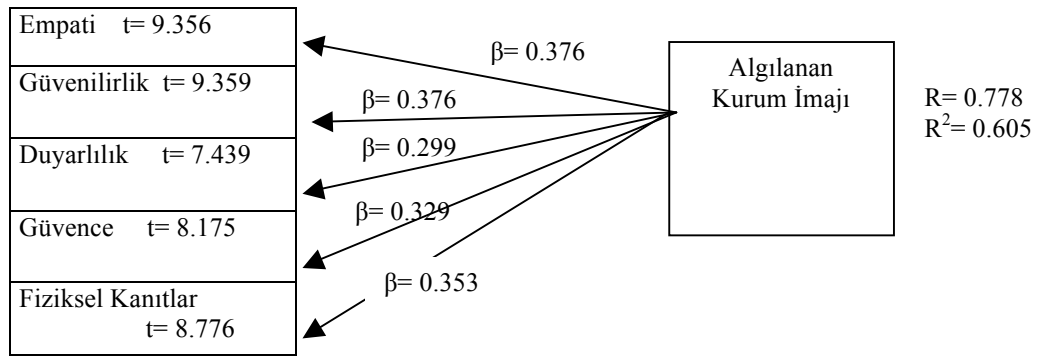
(p<0.001, Bağımlı değişken: Algılanan Kurum İmajının Boyutları, Bağımsız değişken: Algılanan hizmet kalitesi)

Tablo 6: Algılanan Kurum İmajının Algılanan Hizmet Kalitesinin Boyutlarına Etkisini Belirlemeye Yönelik Regresyon Analizinin Coefficient Tablosu

Değişken	Beta	t	Sig.
Sabit Sayı	4.229	156.438	0.000
Empati	0.376	9.356	0.000
Güvenilirlik	0.376	9.359	0.000
Duyarlılık	0.299	7.439	0.000
Güvence	0.329	8.175	0.000
Fiziksel Kanıtlar	0.353	8.776	0.000

Tablo 5 ve Tablo 6'ya göre elde edilen bulgular Model 2'yi doğrulamaktadır. Model 2 üzerinde elde edilen sonuçlar topluca aşağıda görülmektedir:

Model 2: Algılanan Kurum İmajının Algılanan Hizmet Kalitesi Boyutlarına Etkisi



Tablo 5 ve Tablo 6'ya bakıldığında, bağımsız değişkenlerdeki değişimin bağımlı değişkenlerdeki değişimleri açıklama oranı % 60.5'dir. Başka bir ifade ile algılanan hizmet kalitesinin algılanan kurum imajının boyutları üzerinde % 60.5 oranında etkili olduğu görülmektedir. Beta değerinin pozitif olması ilişkinin doğru yönlü olduğunu göstermektedir. Yani, algılanan kurum imajı olumlu ise algılanan hizmet kalitesi de olumlu yönde etkilenmektedir. İlişki yüksek düzeyde bir ilişkidir (R= 0.778). Modelin bütün olarak geçerliliğini gösteren F değeri 74.86 olup 0.00 anlamlılık düzeyinde geçerlidir. Sabit ve diğer beş bağımsız değişkenin katsayılarını, t değerlerini ve

anlamlılık düzeylerini veren Tablo 6'ya göre sabitin ve bağımsız değişkenlerin katsayılarının 0.00 düzeyinde anlamlı olduğu görülmektedir. t değerlerine bakıldığında algılanan kurumsal imajın algılanan hizmet kalitesi boyutlarından en çok güvenilirlik ikinci olarak empati, üçüncü olarak fiziksel kanıtlar, dördüncü olarak güvence ve son olarak duyarlılık üzerinde olumlu bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışmada algılanan hizmet kalitesi ile ilgili olarak öncelikle örneklem büyüklüğünün uygunluğunu test etmek için KMO testi yapılmış ve bu değer 0.908 olarak hesaplanmıştır. 0.908 bu veriler için faktör analizinin uygun bir biçimde kullanılabileceğini göstermektedir. Bu doğrultuda çalışmada algılanan hizmet kalitesi ile ilgili olarak yapılan faktör analizi sonucunda 5 faktör grubu belirlenmiştir. Faktör 1 “empati”, faktör 2 “güvenilirlik”, faktör 3, “duyarlılık”, faktör 4 “güvence” ve faktör 5 ise “fiziksel koşullar” olarak belirlenmiştir. Bu beş faktör toplam varyansın % 63.6'sını açıklamaktadır ve ölçekteki faktörlerin güvenilirliği ifade eden Cronbach's Alfa değeri 0.913 olarak hesaplanmıştır.

Ayrıca, algılanan kurum imajı ile ilgili olarak örneklem büyüklüğünün uygunluğunu test etmek için KMO testi yapılmış ve bu değer 0.918 olarak hesaplanmıştır. 0.918 bu veriler için faktör analizinin mükemmel bir biçimde kullanılabileceğini göstermektedir. Bu doğrultuda çalışmada algılanan imaj ile ilgili olarak yapılan faktör analizi sonucunda 4 faktör grubu belirlenmiştir. Faktör 1 “kalite imajı”, faktör 2 “kurumsal iletişim”, faktör 3, “sosyal imaj” ve faktör 4 “kurumsal görünüm” olarak belirlenmiştir. Bu dört faktör toplam varyansın % 62.6'sını açıklamaktadır ve ölçekteki faktörlerin güvenilirliği ifade eden Cronbach's Alfa değeri 0.891 olarak hesaplanmıştır.

Daha sonraki aşamada, algılanan hizmet kalitesinin, algılanan kurum imajının boyutlarına olan etkisi ve algılanan kurum imajının algılanan hizmet kalitesinin boyutlarına olan etkisi incelenmiştir. Bu etkileri incelemek için, algılanan hizmet kalitesi ile ilgili olarak yapılan faktör analizi sonucunda elde edilen beş faktör grubu ve algılanan kurum imajı ile ilgili olarak yapılan faktör analizi sonucunda elde edilen dört faktör grubu dikkate alınmıştır. Bu doğrultuda çalışmada iki model geliştirilmiştir. Buna göre Model 1'de algılanan hizmet kalitesinin algılanan kurum imajı boyutlarından en çok kalite imajından, ikinci olarak sosyal imajdan, üçüncü olarak kurumsal iletişimden ve son olarak görünüm imajından olumlu yönde etkilendiği sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmanın ikinci modelinde ise algılanan kurum imajının, algılanan hizmet kalitesinin boyutlarından en çok güvenilirlik faktöründen, ikinci olarak empatiden, üçüncü olarak fiziksel kanıtlardan, dördüncü olarak güvenceden ve son olarak duyarlılık faktöründen olumlu yönde etkilendiği sonucuna ulaşılmıştır.

Sonuç olarak okul öncesi eğitim kurumlarında algılanan hizmet kalitesinde etkili olan unsurlar sırasıyla şu şekildedir: Ailelerin, öncelikle eğitim veren öğretmenlerin kaliteli olmasına, çocukların gelişim düzeyine uygun eğitimler verilmesine ve çocukların beslenmesinde verilen yiyecek içeceklerin kalitesine daha çok önem verdikleri görülmektedir. İkinci olarak, okul öncesi eğitim kurumlarından toplumsal, çevresel, kültürel, sanatsal vb. konulara karşı duyarlı olmaları, üçüncü olarak, kurumsal iletişimlerinin güçlü olması, başka bir ifade ile fiziksel ulaşımın kolay olması, yönetici

ve çalışanlarla kolay iletişime geçebilme ve çalışanların kibar ve nazik olması ve sorunları çözmeye istekli davranması beklenilmektedir. Son olarak, aileler okul öncesi eğitim kurumlarının bulunduğu yerleşkenin büyüklüğüne, kullanılabilirliğine, çalışanların kıyafetleri vb. gibi kurumsal görünümü yansıtan unsurlara da dikkat etmektedir.

Okul öncesi eğitim kurumlarında algılanan kurum imajı ile ilgili olarak, aileler okul öncesi eğitim kurumlarından yöneticilerin, eğitimcilerin ve çalışan diğer personelin verdikleri hizmetin güvenilir olması ve bu hizmetlerin doğru bir şekilde yerine getirme yeteneğinin sahip olmalarını beklemektedir. İkinci olarak, aileler bu kurumda çalışanların çocuklarına ve kendilerine karşı anlayışlı davranmalarını ve onların ihtiyaçlarını ön planda tutan tutumlar sergilemelerini başka bir ifade ile empati yapmalarını istemektedir. Ayrıca üçüncü olarak, hizmetin verilmesi sırasında kullanılan bina, araç-gereç, teçhizat, fiziksel görünüm ve materyalleri de aileler dikkate almaktadır. Dördüncü olarak, çalışanların hizmetleri gerçekleştirebilmek için gerekli bilgi ve deneyime sahip olmaları ve ailelere ve öğrencilere karşı nazik ve kibar olmaları beklenmekte ve son olarak personelin hizmeti vermedeki istekliliği, ailelere hızlı hizmet verme ve yardım konusunda gönüllü davranış sergilemeleri beklenmektedir.

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular, bir kurumun temeli olan üyelerinin davranışlarının, kurumun çıktıları (ürünleri) ve eylemleri üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu gerçeğini yansıtmaktadır. Kurumun çevresinde bulunan grupların üyelerinin (öğrenci ve veliler) kurumun eylemleri ve ürünleriyle ilgili izlenimleri önem arz etmektedir. Bu yüzden de, kurumsal görünüm, kurumsal iletişim, kurumsal davranışın toplamında ifadesini bulan kurumsal imaj; iç ve dış hedef kitle üzerinde inandırıcılık ve güven yaratmak ve bu güveni sürdürmek gibi önemli bir işlevi yerine getirmektedir. O halde, okul öncesi eğitim kurumlarının sahip olacağı iyi bir imaj, onlar için fayda sağlayan bir unsurdur. Örneğin, artan rekabet ortamında, bu kurumların sahip olduğu olumlu bir imaj, nitelikli eğitim elemanlarının çalışmak istediği bir kurum olabilecek ve ürün kalitesine önem veren aileleri kendine çekebilecektir. Bu nedenlerle okul öncesi eğitim kurumları vaat etmiş oldukları hizmetin kalitesini korumak veya artırmak için daha fazla çaba göstermek zorunda kalabilecektir. Odağında aileler, çocuklar ve onların ihtiyaçlarını karşılamak olan okul öncesi eğitim kurumlarının, bu sayede yüksek kaliteli hizmet vermeye katkı sağlayacağı ifade edilebilir.

Bu çalışmada okul öncesi eğitim kurumlarında algılanan hizmet kalitesi ile algılanan kurum imajının birbirine olan etkisi incelenmiştir. Araştırmanın evreninin Kayseri ilinin bazı ilçeleri ile sınırlandırılması nedeni ile elde edilen bulgular sadece bu ilçelere genellenebilmektedir. Başka çalışmalarda araştırma evreni daha geniş tutularak Kayseri ilinin tamamına genellenebilecek bulgular elde edilebilir. Diğer çalışmalarda aşağıda verilen konularda incelenebilir:

- Yöneticilerin, eğitimcilerin ve diğer çalışanların bu ilişkideki aracılık rolü
- Kurumun çalışanlarının memnuniyeti, kuruma bağlılıkları, yöneticilerin liderlik özellikleri gibi faktörlerin etkileri
- Kamu ve özel sektörde yer alan okul öncesi eğitim kurumlarında bu ilişkilerin karşılaştırılmalı analizleri

KAYNAKÇA

- Abratt, R. (1989). “A New Approach to the Corporate Image Management Process, Journal of Marketing Management”, Vol. 5, No. 1, 63-76.
- Aral, N., Yaşar, M.C., Kandır, A. (2002). Okul Öncesi Eğitim ve Okul Öncesi Eğitim Programı, (2.Baskı), İstanbul: Yapa Yayınları.
- Arikboğa, F.Ş., (2003). “Yüksek Öğrenimde Toplam Kalite Yönetimi ve Bir Araştırma”, İ. Ü. İktisat Fakültesi Mecmuası, Cilt: 53, Sayı: 2, 57-85.
- Artan, İ., Balat, G.U., (Mart 2003). “Okul Öncesi Eğitimcilerinin Entegrasyona İlişkin Bilgi ve Düşüncelerinin İncelenmesi”, Kastamonu Eğitim Dergisi, Cilt:11, No:1, 65-80.
- Aydın, K., (2005). “Hizmet İşletmelerinde Servqual Yöntemi İle Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Kocaeli’ndeki Seyahat İşletmelerinden Efe Tur Uygulaması”, Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, Sayı 50, 1101-1130.
- Canoğlu, M., (2008). Otel Müşterilerinin İmaj ve Hizmet Kalitesi Algıları İle Tekrar Satın Alma Davranışları Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, (Dn: Prof. Dr. Serap Çabuk), Adana.
- Cerit, Y., (Yaz 2006). “Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Üniversitenin Örgütsel İmaj Düzeyine İlişkin Algıları”, Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, Sayı 47, 343-365.
- Cronin, J. J., Taylor, S. A., (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. Journal of Marketing, 56(3), 55–68. <http://doi.org/10.2307/1252296>
- Çabuk, S., Nakıboğlu, B., Canoğlu, M., (2013). “Algılanan Otel İmajı ve Hizmet Kalitesi ile Tekrar Satın Alma Niyeti Arasındaki İlişkiler”, Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, Cilt 24, Sayı 1, Bahar, 96 – 108.
- Çelenk, S., (2003). “Okul Başarısının Ön Koşulu: Okul Aile Dayanışması”, İlköğretim-Online 2 (2), 28-34, <http://ilkogretim-online.org.tr/vol2say2/v02s02d.pdf?ref=ARK...>, (Erişim Tarihi: 29.05.2014).
- Dinç, B., (2012). “Okul Öncesi Eğitimde Becerilerin Geliştirilmesi”, (içinde) Özel Öğretim Yöntemleri-1, (Edt. Mustafa Sağlam), 131-155, Eskişehir.
- Doğan, S.Y., Varinli, İ., (Güz 2010). “İşletmelerde Sosyal Sorumluluk Anlayışı ve Kurumsal İmaj İlişkisi: Banka Müşterilerine Yönelik Bir Araştırma”, Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, , Cilt:6, Yıl:6, Sayı:2, 1-26.
- Dowling, G.R., (April 1993). “Developing Your Company Image Into a Corporate Asset”, Long Range Planning, Vol. 26, Issue 2, 101–109.
- Gemlik, N., Sığırı, Ü., (2007/2). “Kurum İmajı Analizi ve Bir Belediye Üzerindeki Uygulamanın Değerlendirilmesi”, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Yıl: 6, Sayı:11, 267-282.
- Gögebakan, Ş., (2011). Çocuğunu Okul Öncesi Eğitim Kurumuna Gönderen (6yaş) Annelerin Okul Öncesi Eğitime İlişkin Görüşlerinin Bazı Demografik Özelliklere Göre İncelenmesi, İnönü üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, (Danışman: Yrd.Doç.Dr. Bahadır Köksalan), Malatya.

- Gray, E. R., Balmer, John M. T. (1998). “Managing Corporate Image and Corporate Reputation”, Long Range Planning, Vol. 31, No. 5, 695- 702.
- Grönroos, Christian (1990). Service Management and Marketing: Managing The Moments of Truth in Service Competition, Lexington, Mass. : Lexington Books.
- İzci, F., Saydan, R., “Algılanan Hizmet Kalitesi Kurumsal İmaj ve Sadakat İlişkisi (Van Bölge Hastanesi Uygulaması)”, C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt 14, Sayı 1, 199-219.
- Kolibova, H. (2000). “Image of an Educational Institute”, 578-582, <http://www.opf.slu.cz/vvr/akce/turecko/pdf/Kolibova.pdf>, (Erişim Tarihi: 20.05.2014).
- Jiewanto, A., Laurens, C., Nelloh, L., (2012). “Influence of Service Quality, University Image, and Student Satisfaction toward WOM Intention: A Case Study on Universitas Pelita Harapan Surabaya”, Procedia - Social and Behavioral Sciences, Vol. 40, 16 -23.
- Karadağ, E., (Summer 2010). “İlköğretim Okullarında Hizmet Kalitesi: Veli Algılarına Dayalı Bir Araştırma”, Eğitim ve İnsani Bilimler Dergisi / Teori ve Uygulama, Journal of Education and Humanities / Theory and Practice , Cilt (Vol): 1, 19-42.
- Konuk, R., (2005). “Anaokulu ve Anasınıfına Devam Eden Normal ve Entegre Eğitimi Alan Çocukların Ebeveynlerinin Okul Öncesi Eğitim Kurumu Seçimlerini Etkileyen Etmenler”, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, (Yrd.Doç.Dr. Sunay Yıldırım Doğru), Konya.
- Lee,G.S., (May 2003). “The Role of Hotel Image And Image Congruence and Their Effects on Repeat Intention in The Hotel Industry”, Master of Science Degree in Hotel Administration, (Adm.William F. Harrah,)Graduate College University Of Nevada, Las Vegas.
- Lemmink, J., Schuijf , A., Streukens, S., (2003). The Role of Corporate Image and Company Employment Image in Explaining Application Intentions, Journal of Economic Psychology , Vol. 24, 1-15.
- MEB., (2014). Millî Eğitim Bakanlığı Okul Öncesi Eğitim ve İlköğretim Kurumları Yönetmeliği,http://mevzuat.meb.gov.tr/html/ilkveokuloncyon_0/ilkveokuloncyon_0.htm l, (Erişim Tarihi: 14. 01. 2015).
- Mucuk, İ. (2009). Pazarlama ilkeleri, Türkmen Kitabevi, 17. Basım, İstanbul.
- Okumuş, A., Duygun, A., (2008). “Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Hizmet Kalitesi İle Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki”, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Anadolu University Journal of Social Sciences, Cilt/Vol.:8- Sayı/No: 2, 17-38.
- Özgül, E., Devedebakan, N., (2005). “Üniversitelerde Servqual Tekniği İle Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Karşılaştırmalı Bir Araştırma”, Yönetim Bilimleri Dergisi (3: 2), Journal of Administrative Sciences, 93-116.
- Öztürk, S.A., (2012). Hizmet Pazarlaması, 12. Baskı, Ekin Basım Yayın Dağıtım.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L. L., (Spring 1988). “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, *Journal of Retailing*, Vol. 64, Number 1, 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L. L., (1990). Guidelines for Conducting Service Quality Research, *Marketing Research*, December, 34-44.
- Polat, S., (May 2009). “Yükseköğretim Örgütlerinde Örgütsel İmaj Yönetimi: Örgütsel İmajın Öncülleri ve Çıktıları”, 1-17, (içinde) I. Uluslararası Türkiye Eğitim Araştırmaları Kongre Kitabı, Çanakkale.
- Polat, S., Abat, E., Tezyürek, S. (2010). “The Perceived Corporate Image of Private Secondary Schools By Students’ and Parents’ Views”, *European Journal of Educational Studies* 2(2), 65-76.
- Ramazan ,O., Demir, S., (Aralık 2011). “Okul Öncesi Eğitim Kurumuna Devam Eden 36–48 Aylık Çocukların Bilişsel Gelişim Düzeyleri”, *Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, *Journal of Educational Sciences Research*, *Uluslararası E-Dergi*, Cilt:1, Sayı:2, 83-95.
- Senemoğlu, N. (2001). “Çocuk Hakları, Çalışan Çocuklar ve Eğitim Sorunları”, *Milli Eğitim Dergisi*, Sayı 151, http://dhgm.meb.gov.tr/yayimler/dergiler/Milli_Egitim_Dergisi/151/senemoglu.htm, (Erişim Tarihi: 12.03.2014).
- Serin, H.; Alper A., (2009). “Yüksek Öğretimde Toplam Kalite Yönetimi, Bartın Orman Fakültesi Dergisi”, Cilt: 11, Sayı:15, 83-93.
- Sevinç, M., (2003). *Gelişim ve Eğitimde Yeni Yaklaşımlar*, Morpa Kültür Yayınları, İstanbul.
- Sevinç, M., (2005). *Erken Çocuklukta Gelişim ve Eğitimde Yeni Yaklaşımlar I*, Morpa Kültür Yayınları, İstanbul.
- Spector, A. J., (Oct., 1961). Basic Dimensions of the Corporate Image, *Journal of Marketing*, Vol. 25, No. 6, 47-51.
- Şimşek, M., (Temmuz 2001). *Toplam Kalite Yönetimi*, Alfa Basım Yayım, 3. Baskı, İstanbul.
- Taslak, S., Akın, M., (2005/2). “Örgüt İmajı Üzerinde Etkili Olan Faktörlere Yönelik Bir Araştırma: Yozgat İli Emniyet Müdürlüğü Örneği”, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* Sayı: 19, 263-294.
- Talih, D., (2008). Hizmet Kalitesi Algılamalarına İlişkin Yabancı Dil Eğitim Kurumlarında Bir Uygulama, *Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi*, (Danışman: Yrd. Doç. Dr. İ.Figen Gülenç), Kocaeli.
- Taşkın, E., Büyük, K., (2002). “Hizmet Pazarlaması Açısından Eğitim Hizmetlerinde Kalite (Kütahya’daki Özel Dersane Öğrencileri İle İlgili Bir Saha Araştırması)”, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı:7, 203-224.
- Tuna, H., (2009). Yükseköğretim kurumlarında kurumsal imaj: Akçakoca Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu öğrencilerinin görüşleri üzerine bir alan araştırması, *Düzce Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi*, (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Arif Güngör), Düzce.

- Uzoğlu, S., (Ağustos 2005). “Kurumsal Dizayn, Kurumsal Kültür, Kurumsal İmaj”, (Edt: Rüveyda Akyürek) Kurumsal İletişim Yönetimi, Anadolu Üniversitesi Yayını No: 1643, Eskişehir.
- Vigoda-Gadot, E, Vinarski-Peretz, H. ve Ben-Zion, E. (2003). “Politics and Image in the Organizational Landscape: An Empirical Examination Among Public Sector Employees”, Journal of Managerial Psychology, Vol. 18 (8), 764-787.
- Yalçın, M., (2011). Okul ncesi Eğitim Meknlarında Fiziksel vrenin ocuk Gelişimine Etkisi ve Mekn Oluşumunu Etkileyen Psiko-Sosyal Belirleyiciler, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İç Mimari ve evre Tasarımı Ana Sanat Dalı, Sanatta Yeterlilik Tezi, (Danışman: Doç. M. Hakan Ertek), Ankara.
- Yavuzer, H. (1999). ocuk Psikolojisi, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Yılmaz, N., (1991). Anaokulu ğretmeninin El Kitabı, Ya-Pa Yayınları, İstanbul.
- <https://www.ama.org/resources/Pages/Dictionary.aspx?dLetter=S>, (Erişim Tarihi:15.04.2014).

The Effect of Each Other Perceived Service Quality and Institutional Image In Pre-school Education

Ebru SÖNMEZ KARAPINAR

Erciyes University
İzzet Bayraktar College of Applied
Sciences
Melikgazi, Kayseri, Türkiye
ebrusonmez@erciyes.edu.tr

Hanife AKGÜL

Erciyes University
Develi Hüseyin Şahin Vocational
College
Develi, Kayseri, Türkiye
hakgul@erciyes.edu.tr

Extensive Summary

Introduction

Studies aimed to investigate *service quality* which forms one of the key points of an institute and *institutional image* which is described as a filter that plays active role in perception of service quality revealed that those terms were deterministic factors of service quality and institutional image of service provider companies. There are so many methods in literature about service quality assessment. Some of them are prevalently used whereas others are only used in sectorial applications. Most prevalently used method was suggested by Parasuman et. Al. and it is called as Servqual method. In this study, elements that predict service quality were identified as tangibles, *reliability, assurance, responsiveness and empathy*. Those elements identified by Parasuman et. Al. are parallel to those identified by LeBlanc & Nguyen (1996) (*physical environment, communication skills of the staff, service quality, institution identity and accessibility*) for the image perception in service management (Lee, 2003, 9; Canoğlu, 2008, 20). Abstract structure of the services provided by preschool education facilities which is known as a management system with intensive service attached importance to quality concept and image studies for education foundations.

Perception of students and families about the service provided by education sector is becoming more important day by day. Thus, management of student and family perception in terms of educational service quality highlights the role of institutional image in addition to improvement of monitoring or evaluation tools (Cerit, 2006, 347). At this point, basic factors that predict quality of education are listed as: *physical equipment and arrangement, an education program that organize all of the developmental fields, teacher-child communication, family's attendance to the education program, evaluation of the program* (Sevinç, 2005, 36). According to literature elements that affect service quality of pre-school education are listed as: *Physical elements/ Physical equipment and organization, Reliability/ Teacher-child communication, Responsiveness / Public relations, Guarantee/ Focusing on desires and needs of individuals, Empathy/ An education program that organize all of the developmental fields*.

Method: Main purpose of this study is to examine the effect of service quality and dimensions of perceived institutional image; and effect of perceived institutional image and perceived service quality in pre-school education facilities. Two models were developed for that purpose. Perceived service quality was evaluated in five (empathy,

reliability, sensitivity, guarantee and physical conditions) dimensions and perceived institutional image was evaluated in four (quality image, institutional communication, social image and institutional perspective) dimensions.

Influence of independent variable on dependent variable was mentioned in both of two models. In both models it was proposed that the all of the relationships between dependent and independent variables were a positive affect each other. In other words, service quality perception of individuals affect institutional image positively and on the other hand institutional perception of individuals is also affected by perceived service quality positively. With regard to literature, hypothesis about the relationship between service quality in education and perceived image is identified as following:

Hypothesis 1: Perceived service quality affects positively dimensions of the perceived institutional image in pre-school education institutes.

Hypothesis 2: Perceived institutional image affects positively dimensions of the perceived service quality in pre-school education institutes.

Sample: Sample of this study consists of families using service provided by pre-school institutes in Kayseri. Pre-schools include children from “*crèche*” (0-36 months old), “*kindergarten*” (36- 66 months old) and “*nursery class*” (48-66 months old).

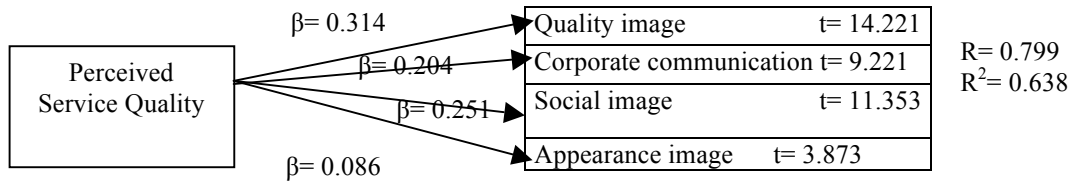
Instruments and Procedure: Data was collected by using a questionnaire form that consists of three parts, 9 questions and 49 statements. Various previous studies in literature were taken as a basis for survey formation and statements in those studies were changed because of the subject of current study. In conclusion, at first stage demographic characteristics of the families, at second stage service performance of the pre-school facilities perceived by families (Cronin and Taylor, 1992; Okumuş and Duygun, 2008; Talih, 2008) and finally perceived institutional image were evaluated separately (Polat, Abat and Tezyürek, 2010; Doğan and Varinli, 2010; Tuna,2009). 250 questionnaires were evaluated in this study. Reply rate of questionnaires was found as 70%.

Findings: KMO test was applied in order to test sample size in relation with perceived service quality and value was calculated as 0.908. Five factors determined as a result of factor analysis are: “Empathy”, “reliability”, “responsiveness”, “assurance” and “physical environment”. Five factors represent 63.6% of total variance and Cronbach’s Alpha value which indicates reliability of factors in the scale was calculated as 0.913. In addition, KMO test was also applied to test sample size in relation with perceived institutional image and it was calculated as 0.918. 4 factor groups identified as a result of factor analysis are listed as: “quality image”, “institutional communication”, “social image” and “institutional perspective”. Those four factors represent 62.6% of total variance and Cronbach’s Alpha Value which indicates reliability of factors in the scale was calculated as 0.891.

In following stages, relationship of perceived service quality with dimensions of perceived institutional image and dimensions of perceived service quality were evaluated according to analysis of five factor groups of service quality and four factor groups of perceived institutional image. Two models were developed in this context. In Model 1 perceived service quality was found as the first most related dimension with quality image and social image was found as second, institutional communication as

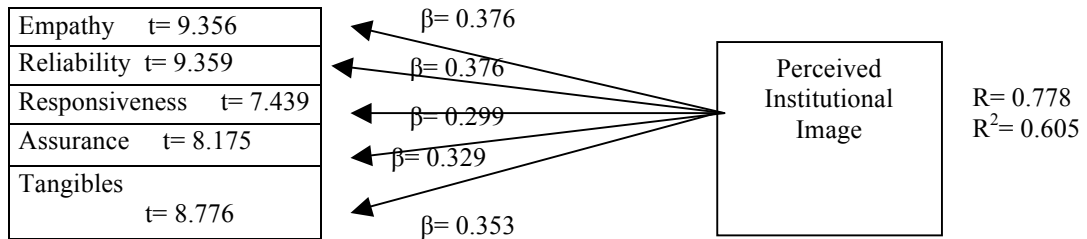
third and finally perspective image as fourth related dimension. Findings obtained by the way of Model 1 are given below:

Model 1: Effect of Perceived Service Quality on Dimensions of Perceived Institutional Image



In Model 2 reliability was found as first, empathy as second, tangibles as third, assurance as fourth and finally responsiveness as fifth dimension of perceived service quality that related with perceived institutional image. Findings obtained by the way of Model 2 are given below:

Model 2: Effect of Perceived Institutional Image on Dimensions of Perceived Service Quality



Discussion

As the result of this study hypothesis 1 and hypothesis 2 were accepted as valid. Results of the relationship between perceived service quality and perceived institutional image indicates that families primarily emphasized presence of qualified teacher that provide education for children, providing education programs according to developmental phase and quality of the nutrition provided for children. Secondly, families expect that pre-school education facilities should be responsive for the social, environmental, cultural, artistic concerns. Third, strong institutional communication, in other words accessibility of physical transportation, easier communication between directors and staff, politeness of the staff and willingness of the staff in problem solving are other qualities expected by families. Finally, families also pay attention to the size and usefulness of the campus, and staff dressing.

This study examined the effect of each other service quality and perceived institutional image. Population of research is limited to some districts in Kayseri Province. Therefore the findings can be generalized only in this district. However content of this study can be extended as included other provinces as well. Following issues can be investigated in future studies:

- Mediator role of the directors, trainers and other staff in this relationship
- Contribution of the students to the institutional image as client and main element of the institute
- Comparative analysis of these relations pre-school educational institutions exists in public and private sector

Sağlık Kurumlarında Müşteri Memnuniyeti ve Değişirme Maliyetlerinin Müşteri Sadakati Üzerindeki Etkileri¹

The Effects Of Customer Satisfaction and Switching Costs On Customer Loyalty In Health Care

Abidin PİŞGİN

Süleyman Demirel Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana
Bilim Dalı,
Isparta, Türkiye
apisgin@yahoo.com

İrfan ATEŞOĞLU

Süleyman Demirel Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi,
İşletme Bölümü,
Isparta, Türkiye
irfanatesoglu@sdu.edu.tr

Özet

Ülkemizde, son yıllarda sağlık sektöründe artan rekabet nedeniyle kamu, vakıf ve özel hastaneler müşterilerine yönelik hizmet sunumu yaklaşımlarını değiştirmek zorunda kalmışlardır. Yeni hizmet sunumu yaklaşımlarını öncelikle mevcut müşterilerini elde tutmak ve daha sonra yeni müşteriler kazanmak üzerine kurmuşlardır. Bunun sonucu olarak da müşteri memnuniyeti, değiştirme maliyeti ve müşteri sadakati arasındaki ilişkiler ile bunları etkileyen faktörler hastane yönetimleri için stratejik önem kazanmıştır. Bu nedenle bu çalışmada, üniversite hastanelerinde müşteri memnuniyeti, değiştirme maliyeti ve müşteri sadakati ilişkileri incelenmektedir. Sonuçlar müşteri sadakati için memnuniyet ve değiştirme maliyetinin doğrudan etkilerinin önemli olduğunu göstermektedir. Ne var ki, değiştirme maliyetinin dolaylı etkileri çok güçlü olmamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Kurumları, Sadakat, Memnuniyet, Değişirme Maliyeti.

Abstract

In recent years, the increasing number of private hospitals and the change in service quality and service requirements offered to patients in our country has led to an increase in competition for patients. Because of higher competition in healthcare sector, hospitals change their approach and focus more first on retention and then new patient acquisition. As a result, the relationship between satisfaction, trust, loyalty and switching costs as well as factors that affect these variables gain stratejik importance for hospital managements. Therefore, in this study, the relationship between satisfaction, loyalty and switching costs are investigated for university hospitals. Results show that satisfaction and direct effect of switching costs are important for loyalty. However, moderating effects of switching costs are not too strong.

Keywords: Health Care, Loyalty, Satisfaction, Switching Cost.

¹ Bu makale Abidin Pişgin'in doktora tezinden türetilmiştir.

1.Giriş

Son 20 yılda işletmeler yoğun rekabetin de etkisiyle mevcut müşterilerini elinde tutmak için müşteri sadakatine önem vermektedirler. Memnuniyetsiz müşteriler bir markaya pozitif bir tutum sergilemedikleri (Palmer, 1998) için, müşteri sadakatinin oluşturulmasında en önemli faktörün müşteri memnuniyeti olduğu görülmektedir (Jones ve Sasser, 1995; Oliver, 1999). Bununla birlikte müşteri memnuniyeti veya memnuniyetsizliği daha sonraki davranışları etkilese de (Kotler, 1994), tek başına müşteri sadakatini sağlamayabilir (Fornell, 1992). Bu durumda müşterinin başka bir markayı veya ürünü almasını güçleştiren yapısal engellerin oluşturulması gerekmektedir. Yapısal engeller, müşterinin bir marka veya ürün ile olan ilişkisi sona erdiğinde tekrar elde edilmesini engelleyen yatırımlar ya da marka veya ürünü değiştirmesi sonucu oluşan maliyet algısı (Palmer, 1998) olarak tanımlanabilir. Müşteri kaybını önleyerek müşteri sadakatini yükselten değiştirme maliyetinin, (Klemperer, 1987a; Farrel ve Shapiro, 1988; Klemperer, 1995) en önemli yapısal engel faktörlerinden biri olduğu söylenebilir. Değiştirme maliyeti bir tüketicinin kullandığı ürün veya markayı değiştirmesi sonucunda oluşan ekonomik, fiziki ve psikolojik maliyetlerin tamamı olarak tanımlanmaktadır (Jackson, 1985). Çok boyutlu bir kavram olan değiştirme maliyeti, hem işletmenin kısa dönemde ürün kalitesinde oluşabilecek farklılıklardan kaynaklanan müşteri kayıplarını önlemekte (Fornell,1992) hem de işletmenin mevcut müşterilerinde tekel olmasına imkân vererek, mevcut pazar payının gelecekteki gelir için önemli bir belirleyici olmasını sağlamaktadır. (Klemperer, 1987b; Klemperer, 1987c; Schlesinger ve Schulenburg, 1991; Beggs ve Klemperer, 1992).

Bu çalışmanın temel amacı, sağlık sektöründe müşteri sadakati ile müşteri memnuniyeti arasındaki bağlantıyı incelemek ve değiştirme maliyetinin bu bağlantı üzerindeki doğrudan ve dolaylı etkisini analiz etmektir. Bu amaç doğrultusunda eğitim ve araştırma hastanesi olan devlet ve vakıf üniversitesi hastanelerinde bir anket uygulaması yapılmıştır. Literatürdeki ölçeklerden, özellikle Aydın'ın (2005) ölçeğinden yararlanarak oluşturulan ölçüm modelleri, birleştirilerek anket formunun oluşması sağlanmıştır.

Ülkemizde sağlık sektöründe 2000'li yılların başından itibaren özel hastaneler hızla yaygınlaşarak sektörden aldığı pay da yükselmiştir. Bunun sonucunda da rekabet artmıştır. Hastane yönetimleri kamu, vakıf ve özel hastaneler arasındaki yoğun rekabet nedeniyle müşterilerine yönelik stratejilerini değiştirmek zorunda kalmışlardır. Yeni stratejilerini öncelikle mevcut müşterilerin sürekliliğini sağlamak, sonra da yeni müşteriler kazanmak üzerine kurmuşlardır. Bu yaklaşım ise müşteri memnuniyeti, müşteri sadakati ve bunları etkileyen faktörlerin hastaneler için son derece stratejik ve önemli olmasını sağlamıştır. Dolayısıyla hastanelerin bu yoğun rekabete ayak uydurarak orta ve uzun vadede varlığını devam ettirebilmesi için rakiplerinin saldırı stratejilerine karşı, mevcut hastalarına yönelik koruyucu stratejiler geliştirmesi ve uygulaması çok önemli konuma gelmiştir.

Yapılan çalışmalarda görüldüğü üzere, diğer sektörlerde olduğu gibi sağlık sektöründe de hastanelerde sunulan hizmetlerde müşteri sadakatinin sağlanmasında müşteri memnuniyetinin ve değiştirme maliyetinin olumlu etkileri araştırmacılar tarafından ifade edilmektedir. Bruhn ve Grund'a (2000) göre, bir işletmenin sadık müşterilere sahip olması durumunda, müşterilerin tekrar tekrar satın alma yapması, fiyat toleranslarının yüksek olması, ürünü, hizmeti veya markayı çevrelerindeki diğer işletmelerin müşterilerine tavsiye etmesi ve değiştirme eğilimlerinin olmaması veya az

olması nedeniyle daha çok gelir ve kâr sağlayacağını ifade etmiştir (Bruhn ve Grund,2000).

Günümüzde sağlık hizmetlerinde başarı, sadece teknik yeteneklerin ve bilgi düzeyinin iyi olmasıyla değil, hastaların yüksek memnuniyeti ve ihtiyaçları olduğunda yeniden mevcut hastaneyi tercih etmeleri ile ölçülmektedir (Thiele ve Bennett, 2010, s. 195). Sağlık hizmeti sunucuları için hasta memnuniyeti; hastaların büyük çoğunluğunu elde tutarak hasta sadakatinin sağlanması, kulaktan kulağa olumlu iletişim ve kârlılığı yükseltmesi, hastanın doktor tavsiyelerini yerine getirme eğilimini artırması gibi olumlu sonuçları sağladığı ifade edilmektedir (Bakır, 2006, s. 17-18; Peyrot vd. 1993).

2. Teorik Altyapı ve Hipotezler

2.1. Sağlık, Sağlık Hizmeti, Sağlık Kurumları ve Hastane

Sağlık; ferdin bulunduğu ortamda çevresine fiziksel, sosyal ve zihinsel olarak uyum göstermesi şeklinde tanımlanmaktadır (Schultz ve Johnson, 2003, s. 17). Dünya Sağlık Örgütüne göre sağlık, “yalnızca hastalık veya engellilik durumunun olmayışı olarak değil bedensel, ruhsal ve sosyal yönden tam bir iyilik hali” olarak tanımlanmaktadır (Tengilimoğlu vd. 2009, s. 35).

Sağlık Hizmetleri: “İnsan sağlığına zarar veren çeşitli faktörlerin yok edilmesi ve toplumun bu faktörlerin tesirinden korunması, hastaların tedavi edilmesi, bedeni ve ruhi kabiliyet ve melekeleri azalmış olanların işe alıştırılması (rehabilitasyon) için yapılan tıbbi faaliyetler sağlık hizmetidir.” şeklinde ifade edilmektedir (224 sayılı Sağlık Hizmetlerinin Sosyalleştirilmesi Hakkında Kanun). Bir başka ifadeyle sağlık hizmetleri; hastalıkların teşhis, tedavi ve iyileştirilmesi, korunması, toplum ve ferdin sağlık düzeyinin geliştirilmesiyle ilgili faaliyetlerin tümü olarak tanımlanmaktadır (Kavuncubaşı, 2000, s. 34).

İnsanların sağlığının elde edilmesi, korunması ve sürdürülmesi amacıyla, mal ve hizmet üreten tüm kuruluşlara genel bir ifadeyle sağlık kurumları adı verilebilir.

Hastaneler, ataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliğinde "hasta ve yaralıların, hastalıktan şüphe edenlerin ve sağlık durumlarını kontrol ettirmek isteyenlerin ayakta veya yatarak izleme (müşahede), muayene, tanı (teşhis), tedavi ve rehabilite edildikleri aynı zamanda doğum yapılan kurumlar" olarak ifade edilmektedir (Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliğinde Madde 4, 10.9.1982, No:8/5319 - 13.1.1983, No:17927 Mük.). Hastane; “gözlem, tanı, tedavi ve rehabilitasyon (yaşama döndürme) olmak üzere kümelenirilebilecek sağlık hizmetleri veren, hastaların uzun ya da kısa süreli tedavi edildikleri yataklı kuruluşlardır” (Seçim, 1991, s. 5).

2.2. Müşteri Sadakati

Müşteri sadakati, rakip işletmelerin pazarlama çalışmalarına veya diğer etkenlere rağmen müşterinin daha önce satın alarak kullandığı üründen vazgeçmeyerek, gelecekte de yeniden satın alma kararlılığında olması şeklinde tanımlanmaktadır (Oliver, 1999, s. 34). Müşteri sadakati, müşterisi olduğu işletmenin ürünlerini başkalarına tavsiye etmesi ve ihtiyacı olduğunda önceden alıp kullandığı marka ve ürünleri yeniden satın alması olarak ifade edilmektedir (Lee vd. 2001). Müşteri sadakati, müşterinin rekabet nedeniyle kendisine rakip işletmeler tarafından sağlanan imkânlarla ne kadar direndiği ve işletmenin ürün ve hizmetlerinin kullanımına devam etmeye ne ölçüde kararlı olduğunu gösteren kriter olarak ifade edilmektedir (Baytekin, 2005). Sadakat, yalnız

devamlı müşteri olmak değildir, bununla beraber işletmeden ayrılmamak, memnuniyetsizliğini gönüllü olarak açıkça ifade etmek, ayrıca işletmenin eksikliklerini tamamlamak için zaman ayırmak da müşterinin işletmeye sadakatini göstermektedir (Kandampully,1998, s. 435). Hasta sadakati, “Hastanın hastane ile ilişkilerini devam ettirip, diğer yandan hastanenin hizmetlerini potansiyel hastalara tavsiye etmesi” şeklinde tanımlanmaktadır (İpek, 2010, s. 53).

Bir marka veya işletmenin uzun süreli başarısı, bu marka veya ürünü bir kere değil; düzenli ve tekrar tekrar satın alan müşteri miktarı belirlemektedir (Jacoby ve Chestnut,1978). Bir işletmenin rekabet avantajı sağlaması ve başarısının devamlılığı, mevcut müşterilerini tutabilmesine ve bunları kendi markalarına, ürünlerine (ya da işletmeye) sadık müşteriler haline getirebilmesine bağlı olduğu ifade edilmektedir (Dekimpe vd. 1997). Bu nedenle stratejik olarak müşteri sadakati, müşteri bölümlenmelerinin oluşmasını sağlayan ve markanın uzun süreli varlığını sürdürüp sürdüremeyeceğini belirleyen (Krishnamurthi ve Raj, 1991) ve sürdürülebilir rekabet avantajını sağlayarak devam ettirilmesinde çok önemli bir faktör olmaktadır (Bhattacharya, 1997).

2.3. Müşteri Memnuniyeti

Howard ve Sheth’ e (1969) göre müşteri memnuniyeti, müşterinin satın aldığı mal ve hizmet için katlandığı özverilerin karşılığını tatminkâr veya eksik düzeyde almış olduğuna ilişkin değerlendirmesidir (Howard ve Sheth, 1969). Müşteri memnuniyeti, müşterinin mal ve hizmeti kullanmadan evvelki beklentileri ile satın alıp kullandıktan sonra algılanan performansın karşılaştırılması sonucu elde edilen memnuniyet veya memnuniyetsizlik duygusu olarak ifade edilmektedir (Kotler, 1997; Oliver, 1980; Westbrook, 1987). Durumsal bakışla müşteri memnuniyeti, ürün ile ilgili tecrübe ve alternatif ürünlerle kıyaslama sonucunda oluşan nesnel ve duygusal keyif olarak tanımlanmaktadır (Açan ve Erdil, 2007, s. 253).

Kotler’ e (2000) göre memnuniyet, algılanan performans ve kalite ile beklentiler arasındaki farktır (Kotler, 2000, Çev; Muallimoğlu,2005). Buna göre müşteri memnuniyeti, algılanan performans ve beklentilerin sonucu olarak; ürünün performansı müşteri beklentilerinin altında kaldığında müşteri memnun olmamaktadır. Ürünün performansı müşteri beklentileriyle aynı düzeyde ise müşteri memnun olmaktadır. Ürünün performansı müşteri beklentilerinin üstünde ise müşteri çok memnun ve mutlu olmaktadır (Kotler ve Armstrong, 2009, s. 38-39). Müşteri, satın aldığı mal ya da hizmetlerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılama seviyesine göre memnuniyeti oluşmaktadır (Bitner ve Zeithaml, 2003). Görüldüğü üzere müşteri memnuniyeti, tercih ve tüketimden sonra, olumlu deneyimlerin tümüne bağlı olarak belli bir zamanda oluşmaktadır.

Literatürde müşteri memnuniyetinin, tekrar satın alma kararının en önemli unsuru olduğu ifade edilmektedir (Wells ve Prenskey, 1996, s. 412). Bee’nin (1997) yaptığı çalışmada, tatmin olmayan müşterilerin yalnızca %4’ünün şikâyet edeceğini, %90’ının tekrar satın almayacağını ayrıca bu olumsuz deneyimlerini dokuz kişiye anlatacaklarını ifade etmektedir (Bee, 1997). Müşteri memnuniyetinin yükselmesi işletmenin müşteri varlıklarının değerinin ve gelecekteki kârlılığının artmasını sağlayacağı ifade edilmektedir (Anderson ve diğ. 1994, s. 55; Morgan, Rego 2006, s. 427). Memnun müşteri, sadık müşteriye dönüşmekte ve sadık müşteriler de işletmeler için karlı

müşteriye dönüşerek, işletme karını pozitif olarak etkilemektedir (Yeung, Ennew, 2000, s. 313-314).

Hasta memnuniyeti, müşterinin (Hastanın) hizmet kalitesi değerlendirmesi ve beklentisiyle, algılanan performans arasındaki fark şeklinde tanımlanmaktadır (Newsome ve Wright, 1999; Parasuraman ve dig. 1985; Peterson, 1992). Sağlık işletmelerinin asıl çıktılarında olan müşteri memnuniyeti, “müşterilerin istek ve beklentilerinin karşılanması veya bu istek ve beklentilerin üstünde hizmet verilmesi” olarak ifade edilmektedir (Kavuncubaşı ve Kısa, 2002, s. 292).

Literatürde hasta memnuniyetinin, hasta beklentileri ve büyük oranda hasta ile sağlık çalışanı birlikteliği ve iletişimi sonucunda oluştuğu görülmektedir. Hasta memnuniyetiyle ilgili yapılan bir araştırmada, hasta ile sağlık çalışanı birlikteliğinin odak noktasının iletişim ve hastayı bilgilendirmeden oluştuğu belirtilmektedir (Soy Buğdaycı vd. 2009, s. 226). Doktorların kişilerarası iletişim (interpersonal relationship) başarısının hasta memnuniyetini etkileyen en önemli faktör olduğu ifade edilmektedir (Bertakis, 1991, s. 178). Konuyla ilgili yapılan bazı araştırmalarda hastaların, doktorların sundukları hizmeti değerlendirirken, doktorun uzmanlık liyakatinden ziyade hastasını dinleme, duyarlılık, yeterli süre ayırma, nezaket ve saygı gösterme gibi davranışlara göre değerlendirme yapmasının memnuniyetin oluşmasını önemli ölçüde etkilediği (Cromarty, 1996), polikliniklerde bekleme süresinin uzamasının ise hasta memnuniyetini negatif etkileyerek memnuniyet düzeyini düşürdüğü (Dur ve Türksoy,1994; Öztaş, 1996), bununla birlikte hastaların hastane hizmetlerini değerlendirmelerinde beslenme hizmetlerini oldukça fazla önemsedikleri (Carry-Hill, 1992) ifade edilmektedir.

Diğer yandan hasta memnuniyetinin; kâr yükselmesi, olumlu iletişim, hasta sadakati gibi pozitif sonuçları açısından sağlık işletmeleri için hayati önem taşıdığı söylenebilir (Varinli, 2004). Sağlık hizmeti sunucuları için hasta memnuniyeti; hastaların büyük çoğunluğunu elde tutarak hasta sadakatinin sağlanması, kulaktan kulağa olumlu iletişim ve yüksek kârlılık, hastanın doktor tavsiyelerini yerine getirme eğilimini artırması gibi olumlu sonuçları sağladığı ifade edilmektedir (Bakır, 2006, s. 17-18; Peyrot vd. 1993). Tengilimoğlu'na (2011) göre hastaların tatmin olmaları maliyetleri azaltır, hasta sadakatini sağlar ve oluşturduğu güven duygusu sayesinde de hastanenin hasta sayısını artırır (Tengilimoğlu,2011).

Yapılan çalışmalarda görüldüğü üzere sağlık kurumlarında müşteri (hasta) memnuniyeti, sadık müşterilerin oluşmasına önemli katkı yapması, maliyetleri azaltması, hastanın sağlık kurumuna olan güveni ve tedaviye olan inancını artırması, potansiyel müşterilere olumlu tavsiyede bulunarak müşteri (hasta) sayısının artması, karlılığının artması gibi hayati önemde olumlu sonuçları sağlamaktadır. Bu nedenle sağlık işletmesi için müşteri (hasta) memnuniyeti çok önemlidir.

2.4. Değişirme Maliyeti

Jackson'a (1985) göre değişirme maliyeti, bir müşterinin tüketimini yaptığı ürünü veya markayı değiştirmesi durumunda oluşan iktisadi, fiziksel ve psikolojik maliyetlerin tamamı şeklinde tanımlanmaktadır (Jackson, 1985). Değişirme maliyeti, bir müşterinin daha önceden kullandığı ürün ve hizmetlerin yerine, yeni kullanımda başka ürün ve hizmetleri tercih etmesi sonucunda oluşan ek maliyetlerin tamamı olarak ifade edilebilir. Müşteri memnuniyeti, bir işletmenin müşterilerinin rakip işletmeler

tarafından elde edilme maliyetinin yüksek olmasını; değiştirme maliyeti ise, müşterinin rakip işletmenin ürünü tercih etmesi durumunda, ürün maliyetinin yüksek olmasını sağladığı ifade edilmektedir (Fornell, 1992, s. 10).

Değiştirme maliyeti yükseldikçe müşterilerin üründen duydukları memnuniyete duyarlılıkları düşmektedir (Hauser, vd. 1994). Ranaweera ve Prabhu (2003) değiştirme maliyeti yüksekse, müşteri memnuniyeti düzeyi yüksek değilse bile işletmenin müşterilerini elinde tutabileceğini ifade etmektedir (Ranaweera ve Prabhu, 2003, s. 375). Ancak müşteri memnuniyetsiz ise, değiştirme maliyetini aştığı ilk imkânda ve alternatif ürünü bulduğunda, yeni bir işletme veya ürünü tercih edecektir. Değiştirme maliyetinin, müşterinin aynı ürün ve hizmeti farklı bir işletmeden satın almasını yüksek maliyetli duruma getirmesi sebebiyle, müşterilerin fiyata ve memnuniyet seviyesine duyarlılıkları düşmektedir (Fornell, 1992).

Değiştirme maliyeti genel olarak ifade edilecek olursa, potansiyel rakiplerin sektöre girmesini önleyen, yüksek maliyetleri oluşturarak rekabet yoğunluğunu önemli ölçüde etkilediği için stratejik bir araçtır, dolayısıyla işletmenin stratejik kararlarının tamamında göz önünde bulundurulması gereken bir unsur olmaktadır (Porter, 1998). Teknolojik ve politik gelişmeler ile rekabetin fazla olduğu ortamda işletmeler için değiştirme maliyetinin daha önemli ve stratejik konumda olduğu görülmektedir (Hess ve Ricart, 2001). Feick ve diğerleri (2001) Fransa GSM sektöründe yapılan çalışmada değiştirme maliyetinin memnuniyet ve sadakat arasındaki ilişkide, ılımlaştırıcı etkiye sahip olduğunu ve yüksek değiştirme maliyeti olan abonelerin, sadakat tutumlarında memnuniyete olan duyarlılıklarının düştüğünü ifade etmektedir (Feick vd. 2001). Ayrıca daha az işletmenin faaliyette olduğu ya da sunulan hizmetin parasal olarak değerlendirilmesinin zor olduğu, sağlık hizmetleri (Andreasen, 1985; Jones ve Sasser, 1995), yönetim danışmanlığı ve hukuk hizmetleri sektörlerinde değiştirme maliyeti etkisi daha yüksek olmaktadır (Brown ve Swartz, 1989; Patterson ve Johnson, 1993). Görüldüğü üzere, değiştirme maliyeti piyasa yapısıyla ilgili bir gösterge olmasının yanında işletmenin rekabet avantajı sağlamasında ve bunu sürdürebilmesinde stratejik bir araç olması nedeniyle önemli bir faktördür (Aydın, 2005, s. 30).

Değiştirme maliyetini Klemperer, üç gruba ayırmıştır: (1) İşlem (transaction) maliyeti, (2) Öğrenme maliyeti ve (3) Suni veya işletme ile müşterinin anlaşması nedeniyle oluşan (contractual) maliyetlerdir (Klemperer, 1987a). Guiltinan'a (1989) göre değiştirme maliyeti: (1) Anlaşmadan doğan (cotractual) maliyet, (2) Kurulum (set-up) maliyeti (yeni ürün arama, değerlendirme ve öğrenme), (3) Risk ya da süreklilik maliyeti ve (4) Psikolojik maliyet olarak dört guruba ayrılmıştır (Guiltinan, 1989). Burnham ve diğerlerinin (2003) çalışması, değiştirme maliyetiyle ilgili pazarlama alanında yapılan en kapsamlı çalışmalardan biri olup, değiştirme maliyeti prosedürel, ilişkisel ve finansal maliyet olarak üç alt guruptan oluşturmaktadır. Çalışmada hem değiştirme maliyetini etkileyen faktörleri (Ürün özellikleri, müşterinin yatırımı, kişisel faktörler) hem de değiştirme maliyetinin sonuçları (Tekrar satın alma isteği, müşteri sadakati, müşteri memnuniyeti ilişkisine etkisi) analiz edilmektedir (Burnham vd. 2003).

Aydın'a (2005) göre Burnham'ın (2003) sınıflandırmasında, prosedürel maliyetin alt guruplarından biri olan ekonomik risk maliyetini değiştirerek, alınan yeni ürün ve hizmetin beklentileri karşılayamama riski nedeniyle psikolojik maliyet olduğunu, ayrıca kişisel ve marka ilişkisi kaybı da psikolojik maliyet olduğunu belirterek, değiştirme

maliyetini ölçmek için yeni bir sınıflandırma ve ölçüm modeli geliştirmiştir. Bu sınıflandırma ve ölçüm modeli; Finansal Maliyet (Parasal Maliyet, Fayda Kaybı Maliyeti), Prosedürel Maliyet (Geçiş Öncesi Arama ve Değerlendirme Maliyeti, Başlama (Kurulum) Maliyeti, Öğrenme Maliyetleri) ve Psikolojik Maliyetten (İlişkisel Maliyet, Belirsizlik Maliyeti) oluştuğu ifade edilmektedir (Aydın, 2005, s. 36).

2.5. Çalışmanın Hipotezleri

Teorik altyapı kapsamında ayrıntılı şekilde ifade edilen değişkenler arasındaki ilişkiler ile ilgili olarak şu hipotezler oluşturulabilir:

Hipotez1: Hasta memnuniyeti ile hasta sadakati arasında pozitif ilişki vardır.

Hipotez2: Değiştirme maliyeti ile hasta sadakati arasında pozitif ilişki vardır.

Hipotez3: Değiştirme maliyetinin yüksek olması sadakat ile memnuniyet arasındaki ilişkinin daha zayıf olmasına yol açmaktadır.

3. Verilerin Analizi

Bu çalışmanın birincil amacı, sağlık sektöründe müşteri sadakati ve müşteri memnuniyeti arasındaki ilişkiyi analiz etmek ve değiştirme maliyetinin doğrudan ve dolaylı (moderating) etkisini incelemektir. Bunun içinde değiştirme maliyetinin alt boyutlarını dikkate alan bir ölçüm modeli kullanılmıştır. Çalışmanın ikinci amacı ise değiştirme maliyetinin doğrudan ve dolaylı etkilerini, daha homojen alt-gruplar için ayrı ayrı inceleyerek bu etkiler arasındaki farkları ortaya çıkarmaktır.

Bu çalışma eğitim ve araştırma hastanesi olan devlet ve vakıf üniversitesi hastanelerinde yapılmıştır. Sağlık Bakanlığına bağlı devlet hastaneleri ile özel hastaneler çalışma kapsamına alınmamıştır. Özellikle yatan hastaların anketi işaretlemeye zorlanmaları nedeniyle anketörler yardımcı olmuşlardır. Çalışmada anketler sadece hastaların hizmet aldıkları süre içinde yapılmıştır. Bu çalışma bir kısım kısıtlar ile birlikte yapılmıştır. Önemli kısıtı, örneklemin sadece Ankara ilinde bulunan devlet ve vakıf üniversitesi hastanelerinde yapılmış olmasıdır.

Literatürdeki ölçeklerden, özellikle Aydın'ın (2005) ölçeğinden yararlanılarak oluşturulan ölçüm modelleri, birleştirilerek anket formunun oluşması sağlanmıştır. Veriler araştırmanın konusu doğrultusunda Ankara il merkezinde sağlık hizmeti sunan bir devlet ve bir vakıf üniversitesi hastanesinde hastalar ile yapılan anketlerden sağlanmıştır. Anketler anketörler aracılığıyla yüz yüze görüşerek hastanelerde anketi yanıtlamayı kabul eden hastalara dağıtılması, yanıtlanması ve toplanması şeklinde elde edilmiştir. Anketi yanıtlaması teklif edilen yaklaşık 12500 hastadan, 1250 adet hasta anketi yanıtlamayı kabul etmiştir. Ancak hastalar tarafından yanıtlanarak geri toplanan anket sayısı toplamı 875 adettir. Bu anketlerde bulunan kontrol soruları dikkate alınarak yanlış ve eksik doldurulmuş anketlerin çıkartılması sonucunda kalan son örneklem sayısı toplamı 780 kişiden oluşmaktadır.

Devlet ve Vakıf üniversitesi hastanelerindeki hastaların örneklem dağılım verileri, anketteki ölçütlere göre sağlanmıştır. Veriler bilinçli olarak %50 devlet üniversitesi hastanesinden ve %50 de vakıf üniversitesi hastanesinden elde edilmiştir. Hem devlet hem de vakıf üniversitesi hastanesinde; ayaktan (poliklinik) ve yatarak sağlık hizmeti alan hastalara, ayrı ayrı anket uygulanarak örneklem verileri sağlanmıştır. Toplam 780 örneklem sayısının 390'nı devlet üniversitesi hastanesinden 390'nı da vakıf üniversitesi hastanesinden elde edilmiştir. Bunlar devlet ve vakıf üniversitesi

hastanesinden ayrı ayrı, ayakta (poliklinik) sağlık hizmeti alanlardan 200'er, yatarak sağlık hizmeti alanlardan 190'ar örneklem sayısından oluşmaktadır.

Ankete cevap verenlerin %50'si kadın %50'si ise erkeklerden oluşmakta ve yaklaşık %88'i evli olduğunu beyan etmiştir. Eğitim durumları incelendiğinde ise yaklaşık %80'inin Lise ve sonrası, yaklaşık %51'nin Üniversite ve sonrası düzeyde eğitime sahip oldukları görülmektedir. Ortalama yaş 41 olup, cevap verenlerin yaşları 16 ile 97 arasında değişmektedir.

Tablo 1: Hasta Sadakati Betimleyici İstatistikler

Soru kod	Anket sorusu	Ortalama	Standard sapma	Olumlu Görüş Oranı %
Hs1	Öntümüzdeki dönemlerde de bu hastaneden hizmet almaya devam edeceğim	4,03	0,89	79
Hs2	Yeni bir hizmet almayı düşünsem ilk tercihim yine bu hastane olurdu	3,9	0,96	70
Hs3	Bu hastane ile ilgili olarak; çevreme olumlu şeyler söylerim	4,1	0,84	82
Hs4	Bu hastaneyi, hizmet almayı düşünen arkadaşlarıma tavsiye ederim	4,1	0,87	82
Hs5	Diğer hastanelerin fiyat tarifeleri daha ucuz olsa bile bu hastaneden hizmet almaya devam ederim	3,8	0,97	66

Olumlu görüş oranı anket sorularına 4 veya 5 cevabı verenlerin oranını göstermektedir.

Tablo 1 sadakat ile ilgili sorulara verilen cevapları özetlemektedir. Hastaların en yüksek oranda olumlu görüş ifade ettiği Hs3 ve Hs4 kodlu soruların her ikisine de, hastaların yaklaşık %82'si olumlu görüş ifade etmiştir. Sorular içinde en az olumlu görüş Hs5, sorusunda görülmekte ve hastaların yaklaşık %66'sı olumlu görüş ifade etmektedir. Bu soru fiyat ile ilişkilendirdiği için hastaların fiyata duyarlı olduğunu da yansıtmaktadır.

Tablo 2: Hasta Memnuniyeti Betimleyici İstatistikler

Soru kod	Anket sorusu	Ortalama	Standard sapma	Olumlu Görüş Oranı %
Hm1	Hizmet aldığım hastane bir hastaneden beklenenleri tam olarak karşılar.	3,92	0,85	77
Hm2	Hizmet almakta olduğum hastaneden memnunum.	4,06	0,86	83
Hm3	Hastanenin sunduğu hizmetler, almadan önceki beklentilerimi karşıladı.	3,95	0,88	79

Olumlu görüş oranı anket sorularına 4 veya 5 cevabı verenlerin oranını göstermektedir.

Tablo 2 de ise memnuniyet ile ilgili sorulara verilen cevaplar özetlenmektedir. Hm2 kodlu "Hizmet almakta olduğum hastaneden memnunum" sorusuna hastaların yaklaşık %83'ü en yüksek oranda olumlu görüş şeklinde cevap vermiştir. Sorular içinde en az olumlu görüş oranı sonucu, Hm1 sorusunda hastaların yaklaşık %77'si olumlu görüş ifade etmektedir. Memnuniyetle ilgili sorulara hastalar tarafından verilen cevaplar %77 ve üzerindedir. Bu sonuçlara göre hastaların memnun olduğu söylenebilir. Ancak memnun olmayan %23 hastaların memnuniyetsizlik nedenleri araştırılarak çıkan sonuçlara göre düzenleme ve stratejiler geliştirilmelidir.

Tablo 3: Değişirme Maliyeti Betimleyici İstatistikler

Parasal Değişirme Maliyeti		Ortalama	Std Sapma	Ol. Görüş
Soru kod	Anket sorusu			
Pdm1	Hizmet aldığım hastaneyi yeni bir hastaneyee değiştirmenin maliyeti olacaktır.	2,88	1,18	35
Pdm2	Mevcut hizmet aldığım hastaneyi değiştirerek yeni bir hastaneden hizmet almanın parasal maliyeti benim için yüksektir	2,91	1,19	36
Fayda Kaybı Maliyeti				
Fkm1	Hastanemi değiştirdirsem; şu anki hastanemden kazandığım bir takım imkanları (randevu önceliği, özel indirim, taksitlendirmeler vb.) kaybederim	3,09	1,14	39,00
Belirsizlik Maliyeti				
Bm1	Yeni hizmet alacağım hastanede sunulan hizmet beklediğim gibi olmayabilir.	3,59	0,94	57
Bm2	Yeni bir hastanede kısa bir süre de olsa, yetersizlikle karşılaşabilirim.	3,53	0,96	54
Bm3	Yeni bir hastanenin fiyat tarifesinin daha avantajlı olacağından emin değilim.	3,44	0,97	47
İlişkisel Maliyet				
İm1	Benim için hastanenin güvenilir (fiyatlandırma, hizmet kalitesi, etik değerlere bağlı olması gibi faktörleri göz önüne aldığımızda) olması da önemlidir	4,37	0,77	91
İm2	Hizmet aldığım bu hastane hakkında olumlu şeyler düşünüyorum.	4,06	0,82	83
İm3	Benim için hastanenin ismi (marka) de önemlidir.	3,61	1,2	64
Değerlendirme Maliyeti				
Dm1	Hastaneleri birbirleri ile (sunulan hizmet, fiyat tarifeleri, doktor ve personel kalitesi, tıbbi cihaz kapasitesi vs.) karşılaştırmam gereklidir	4,07	0,87	83
Dm2	Hastaneleri karşılaştırmak için bilgi toplamaya zaman ayıramam	2,89	1,25	37
Dm3	Başka bir hastaneden hizmet almak istesem; hangi hastaneden alacağıma karar vermem için araştırma ve karşılaştırmaya zaman harcamam gerekir.	4,04	0,84	83
Öğrenme Maliyeti				
Öm1	Yeni hastanenin hizmet sunumunu öğreninceye kadar bazı hizmetlerden (bilgilendirme, ulaşım, gibi) yararlanamayabilirim.	3,47	0,97	52
Öm2	Yeni hastanede sunulan bazı hizmetleri hızlı bir şekilde alabilmem için belirli bir süre gerekebilir	3,79	0,83	75
Öm3	Sunulan hizmetleri tam olarak alabilmem için geçecek süre benim için önemlidir	4,16	0,74	87
Başlama (Kurulum) Maliyeti				
Bşm1	Şu an hizmet aldığım hastaneyi değiştirmem için vakit harcamam gerekir.	3,89	0,89	80
Bşm2	Hizmet alacağım yeni hastaneyi belirlemek zor olacaktır.	3,35	1,21	52
Bşm3	Eski hastanedeki bilgilerimin yeni hastaneye eksiksiz ulaştırılması konusu beni düşündürmektedir	3,48	1,04	52

Olumlu görüş oranı anket sorularına 4 veya 5 cevabı verenlerin oranını göstermektedir.

Pdm: Parasal Değişirme Maliyeti, **Fkm:** Fayda Kaybı Maliyeti, **Bm:** Belirsizlik Maliyeti, **İm:** İlişkisel Maliyet, **Dm:** Değerlendirme Maliyeti, **Öm:** Öğrenme Maliyeti, **Bşm:** Başlama (Kurulum) Maliyeti

Tablo 3 de ise değişirme maliyeti ile ilgili soruların cevapları yer almaktadır. Bu tabloda cevaplar her bir değişirme maliyeti türüne göre listelenmiştir. Örneğin, parasal değişirme maliyetiyle ilgili hastalardan elde edilen verilere göre, ankete katılan hastaların yaklaşık %35'inin parasal değişirme maliyetinin kendisi için önemli olduğunu ifade etmiştir. Hastaneler bu sonucu dikkate alarak maliyete duyarlılığı artırıcı işletme yaklaşımı ve stratejilerini daha güçlü benimseyerek uygulamalıdır.

Fayda kaybı maliyetiyle ilgili hastalardan elde edilen verilere göre, ankete katılan hastaların fayda kaybı maliyetine duyarlılıkları %39 denilebilir. Bu sonuca göre hastaneler hastanın hizmet aldığı hastaneyi değiştirdiğinde kaybedeceği önemli faydalarının olacağını düşündüren ve hissettiren işletme yaklaşımı ve stratejilerini benimsemeli ve uygulamalıdır.

Belirsizlik maliyetiyle ilgili elde edilen verilerde görüldüğü üzere hastalar hizmet belirsizliği maliyetiyle ilgili sorulara %54 ve daha yüksek oranda olumlu görüş ifade etmişlerdir. Fiyatla ilgili belirsizlik maliyetiyle ilgili soruya %47 oranında olumlu görüş ifade etmişlerdir. Bu sonuçlara göre, hastalar için belirsizlik maliyetinin önemli olduğu görülmektedir.

İlişkisel maliyetle ilgili verilen cevaplarda hastaların, hastanenin ismi veya markasından ziyade güvenilir ve olumlu düşüncelerin olmasına duyarlı ve bu konularda ilişkisel maliyeti önemsediklerini göstermişlerdir.

Değerlendirme maliyetine baktığımızda ise hastaların hizmet aldıkları hastaneyi değiştirebilmeleri için hastaneleri karşılaştırmak ve araştırma yapmak için zaman ayırmaları gerektiğine yüksek oranda inandıkları görülmektedir.

Öğrenme maliyeti açısından ise hastalar hizmet aldıkları hastaneyi değiştirmeleri halinde yeni hastanede hizmetleri hızlı ve tam alabilmelerini daha yüksek oranda, bazı hizmetleri öğreninceye kadar yararlanılmamasını ise, daha düşük oranda önemsediklerini ifade etmektedirler.

Başlama maliyeti ile ilgili sonuçlara göre ise hastalar hizmet aldıkları hastaneyi değiştirmek ve hizmet alacağı yeni hastaneyi belirlemek için vakit harcaması gerektiğini daha yüksek oranda, yeni hastanenin belirlenmesinin zor olacağı ve eski hastanedeki bilgilerinin eksiksiz ulaştırılmasını ise, daha düşük oranda önemsediklerini ifade etmektedirler.

4. Model ve Analiz Sonuçları

Bu çalışma sağlık sektöründe sadakat üzerinde memnuniyet ve değiştirme maliyetinin etkisini incelemektedir. Analizde değiştirme maliyetinin sadakat üzerindeki doğrudan etkisi ile beraber dolaylı etkileri de incelenmektedir. Çalışmada değiştirme maliyeti tek bir maliyet olarak değil, Aydın'ın (2005) çalışmasındaki gibi üç ana alt grupta ele alınmıştır. Bunlar: Finansal değiştirme maliyeti, Psikolojik değiştirme maliyeti ve Prosedürel değiştirme maliyetidir (Aydın, 2005, s. 37). Finansal değiştirme maliyeti (FiDM); Parasal değiştirme maliyeti (PDM) ve Fayda kaybı değiştirme maliyeti (FkDM) alt gruplarından oluşmaktadır. Psikolojik değiştirme maliyeti (PsDM); Belirsizlik değiştirme maliyeti (PsBDM) ve İlişkisel değiştirme maliyeti (PsİDM) alt gruplarından oluşmaktadır. Prosedürel değiştirme maliyeti (PrDM); Değerlendirme maliyeti (PrDDM), Öğrenme maliyeti (PrÖDM) ve Başlama maliyeti (PrBşDM) alt gruplarından oluşmaktadır.

Anket sonuçlarının analizinde faktör analizi kullanarak sadakat, memnuniyet ve değiştirme maliyetleri için değişkenler oluşturulmuştur. Bu değişkenler ile ilgili bazı betimleyici istatistikler Tablo 4 de sunulmaktadır. Her bir boyut için kullanılacak faktör sayısı seçilirken öz değer (eigen value) ve öz değerlerin çizgi grafiği (screeplot) yöntemleri kullanılmış ve açıklayıcı gücü en yüksek olan ilk faktör, analizde kullanılmıştır. Bazı durumlarda, ilk faktörün toplam varyansı açıklama gücü yeterince

yüksek olmadığında, ilk iki faktörün ağırlıklı ortalaması kullanılmış ama sonuçlar üzerinde istatistiki olarak anlamlı bir etki yapmadığı için analiz sonuçları tek faktörlü modeller üzerinden verilmiştir. Her bir boyut için Cronbach's α ve Keiser'in MSA değerleri kabul edilebilir değerlerin üzerinde olduğu görülmektedir. Kullanılan faktörlerin öz değerleri ve standart faktör puanları, değiştirme maliyeti hariç, yine tabloda gösterilmektedir.

Tablo 4: Faktör Değişkenler

	Cronbach's α	Genel MSA	Eigendeğer	Standart Puanlama Katsayıları				
				Değişken1	Değişken2	Değişken3	Değişken4	Değişken5
Sadakat	0,92	0,86	3,8	0,22228	0,23542	0,24203	0,24254	0,20216
Memnuniyet	0,89	0,74	2,45	0,36461	0,37407	0,36741		
Finansal değiştirme maliyeti	0,81	0,63	2,18					
Psikolojik değiştirme maliyeti	0,71	0,72	2,55					
Prosedürel değiştirme maliyeti	0,76	0,81	3,2					

Genel MSA: Keiser'in örneklemin yeterliliği ölçüsü (Measure of sampling Adequacy)
Değiştirme maliyeti ile ilgili standart puan değerleri appendixte verilmiştir.

Daha önce de ifade edildiği gibi bu çalışmanın amacı sağlık sektöründe sadakat, memnuniyet ve değiştirme maliyeti arasındaki ilişkileri doğrudan ve dolaylı olarak incelemektir. Çalışmada kullanılan ilk hipotez sadece doğrudan etkileri dikkate almaktadır.

H_1 : Hasta memnuniyeti ile hasta sadakati arasında pozitif yönde ilişki vardır.

Tablo 5 bu hipotezi test etmek için aşağıda en genel hali ile tanımlanmış ekonometrik modeli kullanmaktadır. Bu model:

$$Sadakat_i = \alpha + \beta_1 Memnuniyet_i + \beta_2 FiDM_i + \beta_3 PsDM_i + \beta_4 PrDM_i + u_i \quad (1)$$

Bu denklemde i ankete cevap veren kişiyi göstermekte, FiDM finansal değiştirme maliyetini, PsDM psikolojik değiştirme maliyetini ve PrDM ise prosedürel değiştirme maliyetini ifade etmektedir. Ayrıca, $u_i \sim N(0, \sigma^2)$ dağılımına sahip olduğu varsayılmıştır.

Tablo 5: Sadakat, Memnuniyet ve Değiştirme Maliyeti: Doğrudan etkiler

	Model 1	Model 2	Model 3
Memnuniyet	0.7892***	0.7581***	0.7522***
	0,0332	0,0347	0,02331
Finansal Değiştirme Maliyeti		0.1049***	0.1095***
		0,0246	0,02377
Psikolojik Değiştirme Maliyeti		0.0481*	0.0508**
		0,0273	0,02385
Prosedürel Değiştirme Maliyeti		-0,0223	-0,01979
		0,0265	0,02293
X1*Sw1			-0.0444*
			0,02279
X1*Sw2			-0,02546
			0,02265
X1*Sw3			0.0352*
			0,01878
Ayarlı R-kare	0,6228	0,6380	0,6385
F-değeri	1284.77***	340.19***	196.83***

Standardize edilmiş faktör değerleri kullanıldığı için sabit katsayısı istatistiki olarak sıfırdan farklı değildir.

Bu nedenle, bu katsayı tabloda gösterilmemiştir. HAC heteroskedasticity tutarlı standard hatalar kullanılmıştır.

Tablo 5, denklem (1)'e ilişkin 2 tane model ile ilgili sonucu göstermektedir. Bu tabloda model 1 ve model 2 ile gösterilen sonuçlar sadece *doğrudan* etkileri analiz etmektedir. Model 1 memnuniyet ve sadakat arasındaki ilişkiye bakmaktadır. Model

sonucu memnuniyetin sadakati pozitif ve istatistiki olarak %1 düzeyinde anlamlı etkilediği görülmektedir. Yani model sonucu memnuniyet sadakati olumlu olarak etkiler hipotezini desteklemiştir. Bu sonuç teorinin söylediği ve diğer sektörlerde yapılan çalışmalarda bulunan sonuçlarla benzerdir. Örneğin, müşteri memnuniyetinin müşterinin daha önce satın aldığı ürün veya hizmeti tekrar satın alma kararında en etkin unsur olduğunu (Wells ve Prensky, 1996, s. 412), memnun müşteri, sadık müşterinin oluşmasını sağlamakta, ayrıca müşteri memnuniyeti, müşteri sadakatini ve işletme karını pozitif olarak etkilediğini belirtmişlerdir (Yeung, Ennew, 2000, s. 313-314). Ayrıca işletmelerin, müşterilerini memnun ederek kendisine sadık müşteriler oluşturacağını, dolayısıyla da rekabetin olumsuzluklarından en az etkilenecek pazar payını koruyabileceklerini ifade etmiştir (Hançer, 2003, s. 40). Görüldüğü üzere çalışmamızdaki sonuçlar ile literatürdeki diğer çalışmaların sonuçları benzerlik göstermektedir. Çalışmada kullanılan ikinci hipotezde, değiştirme maliyetinin doğrudan etkileri incelenmektedir.

H2: Değiştirme maliyeti ile hasta sadakati arasında pozitif ilişki vardır.

Bu tabloda ikinci modelde ise değiştirme maliyetinin doğrudan etkilerini analiz etmektedir. Sonuçlara göre ise Finansal değiştirme maliyeti güçlü ve pozitif, psikolojik değiştirme maliyeti de pozitif ama istatistiki olarak daha zayıf anlamda sadakati etkilemektedir. Kısaca, bu iki değiştirme maliyeti yükseldikçe hasta daha sadık müşteri davranışı sergilemektedir. Görüldüğü üzere model 2 sonucu değiştirme maliyeti sadakati pozitif olarak etkiler hipotezini desteklemiştir.

Memnuniyet ve değiştirme maliyetinin sadakat üzerindeki doğrudan ve dolaylı etkilerini ölçmek için denklem (2) ile gösterilen model kullanılmıştır. İlk denklemden farklı olarak eklenen etkileşim değişkenleri, değiştirme maliyetinin hasta sadakati üzerindeki dolaylı maliyetlerini göstermektedir.

$$\text{Sadakat}_i = \alpha + \beta_1 \text{Memnuniyet}_i + \beta_2 \text{FiDM}_i + \beta_3 \text{PsDM}_i + \beta_4 \text{PrDM}_i$$

$$\lambda_1(\text{Memnuniyet}_i \times \text{FiDM}_i) + \lambda_2(\text{Memnuniyet}_i \times \text{PsDM}_i) + \lambda_3(\text{Memnuniyet}_i \times \text{PrDM}_i) + u_i \quad (2)$$

Dolaylı etkilerinde eklenmesiyle üçüncü bir hipotez de analize dâhil edilmiştir. Bu hipotez şu şekildedir.

H3: Değiştirme maliyetinin yüksek olması sadakat ve memnuniyet arasındaki ilişkinin daha zayıf olmasına yol açacaktır.

Tablo 5’de model 3 olarak gösterilen sonuçlar, denklem (2) de gösterilen modelin tahmin sonuçlarını göstermektedir. Model 3 sonuçları önceki gibi memnuniyet ve sadakat arasındaki pozitif bağlantıyı teyit etmektedir. Değiştirme maliyetleri incelendiğinde ise sadakat üzerinde finansal ve psikolojik değiştirme maliyetlerinin önemli olduğu görülmektedir. Bu iki değiştirme maliyeti hasta sadakatini pozitif olarak etkilemektedir. Dolaylı maliyetlere (moderating effects) bakıldığında ise sadece finansal değiştirme maliyetinin istatistiki olarak anlamlı ve negatif bir etkisi olduğu görülmektedir. Diğer bir deyişle, memnuniyet düzeyindeki bir birimlik artış sadakati 0,75 birim artırırken, finansal değiştirme maliyetinin dolaylı etkisini dikkate aldığımızda memnuniyet ile sadakat arasındaki ilişki (katsayı 0,7078) zayıflamaktadır. Dolayısıyla hipotez 3 reddedilmemektedir. Prosedürel değiştirme maliyetinin dolaylı etkisi istatistiki olarak anlamlı gözükse bile doğrudan etkisi anlamlı olmamaktadır.

Tablo 6: Sadakat ve değiştirme maliyeti: Hasta segmentleri

	Segment: Cinsiyet		Segment: Yaş		Segment: Eğitim		Segment: Gelir		
	Kadın	Erkek	Genç (Yaş<41)	Yaşlı (Yaş>=41)	Üniversite ön.	Üniversite ve son.	Gelir<1701	1701-3500	Gelir>=3501
Memnuniyet (X1)	0,76099***	0,75118***	0,78023***	0,70302***	0,75291***	0,7721***	0,7563***	0,72115***	0,84446***
	0,03179	0,03498	0,03086	0,03661	0,3219	0,03452	0,03601	0,03844	0,05601
Finansal Değişirme Maliyeti (Sw1)	0,08821***	0,13554***	0,10975***	0,11956***	0,11874***	0,10961***	0,15637***	0,07506*	0,0644
	0,03107	0,03665	0,03228	0,03642	0,03142	0,03636	0,03476	0,04067	0,05406
Psikolojik Değişirme Maliyeti (Sw2)	0,07081**	0,02481	0,04689	0,04629	0,08823***	-0,00014194	0,0706**	0,02565	-0,02389
	0,03276	0,03539	0,03201	0,03717	0,03086	0,03848	0,03484	0,04039	0,06042
Prosedürel Değişirme Maliyeti (Sw3)	-0,05641*	0,01273	-0,02711	0,00843	-0,02726	-0,00592	-0,02048	-0,08862**	0,17817***
	0,03289	0,03214	0,0307	0,03576	0,03133	0,03402	0,03607	0,03769	0,05446
X1*Sw1	-0,03296	-0,05487	-0,03561	-0,06986*	-0,00465	-0,08172**	-0,00603	-0,04575	-0,21978***
	0,0301	0,035	0,02962	0,03742	0,03177	0,03378	0,03307	0,03974	0,06203
X1*Sw2	-0,02359	-0,03701	-0,04112	0,01407	-0,01803	-0,04366	0,00241	-0,02825	-0,07897*
	0,02899	0,03602	0,0283	0,04004	0,03323	0,03246	0,03463	0,04273	0,04378
X1*Sw3	0,04964*	0,0277	0,05539**	-0,02119	-0,00516	0,09436***	0,02126	0,03618	0,13734**
	0,02743	0,02638	0,02338	0,03388	0,02347	0,03039	0,02529	0,03608	0,0577
Ayarlı R-kare	0,6538	0,6252	0,6534	0,6004	0,6838	0,6056	0,665	0,5832	0,7175
F-değeri	105,39	93	121,9	70,98	117,49	88,3	107,04	56,96	44,55

***, **, ve * sırasıyla %1, %5 ve %10 anlamlılık düzeylerini göstermektedir.

Sabit değer istatistik olarak sıfırdan farklı olmadığı için tabloda gösterilmemiştir.

Değişirme maliyetinin doğrudan ve dolaylı etkilerini incelemek için anket verileri daha homojen alt-gruplara ayrılmış ve bu analiz sonuçları Tablo 6'da sunulmuştur. Daha homojen alt-gruplara ayırırken hasta cinsiyeti, yaşı, eğitim ve gelir düzeyleri dikkate alınmıştır. Öncelikle, hasta cinsiyetine göre etkiler karşılaştırıldığında memnuniyetin sadakat üzerinde benzer şekilde pozitif ve anlamlı bir etkide bulunduğu görülmektedir. Değişirme maliyetinin doğrudan etkileri incelendiğinde, cinsiyetin finansal değiştirme maliyeti üzerinde ayrıştırıcı bir etkisi olmadığı ve sadakati pozitif ve istatistik olarak anlamlı etkilemektedir. Ancak, kadın hastalarda psikolojik değiştirme maliyetinin pozitif ve prosedürel değiştirme maliyetinin ise negatif ve anlamlı olduğu görülmektedir. Değişirme maliyetinin dolaylı etkilerinin ise çok güçlü bir etkisinin olmadığı görülmektedir.

Bir diğer segmentasyon değişkeni olarak hastaların yaşı kullanılmıştır. Ankete cevap veren hastaların yaş ortalaması 41 olduğu ve alt-gruplar 41 yaş üstü ve 41 yaş altı olarak belirlenmiştir. Benzer şekilde memnuniyetin önemli olduğu tekrar görülmüş ve her iki segment için de finansal değiştirme maliyetinin doğrudan etkisi pozitif olarak belirlenmiştir. Dolaylı etkilere baktığımızda ise daha yaşlı olan grupta finansal değiştirme maliyetinin memnuniyetin sadakat üzerindeki etkisini zayıflattığı görülmektedir. Dolayısıyla, hipotez H₃ reddedilmemektedir.

Hastaların eğitim düzeyinin memnuniyet ve değiştirme maliyetinin sadakat üzerindeki etkileri üzerinde rol oynayacak önemli bir değişken olduğu düşünülmektedir. Bu nedenle, ankete cevap verenler üniversite öncesi eğitim ve üniversite ile sonrası eğitim alanlar üzere daha homojen olduğunu düşündüğümüz iki alt-gruba ayrılmıştır. Memnuniyet ve finansal değiştirme maliyetinin doğrudan etkilerinin önceki sonuçlardan farklı olmadığı ve sadakat üzerinde pozitif bir etkisi olduğu görülmektedir. Ancak, psikolojik değiştirme maliyeti üniversite öncesi segment için sadakati

arttırmaktadır. Dolaylı etkiler ise sadece üniversite ve sonrası segment de görünmekte ve hipotez H₃ finansal değiştirme maliyeti için reddedilmemektedir.

Özellikle değiştirme maliyeti için gelir önemli bir faktör olması nedeniyle, Geliri 3 segmente ayırdık. Birincisi 1700 TL ve daha düşük, ikincisi 1701-3500 TL arasında, üçüncüsü 3500 TL ve üzeri geliri olanlar şeklinde ayrılmıştır. Tüm gelir düzeylerinde memnuniyetin sadakat üzerindeki etkileri aynı yöndedir. Özellikle yüksek gelir grubunda ise regresyon katsayısının daha yüksek olması bu gruptaki hastaların memnuniyete daha fazla önem verdiğini göstermektedir. Değiştirme maliyetinin doğrudan etkilerinde ise geliri yüksek olan segment için bir etkisi olmadığı görülmektedir. Özellikle, geliri yüksek olan segment için finansal değiştirme maliyetinin bir etkisi yok iken, diğer segmentlerde ve daha güçlü olarak düşük gelir segmentinde bu maliyet sadakati doğrudan arttırmaktadır. İlginç bir sonuç ise prosedürel değiştirme maliyetinin geliri yüksek segment için önemli olmasıdır. Kısaca, bu segmentte bulunan hastalar için finansal kısıtlar bir maliyet oluşturmazken, prosedürel maliyetler önemli bir etken olarak ortaya çıkmaktadır. Değiştirme maliyetinin sadakat üzerindeki dolaylı etkisinin çok güçlü olmadığı sonuçlardan görülmektedir.

5. Sonuç

Bu çalışma sağlık sektöründe hasta memnuniyetinin hasta sadakati üzerindeki etkisini, anket sonuçlarını kullanarak incelemektedir. Ayrıca, değiştirme maliyetinin alt gruplarının sadakat üzerindeki doğrudan etkisi ve memnuniyetin sadakate etkisini azaltıcı etkileri de incelenmektedir. Analiz ankete cevap veren 780 hasta verisini içermektedir. Diğer bütün sektörlerde olduğu gibi sadakat üzerinde memnuniyetin pozitif ve istatistiki olarak önemli bir etkisi olduğu bu çalışmanın sonuçlarında da görülmektedir. Dolaylı çalışmada değiştirme maliyeti üç alt grupta incelenmiştir. Bunlar finansal değiştirme maliyeti, psikolojik değiştirme maliyeti ve prosedürel değiştirme maliyetinden oluşmaktadır. Doğrudan etkiler incelendiğinde ise özellikle finansal değiştirme maliyetinin sadakat üzerinde pozitif bir etkisi olduğu ortaya çıkmaktadır. Değiştirme maliyetinin sadakat üzerindeki dolaylı etkisi ise beklenen düzeyden daha zayıf olmaktadır. Çalışmanın sonuçları dolaylı etkinin genellikle finansal değiştirme maliyetinin, memnuniyetin sadakat üzerindeki etkisini azaltıcı yönde olduğunu göstermektedir. Ancak, bu dolaylı etki istatistiki olarak anlamlı olsa da etkinin çok büyük olmadığı elde edilen katsayı değerlerinden görülmektedir.

Bu çalışma memnuniyetin doğrudan ve değiştirme maliyetinin doğrudan ve dolaylı etkilerini daha iyi analiz edebilmek için ankete cevap veren hastaları çeşitli hastaya-özel kriterlere göre daha homojen alt-gruplara ayırarak tekrarlanmıştır. Kullanılan kriterler hastanın cinsiyeti, yaşı, eğitim durumu ve gelir düzeyidir. Memnuniyet hangi alt-grup olursa olsun sadakati pozitif ve istatistiki olarak anlamlı etkilemektedir. Yüksek gelir grubunda ise katsayı diğer gruplardan çok daha büyük olmakta ve geliri yüksek olan hastaların memnuniyete çok daha fazla ağırlık verdiğini ima etmektedir. Değiştirme maliyetinin doğrudan etkileri incelendiğinde ise geliri yüksek segment hariç diğer segmentlerde finansal değiştirme maliyetinin pozitif bir etkisinin olduğu görülmektedir. Psikolojik değiştirme maliyetinin kadın hastalarda ve geliri düşük segment de önemli olabileceği, prosedürel değiştirme maliyetinin ise geliri yüksek grubu etkilediği görülmektedir. Dolayısıyla değiştirme maliyetinin, doğrudan sadakati etkilerken dolaylı etkilerinin ise zayıf olduğu bu çalışmanın bulgularından biridir.

KAYNAKÇA

- Açan, B., - Erdil, S. (2007), Müşteri Memnuniyetinin Tanımlanmasında Ürün Kalite Özelliklerinin Değerlendirilmesi ve İstanbul Halk Ekmek Uygulaması”, 12. Ulusal Pazarlama Kongresi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Anderson, E.W. - Fornell, C. - Lehmann, D.R., (1994), Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings From Sweden, *Journal of Marketing*, 58, 53-66.
- Andreasen, A. R., (1985), Consumer Responses to Dissatisfaction in Loose Monopolies, *Journal of Consumer Research*, 12, 135-141.
- Aydın, S., (2005), Türk GSM Sektöründe Müşteri Sadakatinin Belirleyicileri ve Değiştirme Maliyeti Arasındaki İlişkilerin Analizi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gebze, 2005
- Bakır, Y., (2006), Sağlık Kuruluşlarında Pazarlama Faaliyetleri, Müşteri Memnuniyeti. Mustafa Kemal Üniversitesi, İşletme Ana bilim dalı, Yayınlanmamış, Yüksek lisans Tezi.
- Baytekin, E. P., (2005), "Toplam Kalite Hedefinde Müşteri Memnuniyetinden Müşteri Sadakatine", *Yeni Düşünceler Dergisi*, Yıl 1, Sayı1, ss.41-52.
- Bee, F., (1997), Müşteri İlişkileri, Ankara: İlkaynak Yayınları.
- Beggs A. - Klemperer, P., (1992), Multi-Period Competition With Switching Costs, *Econometrica*, 60, 3, 651-666.
- Bertakis, D.K. - Roter, D. - Putnam, S.M., (1991), "The Relations of Physician Medical Interview Style to Patient Satisfaction", *The Journal of Family Practice*. Vol:32, No:2, ss:175-181.
- Bhattacharya, C.B., (1997), Is Your Brand's Loyalty too Much, too Little or Just Right? Explaining Deviations in Loyalty from the Driehlet Norm, *International Journal of Research in Marketing*, 14, 421-435.
- Brown, S. W. - Swartz, T. A., (1989), A Gap Analysis of Professional Service Quality, *Journal of Marketing*, 53, 92-98.
- Bruhn, M. ve Grund, M.A. (2000), Theory, Development and Implementation of National Customer Satisfaction Indices: The Swiss Index of Customer Satisfaction (SWICS), *Total Quality Management*, 11,7, 1017-1028.
- Burnham, T. A. - Frels, J. K. - Mahajan, V., (2003), Consumer Switching Costs: A Typology, Antecedents and Consequences, *Journal of The Academy of Marketing Science*, 31, 2, 109-126.
- Carry-Hill, R.A., (1992), "The Measurement of Patient Satisfaction", *Journal of Public Health Medicine*. Vol:14, No:3. ss:236-249.
- Cromarty, I., (1996), "What do Patients Think About During Their Consultation ? A Pualitative Study. *British Journal of General Practice*, September, ss. 525-528.
- Dekimpe, M.G. vd., (1997), Decline and Variability in Brand Loyalty, *International Journal of Research in Marketing*, 14, 405-420.
- Dur, Y. - Türksoy, Ü., (1994), "Bilkent Üniversitesi Sağlık Merkezine Başvuran Hasta Öğrencilerin Bekleme Sürelerinin Kısaltılması", Çoruh, M., Sağlık Sektöründe Toplam Kalite Yönetiminin Yeri. Haberal Eğitim Vakfı,11-12 Kasım. ss:159-164.
- Farrell, J. ve Shapiro, C. (1988) Dynamic Competition with Switching Costs, *Rand Journal of Economics*, 19 1, 123-137.
- Feick, L. - Lee, J. - Lee, J., (2001), The Impact of Switching Costs On The Customer Satisfaction-Loyalty Link: Mobile Phone Service In France, *Journal of Services Marketing*, 15, 1, 35-48.

- Fornell, C., (1992), A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience, *Journal of Marketing*, 56 (January), 6-21.
- Guiltinan, J.P., (1989), A Classification of Switching Costs with Implications for Relationship Marketing, in Childers, T.L., Bagozzi, R.P. ve diğ. (Eds), *AMA Winter Educators' Conference: Marketing Theory and Practice*, Chicago, IL, 216-20.
- Hançer, M., (2003), Konaklama Endüstrisinde Müşteri Sadakati: Anlam, Önem, Etki Ve Sonuçlar, *Seyahat ve Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt 3, No: 1-2.
- Hauser, J. R. - Simester, D. I. - Wernerfelt, B., (1994), Customer Satisfaction Incentives, *Marketing Science*, Vol. 13, No. 4 Fall, pp. 327-350.
- Hess, M. - Ricart, J. E., (2001), Managing Lock-In: A Framework for Competing In The Networked Environment, Working Paper, IESE Business School.
- Howard, J.A. - Sheth, J.N., (1969), *The Theory of Buyer Behavior*, John Wiley and sons, New York. Issue, 33-44.
- İpek, P., (2010), Sağlık Hizmetlerinde Kalite ve Hasta Memnuniyetinin Yeri ve Önemi Üzerine Bir Uygulama, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış yüksek Lisans Tezi, Konya, 2010
- Jackson, B. B., (1985), *Winning and Keeping Industrial Customers*, Lexington Books.
- Jacoby, J. - Chestnut, R.W., (1978), *Brand Loyalty Management*, John Wiley & Sons, New York.
- Jones, T. O. - Sasser, W.E., (1995), Why Satisfied Customers Defect, *Harvard Business Review*, 22 (2), 88-99
- Kandampully, J., (1998), "Service quality to service loyalty: a relationship which goes beyond customer service", *Total Quality Management*, Vol. 9, 1998, s. 435.
- Kavuncubaşı, Ş., (2000), *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi*, Siyasal Kitabevi, Ankara, Mart.
- Kavuncubaşı, Ş., Kısa A., (2002), "Sağlık Kurumları Yönetimi", Anadolu Üniversitesi Yayın No:1429, Eskişehir
- Klemperer, P., (1987a), Markets With Consumer Switching Costs, *The Quarterly Journal of Economics*, 102, 376-394.
- Klemperer, P., (1987b), Entry Deterrence In Markets With Consumer Switching Costs, *Economic Journal*, 97, 99-117.
- Klemperer, P., (1987c), The Competitiveness of Markets With Switching Costs, *Rand Journal of Economics*, 18, 1 Spring, 138-150.
- Klemperer, P., (1995), Competition When Consumer Have Switching Costs: An overview with applications to industrial organization, macro economics and international trade, *Review of Economic Studies*, 62, 515-539.
- Kotler, P. - Armstrong, G., (2009), *Marketing: an Introduction*. Upper Saddle River, Pearson Education, New York.
- Kotler, P. (1997) *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, 9th Edition, New Jersey, Prentice Hall International Inc.
- Kotler, P., (1994), *Marketing Management*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, 5th.
- Kotler, P., (2000) *Pazarlama Yönetimi*, Millennium Baskı, Çev. Muallimoğlu, N., İstanbul: Beta Basım Yayınları, 2005 .
- Krishnamurthi, L. - Raj, S.P., (1991), An Empirical Analysis of the Relationship Between Brand Loyalty and Consumer Price Elasticity, *Marketing Science*, 10, 2, 172-783.

- Lee, S. Vd., (2001), Comparative Analysis of Models for Measuring Consumer Satisfaction in Health Care Organization, *Korean J. PrevMed.*, 34 (1), s. 55-60.
- Morgan, N. A. - Rego, L. L., (2006), “The Value Of Different Customer Satisfaction And Loyalty Metrics in Predicting Business Performance”, *Marketing Science*. Vol: 25, No: 5, September-October 2006.
- Newsome P.R.H - Wright G. H., (1999), A review of patient satisfaction: Concepts of satisfaction *British Dental Journal* 186(4), 161
- Oliver, R., (1980), A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaciton Decisions, *Journal of Marketing Research*, 17, November, 460- 469.
- Oliver, R., (1999), Whence Consumer Loyalty?, *Journal of Marketing*, 63, Special Issue, 33-44.
- Öztaş, D., (1996), Ankara'da Üç Çocuk Hastanesinde Polikliniklere Başvuran Hasta Yakınlarının Memnuniyet Durumlarının Değerlendirilmesi. Gazi Ü. Tıp Fakültesi, Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Uzmanlık Tezi.
- Palmer, A., (1998), *Principles of Services Marketing*, England: 2th Edition, McGraw Hill Company, 11-12.
- Parasuraman A. - Zeithaml V. A. - Berry L. L., (1985), A conceptual model of service quality and it simplifications for future research, *Journal of Marketing*, (49): 41-50.
- Patterson, P.G. - Johnson, L.W., (1993), Disconfirmation of Expectations and The Gap Model of Service Quality: An Integrated Paradigm, *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 6, 90-99.
- Peterson R.A. - Wilson R.W., (1992), Measuring Customer Satisfaction: Fact and Artifact *Journal of the Academy of Marketing Science* 20(I): 61-71.
- Peyrot, M. - Cooper, P.D. - Carrol .G., (1993), Consumer Satisfaction and Perceived Quality of Outpatient Health Services, *Journal of Health Care Marketing*, 13, Spring, pp.24-33.
- Porter, M., (1998), *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*, The Free Press, New York.
- Ranaweera, C. - Prabhu, J., (2003), “The influence of satisfaction, trust and switching barriers on customer retention in a continuous purchasing setting”, *International Journal of Service Industry Management*, Vol:14, No:4, p.374-395.
- Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı, Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği, 1983, Madde 4-5 - Değişik: 1/4/2005-2005/8720 K. , s.1
- Sağlık Hizmetlerinin Sosyalleştirilmesi Hakkında Kanun (224 sayılı)
- Schlesinger, H. - Schulenburg, J. M., (1991), Search Costs, Switching Costs and Product Heterogeneity In An Insurance Market, *The Journal of Risk and Insurance*, 58, 1, 109-120.
- Schultz, R. - Johnson A. C., (2003), *Management Of Hospitals And Health Services: Strategic Issues And Performance*, Beard Books, Washington, D.C.
- Seçim, H., (1991), “Türkiye’de Hastanelerin Organizasyonu İçin Bir Model Önerisi, Hastane Yönetimi ve Organizasyonu”, İstanbul Üniversitesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yayınları, İstanbul,
- Soy Buğdaycı, D. vd., (2009). “Ayaktan Fizik Tedavi Uygulanan Hastalarda Ağrı İyileşmesinin Memnuniyet İle İlişkisi”, *Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Bildiriler Kitabı*. Cilt 2, 19-21 Mart 2009, Antalya.
- Tengilimoğlu, D. - Işık, O. - Akbolat, M., (2009), *Sağlık İşletmeleri Yönetimi*, Nobel Kitabevi,3. Baskı, Ankara.

- Tengilimoğlu, D., (2011), Sağlık Hizmetleri Pazarlaması, Siyasal Kitabevi Yayınları Ankara, Şubat, s. 41-58.
- Thiele, R. - Bennett, E.S.,R., (2010), Patient influences on satisfaction and loyalty for GP services. *Health Marketing Quarterly*, 27(2), pp. 195-214.
- Varinli, İ. - Çakır, A., (2004), Hizmet Kalitesi, Değer, Hasta Tatmini Ve Davranışsal Niyetler Arasındaki İlişki -Kayseri'de Poliklinik Hastalarına Yönelik Bir Araştırma *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* Sayı : 17 Yıl : 2004/2 (33-52 s.)
- Wells, W. D. - Prensky, D., (1996), *Consumer Behavior*. John Wiley & Sons Inc., USA.
- Westbrook, R.A., (1987), Product/Consumption-Based Affective Responses and Postpurchase processes, *Journal of Marketing Research*, 24, August, 258-270.
- Yeung, M. C. H. - Ennew, C. T., (2000), “From Customer Satisfaction To Profitability”, *Journal Of Strategic Marketing*. Vol: 8, 2000.
- Zeithaml, V.A - Bitner, M.J., (2003), “*Services marketing: Integrating customer focus across the firm*”. (3rd Edition). Boston: McGraw-hill.

The Effects Of Customer Satisfaction and Switching Costs On Customer Loyalty In Health Care

Abidin PİŞGİN

Süleyman Demirel University
Institute of Social Sciences, İşletme Ana
Bilim Dalı,
Isparta, Turkey
apisgin@yahoo.com

İrfan ATEŞOĞLU

Süleyman Demirel University
Faculty of Economics and Administrative
Sciences, Department of Business,
Isparta, Turkey
irfanatesoglu@sdu.edu.tr

Extensive Summary

During the last 20 years, companies started paying more attention to customer loyalty to retain existing customers due to increased competition globally. Existing studies showed that customer satisfaction is one of the most important factors in achieving customer loyalty (Palmer, 1998; Jones and Sasser, 1995; Oliver, 1999). However, although customer satisfaction influence purchase behavior (Kotler, 1998), it may not be sufficient for customer loyalty (Fornell, 1992). Because of that, companies may try to create structural barriers so that it may be more difficult for customers to prefer another brand or product. These barriers increase the cost of changing brand or product for the customer and one of the most important structural barriers is accepted as the switching costs (Klemperer, 1987a; Farrel ve Shapiro, 1988; Klemperer, 1995). Switching costs are the economic, physical and psychological costs that customer face when he/she switch from one brand/product to another (Jackson, 1985). These costs lowers customer loss due to slight fluctuations in product quality in the short-run (Fornell, 1992) and also, by having a monopoly power on existing customers, current market share becomes an important determinant for future income flow (Klemperer, 1987b; Klemperer, 1987c; Schlesinger and Schulenburg, 1991; Beggs and Klemperer, 1992).

The main objective of this study is to investigate the relationship between customer loyalty and customer satisfaction in health care sector. Moreover, the study also evaluates the direct and moderating effects of switching costs on customer loyalty. For the analysis, three different switching costs are evaluated to observe the different effects on loyalty. These more homogeneous sub-groups are: financial, psychological and procedural switching costs. To collect data, this study used Aydın (2005) to prepare a questionnaire form and asked 12500 patients in two hospitals in Ankara to answer the questions. Only about 10% of the patients accepted to answer the questions. However, after further evaluations of the forms, only 780 of them were used in the study. Out of 780 forms, there was an even distribution between gender of the patients, 50% being female and the other 50% being male. Moreover, results indicate that 80% was married and 51% had at least university education. Average age for responders was 41, with ages of responders ranging between 16 and 97.

For the analysis, we use factor analysis to create factors for loyalty, satisfaction and switching costs. In selecting the number of factors, we rely on eigenvalue and scree plot criteria. For each factor, the Cronbach's α and Keiser's MSA values are above the

acceptable limits. Since we have a cross-sectional data, the study uses least squares regression with heteroscedasticity consistent standard errors. Two regression equations are estimated. The first one takes into account only the direct effect of customer satisfaction and switching costs on customer loyalty. The second regression includes moderating effects of switching costs on loyalty by using interaction terms between switching costs and satisfaction.

Three hypothesis are tested in this study. The first hypothesis states that satisfaction influence loyalty positively and significantly in health care sector. The second hypothesis indicates a similar relationship between loyalty and switching costs. That is, switching costs increase customer loyalty. The last hypothesis states that switching costs will lower the effect of satisfaction on loyalty. In other words, even with lower satisfaction level, customers will behave like loyal customers when there are costs associated with changing hospitals.

All our model estimation results support the first hypothesis. In other words, we find strong and highly significant positive relationship between satisfaction and loyalty. Hence, we do not reject hypothesis 1. This result is not surprising as the literature also provides similar empirical results in all sectors. For the second hypothesis, our results do not provide significant direct effect on loyalty for all sub-groups of switching costs. Our findings show that financial switching costs are the most important costs and these costs impact loyalty positively and strongly. We also find some evidence that psychological switching costs have a positive effect on loyalty. However, there does not seem to be any relationship between procedural switching costs and customer loyalty directly. With respect to our second hypothesis, again we find that moderating effect on loyalty comes only from financial costs related to changing hospitals. The other switching cost sub-groups seem not to be important for loyalty indirectly.

To analyze the relationship among loyalty, satisfaction and switching costs in more detail, we segment responders into more homogeneous sub-groups by using responder characteristics. For this reason, the gender, age, education level and income levels of patients are used. When we look at the gender of the patients, we find that the results do not change significantly. However, we notice that while psychological and procedural switching costs have a direct effect on loyalty for female patients, while these two group of switching costs are not important for male patients. Moderating effects, as before, have a minor effect on loyalty.

For the second patient characteristic, patient age is used and the responders are split into two groups by the average age of 41. As a result, one segment include younger patients, while the other one include older patients. Direct effects show a similar pattern for both groups and they are similar to earlier findings. However, for older group, we find that financial switching cost lowers the effectiveness of satisfaction on loyalty. The findings for segments using education level also similar to earlier findings. However, psychological switching costs appears to be positive and significant for responders who did not attend university. Moreover, while we find some evidence for moderating effects of switching costs on loyalty for university and higher education segment, there was no moderating effect for pre-university education segment.

Our last segmentation uses income level of responders as income level can be important for the importance of switching costs. We split responders into three homogeneous groups: income level less than or equal to 1700 Turkish Liras, between

1700 and 3500, and more than 3500 liras. As before, satisfaction has a strong and positive impact on loyalty. Moreover, for high income group, the coefficient is significantly larger than the low- or middle-income groups, implying that patients at high-income level pay more attention to satisfaction. For the high-income segment, switching costs have no direct impact on loyalty. However, the loyalty of patients in this segment is indirectly influenced by procedural switching costs. Overall, the moderating effects do not seem to be important. For low- and middle-income groups, we find that switching costs influence loyalty positively. The effect appears to be larger for low-income group.

In this study, we investigate the effect of satisfaction and switching costs on patient loyalty, taking into account the moderating effect of switching costs. In sum, our findings show that customer satisfaction is an important factor for customer loyalty. Moreover, our analysis provide evidence that switching costs, in particular financial costs, increase customer loyalty directly. However, with respect to moderating effects of switching costs, we do not find strong evidence. If there is a moderating effect, this is mostly related to financial costs associated with changing hospitals. Our findings do not change significantly for moderating effects when we look at more homogeneous sub-groups based on patient characteristics. As a result, for health care sector, we can argue that satisfaction and especially financial switching costs are important for loyalty. However, there is no strong evidence for the existence of moderating effects.

Makro Ekonomik Faktörlerin Bankacılık Sektörü Getirileri Üzerine Etkisi: Borsa İstanbul Örneği

The Effects of Macro Economic Factors to Banking Sector Returns: Borsa Istanbul Case

Gökhan ÖZKUL

Süleyman Demirel Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Bankacılık ve Finans Bölümü
Isparta, Türkiye
gokhanozkul@sdu.edu.tr

Ahmet Oğuz AKGÜNEŞ

Kırklareli Üniversitesi
Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu
Muhasebe ve Vergi Uyg. Programı
Kırklareli, Türkiye
ahmetoguzakgunes@klu.edu.tr

Özet

Günümüzde bilim ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen gelişmeler bankacılık sektörünü de etkilemiş ve sektörün ticari ve finansal hayattaki işlevleri artırmıştır. Artan bu işlemlerle birlikte bankalar gün geçtikçe karlarını arttırmakta ve bu durum banka getirilerini daha da önemli hale getirmektedir. Çünkü bankacılık sektörünün getirileri; sadece banka sahiplerini ve ortaklarını değil, borsada işlem gören banka hisselerini satın alan veya alacak yatırımcıları da ilgilendirmektedir. Dolayısıyla çalışmada son yıllarda önemi daha da artan bankaların getirilerini etkileyen makro ekonomik faktörler ve bu faktörlerin etkileri ele alınmıştır. Banka getirilerini temsilen BIST 10 Banka getiri endeksinin kullanıldığı çalışmada, Ocak 2010 ile Temmuz 2014 dönemleri arasındaki aylık verilerle BIST 10 Banka getiri endeksinin etkileyen makro ekonomik değişkenler çoklu doğrusal regresyon modeli ile incelenmiştir. Analiz bulgularına göre BIST 10 Banka getiri endeksinin; BIST 100 getiri endeksinin pozitif; para arzı (M1), sanayi üretim endeksi ve ihracat birim değer endeksi değişkenlerinin ise negatif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Bankacılık Sektörü, Finansal Getiri, BIST 10 Banka Getiri Endeksi, Makro Ekonomik Faktörler.

Abstract

Today, technological and scientific developments impact the banking sector and enhance the commercial, as well as financial functionality of the banking sector. Improvement of this functionality caused a gradual increase in the banks' profits; as a result of which, the bank profits now has become more crucial for the market. The cruciality is a result of the fact that banking sector's revenues do not concern the bank owners and partners only; the revenues also concern the investors that trade stocks of the banks. This paper discusses the macro economical factors that have certain impact

on the bank revenues, to which more importance has been attached for recent years. This paper takes basis BIST Top 10 Bank Return Index monthly data between January 2010 and July 2014. The macro economic factors that have impact on bank returns are handled through multiple linear regression model. The analysis finds that BIST Top 100 Return Index has positive impact on BIST Top 10 bank return index, whereas money supply (M1), industrial production index and export unit value index has negative impact on BIST Top 10 Bank Return Index.

Keywords: *Banking Sector, Financial Return, BIST 10 Bank Return Index, Macroeconomic Factors.*

1. Giriş

Ticaret, insanların çeşitli ihtiyaçlarını karşılama gayesiyle, tarihin en eski dönemlerinden beri süregelen bir faaliyettir. Paranın kullanılmasından önce takas yöntemi ile başlayan ticaret eylemi paranın bulunması ile farklı bir yola girmiştir. Özellikle bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen gelişmelerle ticaret eylemi daha da gelişmiş ve modern dünyaya artarak uyum sağlamıştır. Bu ise dünya ticaret hacminin ve hızının sürekli gelişmesine neden olmuştur.

Ticari hayatın gelişme seyrinde yer alan bütün evrelerde, adı banka olmasa da işlev olarak aynı görevi gören kişi, aktör ve kurumlar hep olmuştur. Bu anlamda ticaretin gelişmesi ve büyümesi bankacılık sisteminin gelişmesine büyük bir katkı sağlamıştır. Ticari hayatta meydana gelen gelişmelere paralel olarak bankaların önemi gitgide artmış ve artan bu önem banka sayılarında da hızlı artışlara neden olmuştur.

Günümüzde, teknolojinin gelişmesi ve sınırların kalkması ile büyük bir köy haline gelen dünyamızda bankacılık sektörü daha da önemli bir konuma gelmiştir. Bankalar insanların sadece kredi alacakları ya da mevduatlarına faiz alacakları bir yapıdan, borsalar aracılığı ile ortak olmak isteyecekleri cazip bir yatırım aracı haline dönüşmüşlerdir. Dolayısıyla bankacılık sektörü ciddi anlamda gelişmiş ve hayatımızdaki etki alanı son derece artmıştır.

Bankacılık sektörünün artan gelişme trendi, sektörün getirilerini de önemli hale getirmiştir. Bankacılık sektörünün getirileri artık sadece banka sahiplerini ve ortaklarını değil, borsada işlem gören hisselerini satın alan veya alacak yatırımcıları da ilgilendirmektedir. Üstelik bankaların artan bir şekilde hayatın içine girdiği bu yeni ekonomik düzende bankaların getirileri çeşitlenmiş ve karları artmıştır. Bu sebepten dolayı getiri portföyünü geliştiren bankaların bu getirilerini etkileyen değişkenlerde artmıştır. Bankaların getirilerini etkileyen bu değişkenlerden biri ise makro ekonomik faktörlerdir. Bu bağlamda çalışmada Türkiye’de bankacılık sektörünün getirilerini etkileyen makro ekonomik faktörlere odaklanılmıştır. Günümüzde makro ekonomik faktörlerin, borsada işlem gören hisse senetleri üzerine etkisini inceleyen yurtiçi ve yurtdışı birçok çalışma bulunmaktadır. Ancak banka hisse senetlerinin getirisini etkileyen makro ekonomik değişkenler adına az sayıda çalışma mevcuttur. Bu doğrultuda çalışmanın amacı, makro ekonomik değişkenlerin bankacılık getirilerini temsilen alınan BİST 10 Banka getiri endeksini nasıl ve ne yönde etkilediğini analiz etmektir. Çalışmada öncelikle getiriye etkileyen makro ekonomik faktörlere ilişkin literatür araştırması yapılmıştır. Daha sonra araştırma kısmına geçilmiş ve araştırmanın amacı, özellikleri oluşturulmuştur. Ardından araştırma bulgularına değinilerek ulaşılan sonuçlar değerlendirilmiştir.

2. Literatür Taraması

Literatürde hisse senedi getirilerini etkileyen faktörlere ilişkin birçok çalışma olmasına rağmen bankacılık sektörü özelinde yapılan çalışmaların yeterli olmadığı görülmektedir. Bu bağlamda çalışmanın bu kısmında genel olarak getiriye etkileyen makro ekonomik faktörler hakkında yapılan yurt dışı ve yurt içi ampirik çalışmalar incelenmiştir.

Tablo 1. Makro Ekonomik Değişkenler için Literatür Taraması

Enflasyon (TÜFE)	Flannery ve Protiopapadakis (2002), Türksoy vd. (2008), Adjasi (2009) Herve vd. (2011), Süslü (2010), Cihangir ve Kandemir (2010), Yüksel ve Yüksel (2013), Terzioğlu vd. (2013), Türsoy vd. (2008), Roselee ve Fung (2009), Humple ve Macmillan (2007), Wongbangpo ve Sharma (2002), Altay (2003), Kandir (2008), Chen ve Jordan (1993), Günsel ve Çukur (2007)
Faiz Oranı	Geske ve Roll (1983), Hashemzadeh ve Taylor (1988), Wongbangpo ve Sharma (2002), Türksoy vd. (2008), Adjasi (2009), Gregoriou vd. (2009), Özbay (2009), Değer ve Adem (2011), Tu (2012), Demir ve Yağcılar (2009), Bıtrak (2010), Sayılğan ve Süslü (2011), Aklan ve Nargeleçekenler (2012), Kaya vd. (2013)
Para Arzı	Türksoy vd. (2008), Adjasi (2009), Bailey (2001), Flannery ve Protiopapadakis (2002), Özbay (2009), Singh vd. (2010), Tu (2012), Zhu (2012), Öztürk (2008), Demir ve Yağcılar (2009), Bıtrak (2010), Sayılğan ve Süslü (2011), Kaya vd. (2013), Humple ve Macmillan (2007), Ibrahim ve Aziz (2003), Priestley (1996), Brown ve Otsuki (1990), Wongbangpo ve Sharma (2002), Altay (2003), Kandir (2008), Günsel ve Çukur (2007), Terzioğlu vd. (2013)
Döviz Kuru	Mukherje ve Naka (1995), Chamberlain vd. (1996), Wongbangpo ve Sharma (2002), Gay (2008), Özbay (2009), Singh vd. (2010), Herve vd. (2011), Lina TU (2012), Zhu (2012), Demir ve Yağcılar (2009), Süslü (2010), Sayılğan ve Süslü (2011), Kaya vd. (2013), Umutlu vd. (2014), Özcam(1997), Türsoy vd. (2008), Ibrahim ve Aziz (2003), Priestley (1996), Brown ve Otsuki (1990), Wongbangpo ve Sharma (2002), Ramadan (2012), Günsel ve Çukur (2007)
Sanayi Üretim Endeksi	Türksoy vd.(2008), Herve vd. (2011), Zhu (2012), Demir ve Yağcılar (2009), Bıtrak (2010), Kaya vd. (2013), Chan vd. (1996), ChenveJordan (1993), Özcam (1997), Roselee ve Fung (2009), Humple ve Macmillan (2007)
Altın	Türksoy vd (2008), Adjasi (2009), Sharma ve Mahendru (2010), Kargı (1998), Dizdarlar ve Derindere (2008), Demir ve Yağcılar (2009), Bıtrak (2010), Cihangir ve Kandemir (2010)
BİST 100	Demir ve Yağcılar (2009), Terzioğlu, Demir ve Demirkan (2013)
İşsizlik	Flannery ve Protiopapadakis (2002), Türksoy vd. (2008), Singh vd. (2010), Zhu (2012), ClareveThomas (1994), Teschner vd. (2011)
İhracat	Türksoy vd (2008), Zhu (2012), BeenstockveChan (1988)
İthalat	Altay(2003),Kandir(2008), Zhu (2012)

Kaynak: Bing Zhu, “The Effects of Macroeconomic Factors on Stock Returns of Energy Sector in Shanghai Stock Market”, International Journal of Scientific and Research Publications, Vol.2, No.11, 2012, s.1-4’den yararlanılarak hazırlanmıştır.

2.1. TÜFE

TÜFE, tüketici fiyatlarında meydana gelen artış veya azalışları ölçen bir endekstir. TÜFE’nin hisse senetleri ile olan ilişkisinin varlığı ve varsa bu ilişkinin ne yönde olduğuna yönelik yapılan ampirik çalışmalar incelendiğinde örneğin; Flannery ve

Protopapadakis (2002), TÜFE'deki değişimlerin hisse senedi fiyatlarına etkisini Garch yöntemini kullanarak incelemiş ve TÜFE'nin hisse senedi fiyatlarına etkisinin olduğunu gözlemlemiştir (Flannery, Protopapadakis, 2002, s.751-782).

Türksoy vd. (2008); TÜFE, sanayi üretimi, enflasyon, petrol fiyatları, para arzı, ihracat, ithalat, faiz oranları, altın fiyatları, döviz kuru ve işsizlik oranlarının Borsa İstanbul'da işlem gören tekstil, petrol ürünleri, kimya ürünleri, tütün, kağıt, metal, gıda ve mobilya sektörlerinde faaliyet gösteren firmaların hisselerine olan etkisini Arbitraj Fiyatlama Modeli kullanarak araştırmışlardır. TÜFE ile mobilya, metal ve kağıt sektörlerinde işlem yapan firmaların getirileri arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki gözlemlemiştir (Türksoy, Günsel ve Rjoub, 2008, s.49-57) .

Adjasi (2009); Afrika pazarları için yapılan çalışmada makro değişkenlerin hisse senetlerine etkisini incelemiştir. Egarch modelinin kullanıldığı araştırmada TÜFE ile hisse senetleri arasında bir ilişkiye rastlamamıştır (Adjasi, 2009, s.333-349).

Süslü (2010); Türkiye'de yapmış olduğu araştırmada TÜFE rakamlarının hisseler üzerine etkisini araştırmış ve TÜFE'de meydana gelen %1'lik bir artışın hisse senedi getirilerinde %0.41'lik bir artış meydana getirdiğini ortaya koymuştur (Süslü, 2010).

Cihangir ve Kandemir (2010); TÜFE, GSYİH, para arzı, ve döviz kuru değişkenleri ile yapılan çalışmada TÜFE'de meydana gelen değişimlerin hisse senetlerini etkilediğini ortaya koymuşlardır. Araştırmalarına göre TÜFE'deki değişim GSYİH, para arzı ve döviz kuruna göre daha önemli bir değişken olduğunu gözlemlemiştir (Cihangir, Kandemir, 2010, s. 257-296).

Herve vd. (2011); çalışmasında koentegrasyon testini kullanmış olup koentegrasyon testi ile incelenen makro ekonomik faktörler ile hisse senetleri arasında uzun dönemli bir ilişki gözlemlemiştir. Ayrıca Granger nedensellik testi ile de TÜFE ile hisse senedi fiyatlarındaki değişimin Granger nedeni olduğunu tespit etmiştir (Herve, Bedi, Chanmalai ve She, 2011, s.146-169) .

Yüksel ve Yüksel (2013), çalışmalarında yedi ülkede (Almanya, Arjantin, Amerika, Avusturya, İsrail, Macaristan, Türkiye) bankacılık sektörü endeksi ile tüketici fiyat endeksi arasındaki ilişkiyi analiz etmiştir. Çalışmada bankacılık sektörü endeksi ve tüketici fiyat endeksi arasındaki uzun vadeli ilişki Johansen Eşbütünleşme Analizi, Gecikmesi Dağılmış Ardışık Bağımlılık Modeli (ARDL) ve Granger Nedensellik Analizi ile incelenmiştir. Araştırmada 'yedi ülkede bankacılık sektörü hisse senetleri yatırımcısını enflasyon karşı korur mu?' sorusuna cevap aramışlardır. Araştırma sonucunda; Johansen Eşbütünleşme Analizi ve ARDL yöntemi sonucunda yatırımcısını koruyan tek ülkenin Arjantin olduğunu gözlemlemiştir. Granger Nedensellik Analizine göre ise Almanya ve İsrail'de banka hisse senedi getirileri ile TÜFE arasında tek yönlü, Türkiye'de ise çift yönlü ilişkinin olduğu tespit edilmiştir (Yüksel, Yüksel, 2013, s.37-50).

Terzioğlu vd. (2013); çalışmalarında BİST endekslerinin ve makro ekonomik faktörlerin A tipi yatırım fonlarına etkisini Granger Nedensellik Testi ile incelemiştir. Araştırmalarının sonucunda TÜFE'nin 4 adet yatırım fonu için Granger nedeni olduğunu ve 4 fondan 3 tanesi için ise tek Granger nedeni olduğunu gözlemlemiştir (Terzioğlu, Demir ve Demirkan, 2013, s.235-253).

2.2. Faiz Oranları

Faiz, paranın kiralınması karşılığında ödenen bedeldir. Ekonomide bir grup insan tasarruf yapıp bunu yatırım yapmak isteyenlere arz ederken, yatırım yapmak istediğinde olup da sermayesi olmayan girişimciler bu tasarrufları talep etmekte ve karşılığında faiz adı altında bir bedel ödemektedirler. Bu durumda faiz oranları bir taraftan bireysel tasarrufları özendirirken diğer taraftan yatırım düzeyini etkilemektedir (Öztürk, Durgut, 2011, s.117-144). Faiz tüm yatırımcılar için önemli bir gösterge ve yatırım aracıdır. Faiz hemen her yerde maliyet ya da kar olarak karşımıza çıkabilmektedir. Çünkü ekonominin temeli olan paranın kıymetidir. Faiz oranlarının hisse senetleri ile olan ilişkisinin varlığı ve varsa bu ilişkinin ne yönde olduğuna yönelik yapılan ampirik çalışmalar incelendiğinde örneğin; Geske ve Roll (1983); faiz oranının hisse senetleri için bir ikame finansal ürün olduğunu söylemişlerdir. Bundan dolayı faiz oranlarında meydana gelecek bir artışın hisse senetlerinde bir azalışa ya da faiz oranlarında meydana gelecek bir azalışın ise hisse senetlerinde bir artışa yol açacağını gözlemlemişlerdir (Geske, Roll, 1983, s.1-33).

Hashemzadeh ve Taylor (1988); faiz oranı ve hisse senetlerinin fiyatları arasında ters yönlü bir ilişkinin olduğunu ortaya koymuşlardır. Faiz oranlarında meydana gelecek bir artışın hisse senedi fiyatlarında azalış yaratacağını gözlemlemişlerdir (Hashemzadeh, Taylor, 1988, s.1603-1611).

Wongbangpo ve Sharma (2002); yapmış oldukları çalışmada; Malezya, Endonezya, Tayland, Singapur ve Filipinler'de hisse senetlerinin makro ekonomik faktörlerle olan etkileşimini ölçmüşlerdir. Makro ekonomik faktörlerden birisi olan faiz oranı ile hisse senetleri arasında bir nedensellik olduğunu tespit etmişlerdir. Filipinler, Tayland ve Singapur'da faiz oranları ve hisse senetleri fiyatları arasında negatif yönlü, Malezya ve Endonezya'da ise pozitif yönlü bir ilişki tespit etmişlerdir (Wobangpo, Subhash, Sharma, 2002, s.27-51) .

Türksoy vd. (2008); Borsa İstanbul'da işlem gören tekstil, petrol ürünleri, kimya ürünleri, tütün, kağıt, metal, gıda ve mobilya sektörlerinde faaliyet gösteren firmalar üzerine yapmış oldukları çalışmada faiz oranı ile bütün sektörlerde işlem yapan firmaların getirileri arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki gözlemlemişlerdir (Türksoy ve Diğ., 2008, s.49-57).

Adjasi (2009); Afrika pazarları için yaptığı çalışmada faiz oranlarında meydana gelen artışın hisse senetlerinin fiyatlarını arttırdığını tespit etmiştir (Adjasi, 2009, s.333-349).

Gregoriou vd. (2009); yaptıkları araştırmada İngiltere Merkez Bankasının vermiş olduğu faiz kararlarının hisse senetleri fiyatları üzerinde etkisi olduğunu ve bu etkinin anlamlı olduğunu tespit etmişlerdir (Gregoriou, Kontonikas, Macdonald ve Montagnoli, 2009, s.401-410).

Özbay (2009); faiz oranı, enflasyon, para arzı ve döviz kurunun Türkiye'deki hisse senedi getirilerine olan etkisini korelasyon ve granger nedensellik analizi ile incelemiştir. Faiz oranlarının hisse senetleri fiyatları üzerinde negatif bir etki oluşturduğu sonucuna varmıştır (Özbay, 2009, s.38).

Demir ve Yağcılar (2009); teorik olarak faizin alternatif bir yatırım aracı olduğunu ve faizde meydana gelecek artışın banka hisselerini olumsuz etkileyeceğini

bekledikleri çalışmalarında faizin artması ile beraber araştırma yapılan bankaların %50'sinin hisselerinde artış olduğunu ortaya koymuşlardır. Bunun sebebinin ise faizin banka gelirlerinin önemli bir kısmını oluşturmasına bağlamışlardır (Demir, Yağcılar, 2009, s.36-51).

Bitirak (2010); çalışmasında faiz oranı ve hisse senetleri arasında ters yönlü bir hareket olduğunu ortaya koymuştur. Faiz oranlarının artması ile hisse senetleri fiyatlarının düştüğünü ve bu düşüşün faizin alternatif bir yatırım aracı olarak görülmesinden kaynaklandığı sonucuna varmıştır (Bitirak, 2010).

Sayılgan ve Süslü (2011); Türkiye ve gelişmekte olan ülkelerde yapmış oldukları çalışmada faiz oranları ile banka hisseleri aralarında anlamlı bir sonuç bulamamışlardır (Sayılgan, Süslü, 2011, s.73-96).

Değer ve Anbar (2011); enflasyon, faiz oranları ve vadesiz mevduatın Türkiye'deki bankaların karlılıklarına olan etkisini ele alan çalışmada; faiz oranlarının banka karlılıklarına pozitif bir etkisinin olduğunu gözlemlemişlerdir (Değer, Anbar, 2011, s.139-152).

Tu (2012); enflasyon, para arzı (M2), faiz oranları ve döviz kurunda meydana gelen değişimlerin Çin'deki banka hisselerine olan etkisini incelemiştir. Araştırmasının sonucunda bütün değişkenlerin anlamlı olduğunu ve banka hisseleri ile ilişkili olduğunu gözlemlemiştir. Faiz oranları ve banka hisseleri arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişkinin olduğu sonucuna varmıştır (Tu, 2012, s.212).

Aklan ve Nargeleçekenler (2012); faizi etkileyen en önemli faktörlerden birisinin risk algısı olduğunu ortaya koymuşlardır. Risk algısının azalması ile beraber tasarrufların düşeceğini ve bu durumda hisse senetlerinde yükselmeye sebep olacağını öngörmüşlerdir (Adanur, Nargeleçekenler, s.2012, s.103-128).

Kaya vd. (2013); faizin hisse senetleri ile negatif yönde ilişkisi olduğunu ortaya koymuştur. Ancak bu ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığını gözlemlemişlerdir (Kaya, Çömlekçi ve Kara, 2013, s.167-176).

2.3. Para Arzı

Para arzı işlemi merkez bankalarının temel işlevlerindedir. Para arzındaki meydana gelecek bir genişlemenin banka hisselerine ve reel piyasaya olumlu etkileri olması beklenmektedir. Para arzındaki genişleme reel sektörün canlanmasına ve reel sektörün canlanması ise bankalarda mevduat ve kredi ayaklarında hareketlilik getirmesi beklenmektedir (Berk, 2010, s.340-360). Para arzının hisse senetleri ile olan ilişkisinin varlığı ve varsa bu ilişkinin ne yönde olduğuna yönelik yapılan ampirik çalışmalar incelendiğinde Bailey (2001); araştırmasında para arzının hisse senetleri değerleri ile ilgisinin olduğunu ve bu değişimlerin hisse fiyatlarını etkilediğini tespit etmiştir (Bailey, 2001, s.173-207).

Flannery ve Protopapadakis (2002); para arzındaki değişimlerin hisse senedi fiyatlarına etkisini Garch yöntemi kullanarak incelemişler ve para arzının (M1) hisse senedi fiyatlarına şartlı etkisinin olduğunu gözlemlemişlerdir (Flannery, 2002, s.751-782).

Öztürk (2008); banka hisseleri ve Merkez Bankaları verilerini kullanarak yaptığı araştırmada para arzının banka hisseleri için farklı gecikme düzeylerinde bir Granger nedeni olduğunu ortaya koymuştur (Öztürk, 2008).

Türksoy vd. (2008); Borsa İstanbul'da işlem gören firmalar üzerine yapmış oldukları çalışmada para arzı ile tekstil, gıda, tütün ve kağıt sektörlerinde işlem yapan firmaların getirileri arasında %1 anlamlılık düzeyinde pozitif bir ilişkinin olduğunu gözlemlemişlerdir (Türksoy, 2008, s.49-57).

Demir ve Yağcılar (2009); BİST'de işlem gören banka hisse verilerini kullanarak, M1 para arzında meydana gelen genişleme ile talebin artacağını ve banka hisselerinde pozitif yönlü bir hareket olacağını varsaymışlardır. Yapılan çalışma sonucu ise para arzında meydana gelen genişlemenin talebi artırıp hisse senetlerinin fiyatlarını arttırmayacağı sonucuna varılmışlardır (Demir, Yağcılar, 2009, s.36-51).

Adjasi (2009); Egarch modelini kullanarak yaptığı araştırmasında para arzının artması ile beraber hisse senedi fiyatlarının azaldığını gözlemlemiştir (Adjasi, 2009, s.333-349).

Özbay (2009); faiz oranı, enflasyon, para arzı ve döviz kurunun Türkiye'deki hisse senedi getirilerine olan etkisini korelasyon ve Granger nedensellik analizi ile incelemiştir. Araştırmada M1, M2 para arzlarını kullanmış ve araştırmanın sonucunda hisse senetleri getirisi ile para arzı arasında bir ilişki bulamamıştır (Özbay, 2009, s.38).

Bıtrak (2010); para arzının hisse fiyatlarına beklenen doğrultuda etkisinin olduğunu ancak ortaya çıkan istatistiksel sonuçların anlamlı olmadığı sonucuna ulaşmıştır (Bıtrak, 2010, s.95-120).

Singh vd. (2010); Tayvan borsası üzerine yaptıkları çalışmada enflasyonun, para arzının, işsizliğin ve döviz kurunun Tayvan borsasında işlem gören küçük ve büyük ölçekli firmaların hisselerine olan etkilerini incelemişlerdir. Para arzının Tayvan borsasında işlem gören küçük ve büyük firmaların hisse senedi getirilerine negatif bir etkisinin olduğunu sonucuna varmışlardır (Singh, Mehta ve Varsha, 2011, s.217-227).

Sayılgan ve Süslü (2011); yaptıkları analiz sonucunda para arzı ile banka hisseleri aralarında anlamlı bir sonuç bulamamıştır (Sayılgan, Süslü, 2011, s.73-96).

Tu (2012); enflasyon, para arzı (M2), faiz oranları ve döviz kurunda meydana gelen değişimlerin Çin'deki banka hisselerine olan etkisini incelemiştir. Araştırmasının sonucunda para arzı (M2) ve banka hisse senetleri getirileri arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir etkileşim olduğu sonucuna varmıştır (Tu, 2012, s.212).

Zhu (2012); çalışmasında enflasyon, para arzı (M2), ihracat, ithalat, işsizlik oranları, sanayi üretimi ve döviz kurunun Şangay borsasında işlem gören ve enerji sektöründe bulunan firmaların hisse senedi getirilerine olan etkisini Arbitraj Fiyatlama Modeli ile incelemiştir. Para arzı (M2) ile enerji sektöründe bulunan firmaların hisse senetleri getirileri arasında anlamlı bir ilişki bulamamıştır (Zhu, 2012).

Kaya vd. (2013); yapmış olduğu çalışmada para arzında meydana gelen %1'lik bir artışın hisse senedi getirilerini %0.99 arttırdığını gözlemlemiştir. Para arzı ile hisse senedi getirileri arasında doğru orantılı bir ilişkinin olduğu sonucuna varmıştır (Kaya, 2013, s.167-176).

2.4. Döviz Kuru

Döviz kuru, bir para birimini başka bir para birimine değişim oranıdır. Hisse senetleri TL'nin özellikle USD karşısındaki performansına göre olumlu veya olumsuz etkilenebilmektedirler (Berk, 2010, s.340-360). Döviz kurunun hisse senetleri ile olan

ilişkinin varlığı ve varsa bu ilişkinin ne yönde olduğuna yönelik yapılan ampirik çalışmalar incelendiğinde; Choi vd. (1992); çalışmalarında 1975-1987 arasındaki banka hisse senetlerinin getirilerine faiz ve döviz kuru riskinin etkilerini incelemiştir. Bu bağlamda araştırmalarında çoklu doğrusal regresyon analizi yapmışlar ve Ekim 1979 öncesinde banka hisse senetleri ile döviz kuru arasında negatif yönlü, Ekim 1979 sonrası ise pozitif yönlü bir ilişki gözlemlemiştir (Choi, Elyasiani ve Kopecky, 1992, s.983-1004).

Mukherjee ve Naka (1995); yaptıkları araştırma sonucunda Japonya’da döviz kuru ile hisse senetleri arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğunu gözlemlemiştir (Mukherjee, Naka, 1995, s.223-237).

Chamberlain vd. (1996); Amerika ve Japon bankalarını çalışmalarında konu etmişlerdir. Amerika’da döviz kurunun hisse senetlerini etkilemekte olduğunu ancak Japonya’da böyle bir etkinin olmadığını ortaya koymuşlardır (Chamberlain, Howe ve Popper, 1997, 871-892).

Wongbangpo ve Sharma (2002); yapmış oldukları çalışmada; Malezya, Endonezya, Tayland, Singapur ve Filipinler hisse senetlerinin makro ekonomik faktörlerle olan etkileşimini ölçmüşlerdir. Makro ekonomik faktörlerden birisi olan döviz kuru ile hisse senetleri arasında bir nedensellik olduğunu tespit etmişlerdir. Malezya, Filipinler ve Endonezya’da hisse senetleri ve döviz kurları arasında pozitif, Tayland ve Singapur’da ise negatif bir etkileşim olduğunu gözlemlemiştir (Wobangpo, Sharma, 2002, s.27-51).

Gay (2008); 2008 yılında BRIC ülkelerine yönelik yaptığı çalışmada döviz kurları ile hisse senedi fiyatları arasında pozitif bir ilişki tespit etmiştir. Bu ülkeler arasında sadece Rusya’da bu ilişkiye rastlanmamıştır (Gay, 2008).

Özbay (2009); faiz oranı, enflasyon, para arzı ve döviz kurunun Türkiye’deki hisse senedi getirilerine olan etkisini korelasyon ve Granger nedensellik analizi ile incelemiştir. Döviz kuru ile hisse senetleri getirisi arasında negatif ancak anlamsız bir ilişki olduğunu tespit etmiştir (Özbay, 2009, s.34).

Demir ve Yağcılar (2009); döviz kuru ve BİST’de işlem gören banka hisse senetlerini kullanarak döviz kuru ile banka hisseleri arasında negatif yönlü bir ilişki aramışlardır. Yapılan araştırma sonucuna göre bazı banka hisselerinde pozitif yönlü sonuçlar ortaya çıkmış olup döviz kurunun banka hisselerine alternatif bir yatırım olabileceği sonucuna varmışlardır (Demir, Yağcılar, 2009, s.36-51).

Süslü (2010); döviz kurlarında meydana gelen değişimlerin hisse senetleri üzerinde ters yönlü bir etkisinin olduğunu tespit etmiştir. Yaptığı çalışmada döviz kurunda meydana gelen %1’lik bir artışın hisse senedi getirilerinde %0.53’lük bir azalış meydana getirdiğini ortaya koymuştur (Süslü, 2010, s.60-70) .

Singh vd. (2010); Tayvan borsası üzerine yaptıkları çalışmada enflasyonun, para arzının, işsizliğin ve döviz kurunun Tayvan borsasında işlem gören küçük ve büyük ölçekli firmaların hisselerine olan etkilerini incelemiştir. Döviz kurunun küçük ve büyük ölçekli firmaların hisse getirilerini pozitif yönde etkilediğini gözlemlemiştir (Singh, 2010, s.217-227).

Sayılgan ve Süslü (2011); yaptıkları analiz sonucunda döviz kuru ile banka hisseleri arasında anlamlı bir sonuç bulmuştur. Döviz kurunun banka hisseleri ile

negatif yönlü bir ilişkinin olduğunu gözlemlemiştir (Sayılğan, Süslü, 2011, s.73-96).

Herve vd. (2011); Granger nedensellik testi ve Koentegrasyon testini kullandığı araştırmasında iki farklı sonuca ulaşmıştır. Granger nedensellik testi sonuçlarına göre döviz kuru hisse senedi fiyatlarının Granger nedeni olmadığını tespit etmiştir. Koentegrasyon testi sonucu ise döviz kurunun hisse senedi fiyatları ile ilişkisi olduğu sonucuna varmıştır (Herve ve Diğ., 2011, s.146-169).

Tu (2012); enflasyon, para arzı (M2), faiz oranları ve döviz kurunda meydana gelen değişimlerin Çin'deki banka hisselerine olan etkisini incelemiştir. Araştırmasının sonucunda döviz kurları ve banka hisse getirileri arasında ilişkinin diğer değişkenlere göre en anlamlı ilişki olduğunu ve bu ilişkinin pozitif yönlü olduğunu gözlemlemiştir (Tu, 2012, s.212).

Zhu (2012); Şangay borsasında işlem gören ve enerji sektöründe bulunan firmalar üzerine yaptıkları çalışmada döviz kuru ile firmaların hisse senetleri arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki gözlemlemiştir (Zhu, 2012, s.4).

Kaya vd. (2013); yapmış oldukları çalışmada döviz kuru ile hisse senedi getirileri arasında ters orantılı bir ilişkinin olduğu sonucuna varmıştır. Buna göre döviz kurunda meydana gelen %1'lik bir artışın %5 anlamlılık düzeyinde hisse senedi getirilerini %0.38 oranında azalttığını gözlemlemiştir (Kaya, 2013, 167-176).

Umutlu vd. (2014); yapılan nedensellik testlerinde döviz kuru ile hisse senetleri arasındaki anlamlı ilişkiyi ortaya koymuşlardır. Garanger nedensellik testi sonucu döviz kuru ve hisse senetleri arasında ters yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koymuşlardır (Umutlu, Ertürk ve Sezer, 2010, s.7-17).

2.5. Sanayi Üretim Endeksi

Sanayi sektörlerinde meydana gelen değişimleri ölçen bir endeks olan sanayi üretim endeksi yatırımcılar için önemli bir yatırım göstergesidir (Berk, 2010, sw.340-360). Sanayi üretim endeksi ile hisse senetleri arasındaki ilişkiye yönelik yapılan ampirik çalışmalar incelendiğinde örneğin; Türksoy vd. (2008); sanayi üretim endeksi ile kağıt, mobilya ve metal sektörlerinde işlem yapan firmaların getirileri arasında %5 anlamlılık düzeyinde pozitif bir ilişkinin olduğu gözlemlemiştir (Türksoy, 2008, s.49-57).

Demir ve Yağcılar (2009); teorik olarak sanayi üretim endeksi rakamlarının banka hisseleri ile pozitif bir ilişkide olacağını bekledikleri çalışmalarında aralarında bir bağ tespit edememişlerdir. Dolayısıyla birbirlerine etkisinin olmadığı sonucuna ulaşmışlardır (Demir, Yağcılar, 2009, s.36-51).

Bıtrak (2010); sanayi üretim endeksinin hisse fiyatlarına beklenen doğrultuda etkisinin olduğunu ancak ortaya çıkan istatistiksel sonuçların anlamlı olmadığı sonucuna varmıştır (Bıtrak, 2010, s.95-120).

Herve vd. (2011); çalışmasında koentegrasyon testini kullanmıştır. Koentegrasyon testi ile incelenen makro ekonomik faktörler ile hisse senetleri arasında uzun dönemli bir ilişki gözlemlemiştir. Garanger nedensellik testi ile de sanayi üretim endeksinin hisse senedi fiyatlarındaki değişimin Garanger nedeni olduğunu tespit etmiştir (Herve, 2011, s.146-169).

Zhu (2012); Şangay borsasında işlem gören ve enerji sektöründe bulunan firmalar üzerine yaptığı çalışmada sanayi üretim endeksi ile hisse senetleri getirisi arasında anlamlı bir sonuç bulamamıştır (Zhu, 2012, s.4).

Kaya vd. (2013); yapmış oldukları çalışmada sanayi üretim endeksinin katsayılarını beklentilere uygun olarak elde etmesine rağmen istatistiksel olarak anlamsız olduğu sonucuna varmıştır (Kaya, 2013, s.167-176).

2.6. Altın

Günümüzde tasarruf ve yatırım aracı olarak ön plana çıkan altın, tarih öncesi dönemlerde ödeme aracı olarak ön plana çıkmıştır. Günümüzde özellikle tüm dünya tarafından ciddi kabul gören bir değişim aracı olan altın, bu yönüyle doların (USD) önünde olup, dolardan daha konvertibl olma özelliği taşımaktadır (Oz, Fidan, 2013, s.120-130). Dolayısıyla altın yatırımcılar içinde ayrı bir önem içermektedir. Aynı zamanda bir yatırım aracı olan altın, hisse senetlerine yatırım yapan yatırımcılar için önemli bir göstergedir. Altın fiyatlarının hisse senetleri ile olan ilişkisinin varlığı ve varsa bu ilişkinin ne yönde olduğuna yönelik yapılan ampirik çalışmalar incelendiğinde; Türksoy vd. (2008); Borsa İstanbul'da işlem gören firmalar üzerine yapmış oldukları çalışmada altın fiyatları ile gıda, tütün, tekstil ve kağıt sektörlerinde işlem yapan firmaların getirileri arasında %5, metal ve mobilya sektörlerinde işlem yapan firmaların getirileri ile %1 anlamlılık düzeyinde pozitif bir ilişkinin olduğu gözlemlenmiştir (Türksoy, 2008, s.49-57).

Kargı (1998); yapmış olduğu çalışmada 1986-1995 yıllarında altın fiyatlarında meydana gelen değişimlerin hisse senetleri üzerinde ilk yıllarda anlamlı ancak tepkinin tam olmadığını ancak son yıllarda tepkinin daha da belirginleştiğini gözlemlenmiştir (Kargı, 1998).

Dizdarlar ve Derindere (2008); yaptıkları çalışmada BİST 100'ü etkileyen makro ekonomik faktörleri ele almışlardır. Çalışma sonucunda altın ile BİST 100 arasında anlamlı bir ilişki bulamamışlardır (Dizdarlar, Derindere, 2008, s.113-124).

Demir ve Yağcılar (2009); altın fiyatlarındaki değişimin banka hisselerine olan etkisinin ters yönde olduğunu ve bu ters yönlü etkinin sebebinin ise altının hala geleneksel bir yatırım aracı olması sonucunu çıkarmışlardır (Demir, Yağcılar, 2009, s.36-51).

Adjasi (2009); Gana üzerine yaptığı çalışmada altın fiyatlarında meydana gelen değişimlerin hisse senedi fiyatlarında dalgalanmalar meydana getirdiğini gözlemlenmiştir (Adjasi, 2009, s.333-349).

Sharma ve Mahendru (2010); yapmış oldukları çalışmada 2008-2009 döneminde hisse senetlerinin makro ekonomik faktörlerden kaynaklanan dalgalanmalarını gözlemlenmişlerdir. Altın fiyatları ile hisse senetleri arasında anlamlı bir sonuç gözlemlenmişlerdir (Sharma, Mahendru, 2010, s.19-25).

Cihangir ve Kandemir (2010); TÜFE, altın fiyatları, döviz kuru, para arzı, sanayi üretim endeksi ve hazine bonosunun kriz dönemlerinde hisse senetlerinin getirisine olan etkisini arbitraj fiyatlama modeli ile incelemişlerdir. Altın fiyatlarındaki değişim hisse senetlerinin getirisi ile anlamlı bir ilişkisinin olduğunu gözlemlenmiştir (Cihangir, Kandemir, 2010, s.257-296).

Bıtrık (2010); altın fiyatlarında meydana gelen değişimlerin banka hisselerini ters yönlü etkileyeceğini ortaya koymuştur. Altında meydana gelen %1'lik değişim borsa endeksini % -0,006823 azaltmakta olduğu sonucunu gözlemlemiştir (Bıtrık, 2010, s.95-120).

2.7. BİST 100 Getiri Endeksi

BİST 100 Getiri Endeksi; Ulusal Pazar'da işlem gören şirketlerle, Kurumsal Ürünler Pazarı'nda işlem gören gayrimenkul yatırım ortaklıkları ve girişim sermayesi yatırım ortaklıklarının hisse senetlerinden, belirlenen şartlara göre seçilen 100 hisse senedinden oluşmaktadır (IMKB, 2010) . BİST 100 getiri endeksinin hisse senetleri ile olan ilişkisinin varlığı ve varsa bu ilişkinin ne yönde olduğuna yönelik yapılan ampirik çalışmalar incelendiğinde örneğin; Demir ve Yağcılar (2009); banka hisselerindeki değişimi ele alarak yaptıkları çalışmada, incelemeye aldıkları tüm banka hisselerinin BİST 100 endeksine duyarlılıklarının pozitif olduğunu gözlemlemiştirler. BİST 100 endeksinin %1 artması, incelemeye alınan banka hisse getirilerinin duyarlılık katsayıları oranında arttığı sonucunu çıkarmışlardır (Demir, Yağcılar, 2009, s.36-51).

Terzioğlu vd. (2013); çalışmalarında BİST endekslerinin ve makro ekonomik faktörlerin A tipi yatırım fonlarına etkisini Granger nedensellik testi ile incelemiştirler. Araştırmalarının sonucunda BİST 100 ve aralarında bankalarında bulunduğu yatırım fonları ile Granger nedensellik ilişkisinin sınırlı olduğunu gözlemlemiştirler (Terzioğlu, 2013, s.235-253).

2.8. İşsizlik

İşsizlik, çalışma gücünde olan ve cari ücretten çalışma isteğinde olup da iş bulamayan işgücünün varlığıdır. İşsizlik oranı ise iş bulamayan işgücünün toplam işgücüne oranıdır. İşsizlik oranının hisse senetleri ile olan ilişkisinin varlığı ve varsa bu ilişkinin ne yönde olduğuna yönelik yapılan ampirik çalışmalar incelendiğinde örneğin; Flannery ve Protopapadakis (2002); işsizlik rakamlarındaki değişimlerin etkisini Garch yöntemini kullanarak incelemiştirler. İşsizlik rakamlarının hisse senedi fiyatlarında şartlı dalgalanmalar meydana getirdiğini gözlemlemiştirler (Flannery, Protopapadakis, 2002, s.751-782).

Türksoy vd. (2008); işsizlik oranları ile Borsa İstanbul'da metal sektöründe işlem gören firmaların getirileri arasında %10, gıda, tütün, tekstil ve kağıt sektörlerinde işlem gören firmaların getirileri ile %5 anlamlılık düzeyinde pozitif bir ilişkinin olduğunu gözlemlemiştir (Türksoy, 2008, s.49-57).

Singh vd. (2010); Tayvan borsası üzerine yaptıkları çalışmada enflasyonun, para arzının, işsizliğin ve döviz kurunun Tayvan borsasında işlem gören küçük ve büyük ölçekli firmaların hisselerine olan etkilerini incelemiştirler. İşsizlik oranının büyük ve küçük ölçekli firmaların hisse senedi getirilerini negatif yönde etkilediğini gözlemlemiştirler (Singh ve Diğ., 2010, s.217-227).

Zhu (2012); ise çalışmasında işsizlik oranı ve Şangay borsasında işlem gören enerji sektöründeki firmaların hisse senedi getirileri arasında %10 anlamlılık düzeyinde anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki gözlemlemiştir (Zhu, 2012, s.4).

2.9. İhracat ve İthalat

Bir ülkenin ürettiği mal ve hizmetleri dış ülkelere satması ihracat, yabancı ülkelere mal ve hizmet alımına ise ithalat denilmektedir. İhracat ve

ithalat rakamları ülke ekonomilerin önemli bir yapısı olan bankalar içinde oldukça önem teşkil edebilmektedir. İhracat ve ithalat rakamlarının hisse senetleri ile olan ilişkisinin varlığı ve varsa bu ilişkinin ne yönde olduğuna yönelik yapılan ampirik çalışmalar incelendiğinde örneğin; Türksoy vd (2008); Arbitraj Fiyatlama Modeli kullanarak yapmış oldukları çalışmada ihracat oranları ile metal sektöründe işlem yapan firmaların getirileri arasında %10, gıda, tütün, tekstil ve kağıt sektörlerinde işlem yapan firmaların getirileri ile %5 anlamlılık düzeyinde pozitif bir ilişkinin olduğunu gözlemlemiştir (Türksoy ve Diğ., 2008, s.49-57).

Zhu (2012); ise Şangay Borsasında işlem gören ve enerji sektöründe bulunan firmaların hisse senedi getirileri üzerine yapmış olduğu çalışmada, ithalat rakamları ile hisse senetleri getirileri arasında anlamlı bir ilişki bulamamıştır. Ancak ihracat rakamları ve hisse senetleri getirileri arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişkinin olduğunu gözlemlemiştir (Zhu, 2012, s.4).

3. Araştırma

3.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı; Borsa İstanbul'da işlem gören bankaların hisse verilerinden oluşan BİST 10 Banka getiri endeksini etkileyen makro ekonomik faktörleri ortaya koymak, bu faktörlerin BİST 10 Banka getiri endeksini nasıl ve ne yönde etkilediğini belirlemektir. Bu bağlamda banka hisse getirilerini etkilediği düşünülen dokuz farklı makro ekonomik değişkenin BİST 10 Banka getiri endeksi üzerine etkisi gözlemlenecektir.

3.2. Araştırmanın Özellikleri

Araştırmanın temel amacına ulaşmak için iki temel analiz yöntemi kullanılmıştır. Bu bağlamda ilk olarak araştırmada bağımlı değişken ile bağımsız değişkenler arasındaki ilişkinin derecesini belirlemek ve bağımsız değişkenler arasında çoklu bağlantı problemi yaratacak yüksek bir korelasyon olup olmadığını incelemek için korelasyon analizi yapılmıştır. Ardından ise araştırmanın hipotezleri doğrultusunda BİST 10 Banka getiri endeksini etkileyen makro ekonomik faktörler çoklu doğrusal regresyon modeli ile analiz edilmiştir.

Araştırmada kullanılan veri seti oluşturulurken literatürdeki benzer çalışmalardan yararlanılmıştır. Bu bağlamda bağımlı değişken olarak BİST 10 Banka getiri endeksi kullanılmıştır. Bağımsız değişkenler ise öncelikle BİST 100 getiri endeksi, TÜFE, faiz oranı, para arzı, döviz kuru, sanayi üretim endeksi, altın, ihracat birim değer endeksi, ithalat birim değer endeksi ve işsizlik oranı olarak belirlenmiştir. Fakat ithalat birim değer endeksi çalışmada çoklu bağlantı problemine yol açtığı için bağımsız değişkenler arasından çıkarılmıştır. Araştırmada kullanılan bütün verilerde aylık veriler kullanılmıştır. Bu bağlamda çalışmada Ocak 2010-Temmuz 2014 dönemi verileri kullanılmıştır.

Araştırmada kullanılan bağımlı değişken olan BİST 10 Banka getiri endeksi Ocak 2010'dan itibaren hesaplanmaya başlayan ve Türkiye'de Borsa İstanbul'da işlem gören en büyük 10 bankanın hisselerinin kıymetlerinden oluşan getiri endekstir. Bu bankalar Akbank, Albaraka Türk, Finansbank, Garanti Bankası, Türkiye Halk Bankası, İş Bankası, Tekstilbank, Türkiye Sınai Kalkınma Bankası, Vakıflar Bankası ve Yapı ve Kredi Bankasıdır. BİST 10 Banka getiri endeksi verileri Borsa İstanbul resmi internet

adresinden temin edilmiştir (Borsa İstanbul, 2014). BİST 10 Banka getiri endeksine ilişkin veriler her ay sonu kapanış fiyatı alınarak oluşturulmuştur.

Araştırmada kullanılan bağımsız değişkenlerden ilki BİST 100 getiri endeksidir. BİST 100 getiri endeksi borsada işlem gören büyüklüklerine göre ilk 100 firmanın hisselerinin bulunduğu endekstir. BİST 100 getiri endeksinde meydana gelen değişimlerin BİST 10 Banka getiri endeksi ile anlamlı ve pozitif bir ilişkisinin olması beklenmektedir. BİST 100 getiri endeksi verileri Borsa İstanbul resmi internet adresinden temin edilmiştir (Borsa İstanbul, 2014).

Hipotez 1: BİST 100 getiri endeksinde meydana gelen değişimler BİST 10 Banka getiri endeksini etkilemektedir.

Araştırmada kullanılan bağımsız değişkenlerden ikincisi TÜFE'dir. Literatürdeki ampirik çalışmalarda olduğu gibi analiz sonucunda TÜFE rakamları ile BİST 10 Banka getiri endeksi arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin olacağı öngörülmektedir. Araştırmada kullanılan TÜFE oranları 2003 bazlı olması ve diğer verilere uyum sağlaması için 2010 bazlı hale dönüştürülmüştür. TÜFE oranları ile alakalı veriler TÜİK resmi internet adresinden alınmıştır (Türkiye İstatistik Kurumu, 2014).

Hipotez 2: TÜFE rakamlarında meydana gelen değişimler BİST 10 Banka getiri endeksini etkilemektedir.

Araştırmada kullanılan bağımsız değişkenlerden üçüncüsü faiz oranıdır. Paranın kıymeti olarak anlayabileceğimiz faiz oranı ile BİST 10 Banka getiri endeksi arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişkinin olması beklenmektedir. Çalışmada; Kaya vd. (2013), Sayılğan ve Süslü (2011)'nin çalışmalarında kullandıkları bankaların mevduatlara uyguladığı ağırlıklı ortalama faiz oranları değişken olarak ele alınmıştır. Veriler EVDS resmi internet adresinden alınmıştır (Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası, 2014).

Hipotez 3: Faiz oranlarında meydana gelen değişimler BİST 10 Banka getiri endeksini etkilemektedir.

Araştırmada kullanılan bağımsız değişkenlerden dördüncüsü para arzıdır. Para arzı olarak M1 para arzı tanımı kullanılmıştır. Bilindiği üzere M1 para arzı tanımı nakit para, vadesiz mevduat ve çeklerin toplamından oluşmaktadır. Para arzı ve BİST 10 Banka getiri endeksi arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin olması beklenmektedir. Veriler EVDS resmi internet adresinden alınmıştır (Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası, 2014).

Hipotez 4: Para arzında meydana gelen değişimler BİST 10 Banka getiri endeksini etkilemektedir.

Araştırmada kullanılan bağımsız değişkenlerden beşincisi döviz kurudur. Çalışmada döviz kuru ve BİST 10 Banka getiri endeksi arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki beklenmektedir. Çalışmada TL/USD reel efektif döviz kuru kullanılmıştır. Ancak bu veriler 2003 bazlı olduğu için diğer değişkenlere uyum sağlaması için 2010 bazlı hale dönüştürülmüştür. Veriler EVDS resmi internet adresinden alınmıştır (Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası, 2014).

Hipotez 5: Döviz kurunda meydana gelen değişimler BİST 10 Banka getiri endeksini etkilemektedir.

Araştırmada kullanılan bağımsız değişkenlerden altıncısı sanayi üretim endeksidir. Çalışmada sanayi üretim endeksi hesaplamalarında TÜİK verileri kullanılmıştır. Sanayi üretim endeksinin artması ile beraber BİST 10 Banka getiri endeksinin pozitif yönde artacağı öngörülmektedir. Veriler TÜİK resmi internet adresinden alınmıştır (Türkiye İstatistik Kurumu, 2014).

Hipotez 6: Sanayi üretim endeksinde meydana gelen değişimler BİST 10 Banka getiri endeksini etkilemektedir.

Araştırmada kullanılan bağımsız değişkenlerden yedincisi altındır. Altın günümüzün önemli yatırım araçlarından birisidir. Araştırmada altın fiyatlarındaki artışların BİST 10 Banka getiri endeksini negatif yönde etkileyeceği öngörülmektedir. Ancak günümüzde altın alım satımı aynı zamanda bankaların bir getiri aracı olması pozitif yönlü bir etkinin olabileceği durumunu da ortaya çıkarmaktadır. Altın verileri İstanbul Altın Borsası'ndan alınmıştır (İstanbul Altın Borsası, 2014). Her ayın son günü kapanış satış fiyatı veri olarak alınmıştır.

Hipotez 7: Altında meydana gelen değişimler BİST 10 Banka getiri endeksini etkilemektedir.

Araştırmada kullanılan bağımsız değişkenlerden sekizincisi ihracat birim endeksidir. Çalışmada ihracat birim değer endeksi ile BİST 10 Banka getiri endeksi arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olması beklenmektedir. İhracat birim değer endeksi rakamları TÜİK resmi internet adresinden alınmıştır (Türkiye İstatistik Kurumu, 2014).

Hipotez 8: İhracat rakamlarında meydana gelen değişimler BİST 10 Banka getiri endeksini etkilemektedir.

Araştırmada kullanılan bağımsız değişkenlerden sonuncusu ise işsizlik oranıdır. İşsizlik oranı yatırımcılar için önemli bir göstergedir. Dolayısıyla bu önemli gösterge ile BİST 10 Banka getiri endeksinin anlamlı ve negatif yönlü bir ilişkiye sahip olması beklenmektedir. Çalışmada aylık işsizlik oranları kullanılmıştır. İşsizlik oranı rakamları EVDS resmi internet sitesinden alınmıştır (Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası, 2014).

Hipotez 9: İşsizlik oranlarında meydana gelen değişimler BİST 10 Banka getiri endeksini etkilemektedir.

3.3. Araştırma Bulguları

Çalışmanın bu kısmında, BİST 10 Banka getiri endeksi ile bu endeksi etkilediği düşünülen makro ekonomik faktörler arasındaki ilişkiye yönelik analiz sonuçlarına yer verilmiştir. Bu bağlamda ilk olarak korelasyon analizi yapılarak hem değişkenler arasında çoklu doğrusal bağlantı probleminde yol açacak yüksek bir korelasyon olup olmadığı hem de bağımlı değişken ile bağımsız değişkenler arasında ilişkinin yönü tespit edilmeye çalışılmıştır. Ardından ise çoklu doğrusal regresyon analizi ile BİST 10 Banka getiri endeksi ve makro ekonomik faktörler arasındaki ilişkiyi yönelik hipotezler test edilmeye çalışılmıştır.

Regresyon analizine geçmeden önce parametrelerin tahmini değerlerinin standart hatalarının artmasına neden olan, bağımsız değişkenler arasında çoklu doğrusal bağlantı sorunu olup olmadığını görebilmek için korelasyon analizi yapılmıştır. Bağımsız değişkenler arasında 0.80 ve üzerinde bir korelasyon varsa bu durum çoklu bağlantı

probleminin bir göstergesidir (Kalaycı, 2010, s.267). Tablo 2’de yer alan korelasyon analizi sonuçları incelendiğinde bağımsız değişkenler arasında çoklu doğrusal bağlantı sıkıntısına yol açacak değerlerin olmadığı görülmektedir.

Tablo 2. Korelasyon Analizi

		BİST 10	BİST 100	TÜFE	Faiz Oranı	Para Arzı M1	Döviz Kuru	Sanayi Üretim Endeksi	Altın	İhracat Birim Değer Endeksi	İşsizlik Oranı
BİST 10	r	1	,867**	,022	-,579**	,345**	,568**	,290*	,035	,096	-,167
	p		,000	,871	,000	,010	,000	,032	,801	,486	,222
BİST 100	r	,867**	1	,036	-,390**	,737**	,351**	,572**	,333*	,352**	-,344*
	p	,000		,796	,003	,000	,009	,000	,013	,008	,010
TÜFE	r	,022	,036	1	-,010	,116	-,241	,365**	,194	-,031	-,248
	p	,871	,796		,945	,401	,076	,006	,156	,825	,068
Faiz Oranı	r	-,579**	-,390**	-,010	1	,055	-,319*	,015	,155	-,151	-,033
	p	,000	,003	,945		,691	,018	,913	,260	,270	,814
Para Arzı (M1)	r	,345**	,737**	,116	,055	1	-,183	,670**	,499**	,409**	-,366**
	p	,010	,000	,401	,691		,181	,000	,000	,002	,006
Döviz Kuru	r	,568**	,351**	-,241	-,319*	-,183	1	-,114	-,205	,048	-,009
	p	,000	,009	,076	,018	,181		,407	,134	,730	,948
Sanayi Üretim Endeksi	r	,290*	,572**	,365**	,015	,670**	-,114	1	,582**	,471**	-,673**
	p	,032	,000	,006	,913	,000	,407		,000	,000	,000
Altın	r	,035	,333*	,194	,155	,499**	-,205	,582**	1	,698**	-,751**
	p	,801	,013	,156	,260	,000	,134	,000		,000	,000
İhracat Birim Değer Endeksi	r	,096	,352**	-,031	-,151	,409**	,048	,471**	,698**	1	-,583**
	p	,486	,008	,825	,270	,002	,730	,000	,000		,000
İşsizlik Oranı	r	-,167	-,344*	-,248	-,033	-,366**	-,009	-,673**	-,751**	-,583**	1
	p	,222	,010	,068	,814	,006	,948	,000	,000	,000	

**Korelasyon %1 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı olduğunu göstermektedir.

* Korelasyon %5 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı olduğunu göstermektedir.

Tablo 2’ye bakıldığında bağımlı değişken ile bağımsız değişkenler arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı ve bu ilişkinin yönü değerlendirilebilir. Buna göre bağımlı değişken olan BİST 10 Banka getiri endeksi ile bağımsız değişkenlerden BİST 100 getiri endeksi, para arzı ve döviz kuru arasında %1 anlamlılık düzeyinde pozitif yönlü bir korelasyon bulunmaktadır. BİST 10 Banka getiri endeksi ve faiz oranı arasında %1 anlamlılık düzeyinde negatif yönlü bir korelasyon bulunmaktadır. BİST 10 Banka getiri endeksi ve sanayi üretim endeksi arasında ise %5 anlamlılık düzeyinde pozitif yönlü bir korelasyon bulunmaktadır. BİST 10 Banka getiri endeksi ile TÜFE, altın ve ihracat birim değer endeksi arasında pozitif yönlü ancak anlamsız, BİST 10 banka getiri endeksi ve işsizlik oranı arasında ise negatif yönlü ancak anlamsız bir korelasyon bulunmaktadır.

Korelasyon analizi sonucunda bağımlı değişken ile bağımsız değişkenler arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı ve bu ilişkinin yönü tespit edilmiştir. Fakat korelasyon analizi bir neden sonuç ilişkisi ortaya koymamaktadır. Bu yüzden de çoklu doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan ilk analizde R kare değeri 0.9623'dür. Yani bağımsız değişkenler bağımlı değişken olan BİST 10 Banka getiri endeksindeki değişimin %96.23'ünü açıklamaktadır. Regresyon analizinin bir bütün olarak anlamlı olup olmadığını test etmek için F testine bakıldığında $p = 0.0000$ ($p < 0.05$) olduğu için model bir bütün olarak anlamlıdır. Ardından analizde yer alan değişkenlerin anlamlı olup olmadığına bakmadan önce analizin, çoklu doğrusal regresyon modelinin varsayımlarını (hata terimlerinin dağılımının normal olması, çoklu doğrusal bağlantı probleminin olmaması, değişen varyans probleminin olmaması ve otokorelasyon olmaması) karşılayıp karşılamadığı test edilmiştir. Yapılan testler sonucunda, normal dağılım, çoklu doğrusal bağlantı ve değişen varyans probleminin olmadığı ancak modelde otokorelasyonun varlığı gözlemlenmiştir. Dolayısıyla modele cochrane-orkut-prais-winsten dönüşümü uygulanarak otokorelasyon problemi çözülmüştür.

Tablo 3. Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi

BİST 10 Banka	Katsayı	Std. Hata	t	p> t	%95 Katsayı aralığı	
BİST 100	1.928671	.0987719	19.53	0.000***	1.729609	2.127733
TÜFE	367.6945	282.901	1.30	0.200	-202.4551	937.8441
Faiz Oranı	-.0042199	.0107758	-0.39	0.697	-.0259372	.0174973
Para Arzı (M1)	-2.99e-09	4.57e-10	-6.55	0.000***	-3.91e-09	-2.07e-09
Döviz Kuru	-363.3123	234.1485	-1.55	0.128	-835.2077	108.583
Sanayi Üretim Endeksi	-205.1928	66.62058	-3.08	0.004**	-339.4578	-70.92784
Altın	-.0394334	.1084052	-0.36	0.718	-.2579097	.1790428
İhracat Birim Değer Endeksi	-472.6314	274.6375	-1.72	0.092*	-1026.127	80.86413
İşsizlik Oranı	-319.9689	756.3618	-0.42	0.674	-1844.316	1204.378
cons	92365.62	52070.17	1.77	0.083*	-12574.91	197306.1
rho	.6753243					

R kare	0.9389	Olasılık (F- İstatistiği)	0.0000
Düzeltilmiş R kare	0.9264	Durbin Watson (Orj.)	0.702860
F - İstatistiği	75.11	Durbin-Watson (Dön.)	2.145654

*%10 düzeyinde, **%5 düzeyinde, ***%1 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı olduğunu göstermektedir.

Otokorelasyon problemi çözüldükten sonra çoklu doğrusal regresyon analizi tekrar yapılmıştır. Tablo 3.'de de görüldüğü üzere Modelde R kare 0.9389 olarak gerçekleşmiş olup bağımlı değişkende meydana gelen değişimin %93.8'lik kısmı bağımsız değişkenler tarafından açıklanmaktadır. Regresyon modelinin bir bütün olarak anlamlı olup olmadığını anlamak için F değerine baktığımızda F değeri 75.11 olarak gerçekleşmiştir. Bu anlamda $p = 0.0000$ ($p < 0.05$) olduğu için F istatistiği anlamlıdır. Yani model bir bütün olarak her düzeyde anlamlıdır. Modelin bir bütün olarak anlamlı

olduğu test edildikten sonra t istatistiğine bakılarak açıklayıcı değişkenlere ilişkin katsayı değerleri incelenmiştir. t istatistiğine bakıldığında % 1 anlamlılık düzeyinde 2 değişken, %5 anlamlılık düzeyinde 1 değişken ve %10 anlamlılık düzeyinde 1 değişkenin anlamlı olduğu görülmektedir. Kalan 5 değişken ise anlamsızdır. Modelde sabit terim ise %10 düzeyinde anlamlıdır. Buna göre regresyon formülü aşağıdaki gibi oluşmuştur:

$$\text{BİST 10 Banka} = 92365.62 + 1.928671 \times \text{BİST 100} + (-2.99e-09) \times \text{Para Arzı(M1)} + (-205.1928) \times \text{Sanayi Üretim Endeksi} + (-472.6314) \times \text{İhracat Birim Değer Endeksi}$$

Analiz sonucunda BİST 10 Banka getiri endeksini %1 anlamlılık düzeyinde etkileyen değişkenlerden ilki BİST 100 getiri endeksidir. BİST 100 getiri endeksinin katsayısı 1.928671 olarak gerçekleşmiştir. Buna göre BİST 100 getiri endeksinde meydana gelen 1 birimlik artış BİST 10 Banka getiri endeksini 1.928671 birim arttırmaktadır. BİST 100 getiri endeksinin BİST 10 Banka getiri endeksine etkisi literatüre uygun olarak gözlemlenmiş olup hipotez 1 kabul edilmiştir. Bir diğer ifadeyle BİST 100 getiri endeksinde meydana gelen değişimler BİST 10 Banka getiri endeksini etkilemektedir. Bu sonucun başlıca sebebi BİST 100 Getiri endeksinde bulunan ilk 100 firma içerisinde BİST 10 Banka getiri endeksinde getirisi hesaplanan 9 bankanın bulunmasıdır.

BİST 10 Banka getiri endeksini %1 anlamlılık düzeyinde etkileyen diğer değişken ise para arzıdır. Para arzının katsayısı $-2.99e-09$ olarak gerçekleşmiştir. Para arzında meydana gelen 1 birimlik artış BİST 10 Banka getiri endeksinde $-2.99e-09$ birimlik bir azalışa sebep olmaktadır. Analiz sonucuna göre para arzında meydana gelen değişimler BİST 10 Banka getiri endeksini etkilemekte olup, hipotez 4 kabul edilmiştir. İlişkinin yönüne bakıldığında literatürün tersine negatif yönlü bir ilişki gözlemlenmiştir. İlişkinin negatif yönlü olması M1 para arzının artması sonucu meydana gelen toplam talebin banka hisselerinden diğer firmaların hisselerine kayması olabilir. Dolayısıyla yatırımcıların yatırımlarını bu şekilde değerlendirmeleri BİST 10 Banka getiri endeksini negatif yönde etkilemiş olabilmektedir.

Analiz sonucunda BİST 10 Banka getiri endeksini %5 anlamlılık düzeyinde etkileyen değişken ise sanayi üretim endeksidir. Sanayi üretim endeksinin katsayısı -205.1928 olarak gerçekleşmiştir. Sanayi üretim endeksinde meydana gelen 1 birimlik artış BİST 10 Banka getiri endeksinde -205.1928 birim azalışa sebep olmaktadır. Literatürün tersine negatif yönlü bir ilişki gözlemlenmiştir. Sanayi üretim endeksinin BİST 10 Banka getiri endeksine etkisi gözlemlenmiş olup hipotez 6 kabul edilmiştir. Sanayi üretim endeksinde meydana gelen artış, toplam talebin banka hisselerinden, imalat sektöründe bulunan firmaların hisselerine kaymasına sebep olmuş olabilir. Dolayısıyla sanayi üretim endeksinde meydana gelen artışla birlikte yatırımcılar yatırımlarını banka hisselerinden imalat sektöründe işlem yapan firmaların hisselerine kaydırıldığını söyleyebiliriz. Bu bağlamda sanayi üretim endeksi ile BİST 10 Banka getiri endeksi arasındaki negatif yönlü ilişki bu şekilde açıklanabilmektedir.

Analiz sonucunda BİST 10 Banka getiri endeksini %10 anlamlılık düzeyinde etkileyen değişken ise ihracat birim değer endeksidir. İhracat birim değer endeksine ilişkin katsayı değeri incelendiğinde ihracat birim değer endeksinde meydana gelen 1 birimlik artış BİST 10 Banka getiri endeksinde -472.6314 birimlik bir azalışa sebep olmaktadır. Bu anlamda hipotez 8 kabul edilmiştir. İhracat birim değer endeksinde meydana gelen değişim BİST 10 Banka getiri endeksi üzerinde sanayi üretim endeksi

ile aynı yönde ilişki göstermektedir. Bunun temel nedeni ihracat birim değer endeksinin artması sonucu yatırımcıların yatırımlarını banka hisselerinden imalat sektöründeki ihracatçı firma hisselerine kaydırmaları olabilir. Dolayısıyla ihracat birim değer endeksinde meydana gelen artış BİST 10 Banka getiri endeksini negatif yönlü etkilemektedir.

Analiz sonucunda TÜFE, faiz oranı, döviz kuru, altın ve işsizlik oranı değişkenleri ise anlamsız çıkmıştır. Buna göre hipotez 2, hipotez 3, hipotez 5, hipotez 7 ve hipotez 9 reddedilmiştir. Regresyon modeline göre hipotez sonuçları aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Tablo 4. Hipotez Sonuçlarının Özeti

HİPOTEZLER	p> t	SONUÇ
Hipotez 1: BİST 100 getiri endeksinde meydana gelen değişimler BİST 10 Banka getiri endeksini etkilemektedir.	0.000***	KABUL
Hipotez 2: TÜFE rakamlarında meydana gelen değişimler BİST 10 Banka getiri endeksini etkilemektedir.	0.200	RED
Hipotez 3: Faiz oranlarında meydana gelen değişim BİST 10 getiri endeksini etkilemektedir.	0.697	RED
Hipotez 4: Para arzında meydana gelen değişim BİST 10 Banka getiri endeksini etkilemektedir.	0.000***	KABUL
Hipotez 5: Döviz kurunda meydana gelen değişim BİST 10 Banka getiri endeksini etkilemektedir.	0.128	RED
Hipotez 6: Sanayi üretim endeksinde meydana gelen değişim BİST 10 Banka getiri endeksini etkilemektedir.	0.004**	KABUL
Hipotez 7: Altında meydana gelen değişim BİST 10 Banka getiri endeksini etkilemektedir.	0.718	RED
Hipotez 8: İhracat rakamlarında meydana gelen değişim BİST 10 Banka getiri endeksini etkilemektedir.	0.092*	KABUL
Hipotez 9: İşsizlik oranlarında meydana gelen değişim BİST 10 Banka getiri endeksini etkilemektedir.	0.674	RED

*% 10 düzeyinde, **%5 düzeyinde, ***%1 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı olduğunu göstermektedir.

Regresyon modelinin katsayı değerlendirmeleri yapıldıktan sonra, tanı testleri ile güvenilirliği test edilmiştir. Daha önce vurgulandığı üzere çoklu doğrusal regresyon modelinin anlamlı olması için karşılaması gereken bir takım varsayımlar söz konusudur. Bu varsayımlardan birisi hata terimlerinin normal dağılım göstermesidir. Bu varsayıma ilişkin hipotez aşağıdaki gibi kurulmuştur:

H_0 : Hata terimleri normal dağılım göstermiştir.

H_a : Hata terimleri normal dağılım göstermemiştir.

Tablo 5. Shapiro-Wilk W Testi

Değişken	Gözlem	W	V	z	Olasılık > z
e	55	0.99213	0.399	-1.970	0.97557

Değişkenlerin normal dağılıp dağılmadığını Shapiro-Wilk W testi ile analiz edilmiştir. Analizin sonucunda ortaya çıkan değer (0.97557) %5'lik anlamlılık düzeyinin üzerinde olmasından dolayı hata terimlerinin normal dağılım gösterdiğini söyleyebiliriz. Dolayısıyla H_0 hipotezi kabul edilmiştir.

Çoklu doğrusal regresyon modeli temel varsayımlarından bir diğeri bağımsız değişkenler arasında çoklu bağlantı probleminin olmamasıdır. Bu bağlamda çalışmanın başında bağımsız değişkenler arasında korelasyon analizi yapılmış ve bağımsız değişkenler arasında güçlü bir korelasyon olmadığı tespit edilmiştir. Fakat korelasyon analizi çoklu bağlantı problemini belirlemek için tek başına yeterli değildir. Bu yüzden varyans büyütme faktörü (VIF) değerleri hesaplanmıştır. VIF değeri, $VIF < 10$ olması durumunda modelde çoklu bağlantı probleminin olmadığı söylenebilmektedir (Kalaycı, 2010, s.224). Aşağıda yer alan VIF değeri tablosu incelendiğinde modelde çoklu doğrusal bağlantı problemi olmadığı söylenebilir.

Tablo 6. Varyans Büyütme Faktörü (VIF) Değerleri

Değişken	VIF	1/VIF
BİST 100	9.76	0.102433
TÜFE	1.45	0.690253
Faiz Oranı	2.50	0.400757
Para Arzı (M1)	7.35	0.136085
Döviz Kuru	3.14	0.318652
Sanayi Üretim Endeksi	3.49	0.286870
Altın	4.45	0.224652
İhracat Birim Değer Endeksi	2.82	0.355227
İşsizlik Oranı	3.28	0.305173
Anlamlı VIF	4.25	

Çoklu doğrusal regresyon modelinin bir diğeri varsayımı ise sabit varyans varsayımdır. Bu varsayımın ilişkin hipotez aşağıdaki gibi kurulmuştur:

H_0 : Sabit varyans varsayımı geçerlidir.

H_a : Sabit varyans varsayımı geçerli değildir.

Tablo 7. Breusch-Pagan - Cook-Weisberg Sabit Varyans Testi

Chi2(1)	2.13
Olasılık > chi2	0.1447

Sabit varyans probleminin olup olmadığını Breusch Pagan- Cook Weisberg testi ile analiz edilmiştir. Testin sonucu %5 anlam düzeyinin üzerinden olduğu için (0.1447) modelde sabit varyans varsayımı geçerlidir. Dolayısıyla H_0 hipotezi kabul edilmiştir.

Son olarak çoklu doğrusal regresyon modelinin varsayımlarından olan otokorelasyon varsayımına bakılmıştır. Bu varsayımın ilişkin hipotez aşağıdaki gibi kurulmuştur:

H_0 : Otokorelasyon yoktur.

H_a : Otokorelasyon vardır.

Tablo 8. Durbin – Watson Testi

Durbin - Watson İstatistiği Orijinal	0.702860
Durbin – Watson İstatistiğiDönştürülmüş	2.145654

Modelde otokorelasyon olup olmadığı Durbin-Watson Testi ile kontrol edilmiştir. Durbin–Watson Testi sonucu 1.5 ve 2.5 arasında bir değer olması durumunda modelde otokorelasyon olmadığı söylenebilmektedir (Kalaycı, 2010, s.228). Modelin ilk halinde test oranı 0.702860 olarak gerçekleşmiş ve otokorelasyon varlığı tespit edilmiştir. Dolayısıyla modele cochrane-orkut-prais-winsten dönüşümü uygulanarak Durbin-Watson oranı tekrar hesaplanmış ve 2.145654 olarak gerçekleşmiştir. Son sonuca bakıldığında modelde otokorelasyon olmadığı sonucuna ulaşılmış ve H_0 hipotezi kabul edilmiştir.

Sonuç olarak yapılan bütün bu tanı testleri modelimizin bir bütün olarak güvenilir olduğunu göstermektedir.

4. Sonuç

Dünya ekonomisinde yaşanan finansal gelişmeler sermaye sahibi yatırımcıların yatırımlarını etkilemekte ve yeni enstrüman arayışı içine sokmaktadır. Yatırımcılar üretim yapan firmaların hisse senetlerine ya da altın, döviz, tahvil vb. araçlara yatırım yaparak sermayelerinin kar etmesini istemektedirler. Önceden sahip olunan algı olarak, hisse senedini çıkaran şirketin finansörü ya da döviz alım satımı yapan bir dövizci konumunda olan bankacılık sektörü artık yatırımcılar tarafından tercih edilen bir şirket bünyesine bürünmüştür. Bu bağlamda bankaların getirileri ayrı bir önem kazanmıştır.

Bankacılık sektörünün getirilerinin bu denli önem kazanmış olması bankacılık sektörünün getirilerini etkileyen faktörlere ayrı bir önem kazandırmıştır. Bir gösterge olarak görülen ve değişimleri karşısında banka getirilerini ne yönde ve nasıl etkileyeceği merak konusu olan bu değişkenler hakkında çeşitli çalışmalar yapılmış olup ancak yeterli seviyeye ulaşmamıştır. Literatürde ağırlıklı olarak makro ekonomik faktörlerin borsa getirileri üzerine ve borsada işlem gören belli sektörlerle ait hisse senedi getirilere dair yapılmış çalışmalar bulunmaktadır. Bazı yurtiçi ve yurtdışı çalışmalarda makro ekonomik faktörlerin banka hisse senetlerine olan etkisi ele alınmıştır. Aynı şekilde bu çalışmada da makro ekonomik değişkenlerin banka getirileri üzerindeki etkisi ele alınmış olup, ayırt edici bir fark olarak bu etki BİST 10 Banka getiri endeksi kullanılarak incelenmiştir.

Çalışmamızda BİST 10 Banka getiri endeksini etkilediği düşünülen 9 adet değişkenden, yapılan çoklu doğrusal regresyon analizi sonucunda 4 tanesi anlamlı sonuç vermiştir. BİST 100 endeksi %1 anlamlılık düzeyi ile BİST 10 Banka getiri endeksini etkileyen en önemli değişkenlerden birisidir. Literatüre uygun bir sonuca ulaştığımız BİST 100 getiri endeksinde BİST 10 Banka getiri endeksi ile pozitif yönlü bir ilişki gözlemlenmiştir. Bu sonuç BİST 100 getiri endeksi hesaplamalarında BİST 10 Banka getiri endeksinde bulunan 9 bankanın bulunmasından kaynaklanmış olabileceğini göstermektedir. Ayrıca BİST 100 getiri endeksinde ülkenin en büyük ilk 100 firması bulunmakta olup bu firmaların büyümesi de BİST 10 Banka getiri endeksini olumlu etkilemektedir. Dolayısıyla şirketlerin güçlenmesi ve büyümesi aynı zamanda bankalar için bir kaldıraç etkisi yapmaktadır. Hem banka hem şirket olarak büyüme ülkede GSMH'yi etkilemekte ve refah seviyesini arttırmaktadır. Bu durum kural koyucu olan

siyasiler için de ayrı bir önem ihtiva etmektedir. Ülke refahı için önemli olan ekonomik göstergelerin ve GSMH'nin iyileştirilmesi gerekmektedir. Dolayısıyla banka dışındaki şirketleri desteklemek aynı zamanda bankaları desteklemek anlamına gelmektedir. Aynı durum bu durumun tersi içinde geçerlidir. Yani bankaları desteklemek şirketleri desteklemek anlamına gelmektedir.

Çalışmamızda %1 anlamlılık düzeyinde anlamlı çıkan bir diğer değişken M1 para arzıdır. Para arzı, BİST 10 Banka getiri endeksini negatif yönlü olarak etkilediği gözlemlenmiştir. M1 para arzının negatif yönlü olmasının sebebi; piyasalardaki parasal genişleme sonucu ortaya çıkan toplam talebin banka hisse senetlerinden imalat sektöründe faaliyet gösteren firmaların hisse senetlerine kayması olarak açıklayabiliriz.

Çalışmamızda sanayi üretim endeksi ile BİST 10 Banka getiri endeksi arasında %5 anlamlılık düzeyinde anlamlı ve negatif yönlü bir ilişkinin olduğu gözlemlenmiştir. Sanayi üretim endeksi ile BİST 10 Banka getiri endeksi arasındaki negatif yönlü bu ilişki yatırımcıların sanayi üretimi yapan firmaları alternatif bir yatırım aracı olarak gördüğünü söyleyebiliriz.

Çalışmamızda ihracat birim değer endeksi ile BİST 10 Banka getiri endeksi arasında %10 anlamlılık düzeyinde negatif yönlü bir ilişkinin olduğu gözlemlenmiştir. İhracat birim endeksinin artması sonucu yatırımcılar yatırımlarını banka hisselerinden imalat sektöründe faaliyet gösteren firmaların hisselerine kaydırmış olabilirler. Dolayısıyla ihracat birim endeksinde meydana gelen bir artış BİST 10 Banka getiri endeksini negatif yönde etkilemiştir.

Çalışmamızda TÜFE ile BİST 10 Banka getiri endeksi arasında anlamsız bir sonuç gözlemlenmiştir. Bu durumun sebebi TÜFE'de meydana gelen artışın BİST 10 Banka getiri endeksini etkileyecek seviyede olmaması olabilir.

Çalışmamızda faiz oranı ile BİST 10 Banka getiri endeksi arasında anlamsız bir sonuç gözlemlenmiştir. Literatürde faiz oranlarında meydana gelen bir artışın banka hisselerine negatif yönlü bir etkisinin olması beklenmektedir. Çünkü faiz alternatif bir yatırım aracı olarak görülmektedir. Ancak analizimizin sonucunda herhangi bir etkisinin olmadığı gözlemlenmiştir. Bu durumun başlıca sebebi araştırmamızda kullanılan mevduatlara kullanılan ağırlıklı faiz oranındaki değişimin tasarruf sahiplerine cazip gelmemesi olabilir. Tasarruf sahipleri tasarruflarını daha cazip gördükleri yatırımlara yatırdıkları için mevduat faizlerindeki değişim tasarruf sahiplerinin fikrini değiştiremediği sonucuna ulaşılabilir.

Araştırma sonucunda döviz kurunun BİST 10 Banka getirisi üzerine etkisinin olmadığı gözlemlenmiştir. Literatüre göre döviz kurunda meydana gelen artış ihracatı arttıracığı için hisse senetlerini negatif yönlü etkilemesi beklenmektedir. Analiz sonucumuza göre ihracat birim değer endeksinin artması sonucu BİST 10 Banka getiri endeksi azalmaktadır. Dolayısıyla döviz kurunda meydana gelen değişim ihracat birim değer endeksindeki değişimi etkilemeyecek seviyede olduğu için BİST 10 Banka getiri endeksi ile anlamsız sonuç verdiği söylenebilir.

Çalışmamızda altın fiyatları ile BİST 10 Banka getiri endeksi arasında anlamlı bir sonuca ulaşamamıştır. Altın fiyatlarında meydana gelen dalgalanmaların BİST 10 Banka getiri endeksini etkilememesinin başlıca sebebi Türkiye'de altın yatırımcısı ile hisse senedi piyasalarında yatırım yapan yatırımcıların farklı olmasıdır. Bu bağlamda altın rakamlarında meydana gelen değişim BİST 10 Banka endeksini etkilememektedir.

Fakat günümüzde bankalar gramla altın satarak bu altını kaydi olarak hesaplarda göstermektedirler. Bu durum yatırımcı için yeni bir yatırım aracı olarak ortaya çıkmaktadır. Dolayısıyla bu durum zamanla altın yatırımcısını hisse senedi piyasalarına yönlendirmesi muhtemeldir.

Çalışmamızda işsizlik oranı ile BİST 10 Banka getiri endeksi arasında anlamlı bir sonuca ulaşamadık. İşsizlik oranının artması durumunda ekonomide daralma olmasından dolayı banka hisse senetlerinde bir azalma olması beklenmektedir. İşsizlik oranında meydana gelen değişimlerin BİST 10 Banka getiri endeksini etkilememesinin başlıca sebebi işsizlik oranlarında meydana gelen değişimlerin yatırımcılar tarafından ekonomik daralma veya genişleme için yeterli seviyede anlam ifade etmemesi olabilir.

Bankaların en temel işlevi olan tasarruf sahipleri ile kredi ihtiyacı olanlar arasındaki aracılık işlevi bankalara ayrı bir önem katmaktadır. Bankalar kullandıkları kredileri tasarruf sahiplerinden belirli bir vade ve faizle topladıkları fonlardan oluşturmaktadırlar. Bu oluşan fon kredi olarak firmalara, şahıslara vb. gitmekte ve ekonomide alış verişini yani çarkların dönuşünü arttırmaktadır. Bu derece ekonomik öneme sahip olan bankalar artık bir yatırım aracı olarak da görülmekte ve yatırımcılar bankaların hisselerine yatırım yapmaktadırlar. Sonuç olarak hayatımızda bu kadar öneme sahip olan bankacılık sektörü gerek siyasiler gerekse banka yöneticileri tarafından göz önünde bulundurulması gerekmektedir. Toplu bir büyüme ve gelişme için banka yöneticilerinin sadece para kazanmak değil firmaların üretimini artırıcı ve teşvik edici çalışmalar yapmaları, siyasilerin ise aldıkları ekonomik kararlarda firmaların yanı sıra bankaları da hesap etmeleri gerekmektedir.

Kaynakça

- ADANUR AKLAN, N. ve NARGELEÇEKENLER, M., (2012). “Hisse Senedi Piyasasında Para Politikalarının Rolü; Türkiye Örneği”, Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt:33, Sayı:2, Sayı: 103-128.
- ADJASI, C.K., (2009). “Macroeconomic uncertainty and conditional stock-price volatility in frontier African markets: Evidence from Ghana”, The Journal of Risk Finance, Vol.10, No.4, Sayı: 333-349.
- BAILEY, K., (2001). “Macro economic Fluctuations, Economic Policy and The Jamaican Stock Market”, Social Economic Studies, Vol.50, No.3 ve 4, Sayı: 173-207.
- BERK, N., (2010). Finansal Yönetim, Türkmen Kitabevi, İstanbul.
- BITIRAK, İ.A., (2010). Türkiye’deki Makro Ekonomik Verilerin İMKB’de İşlem Gören Hisse Senetleri Getirileri Üzerine Etkisinin Arbitraj Fiyatlama Modeli İle Analizi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Isparta.
- CHAMBERLAIN, S. vd., (1997). “The exchange rate exposure of U.S. and Japanese banking institutions”, Journal of Banking and Finance, Vol.21, No.6, 1997, Sayı: 871-892.
- CHOI, J. vd., (1992). “The Sensitivity of Bank Stock Returnsto Market, Interestand Exchange Rate Risks”, Journal of Banking and Finance, Vol.16, 1992, Sayı: 983-1004.

- ÇİHANGİR, M. ve KANDEMİR, T., (2010). “Finansal Kriz Dönemlerinde Hisse Senetleri Getirilerini Etkileyen Makro ekonomik Faktörlerin Arbitraj Fiyatlandırma Modeli Aracılığıyla Saptanmasına Yönelik Bir Çalışma”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt:15, Sayı:1, Sayı: 257-296.
- DEĞER, A. ve ANBAR, A., (2011). “Bank Specific and Macroeconomic Determinants of Commercial Bank Profitability: Empirical Evidence From Turkey”, Business and Economic Research Journal, Cilt:2, Sayı:2, Sayı: 139-152.
- DEMİR, Y. ve GÖÇMEN YAĞCILAR, G., (2009). “İMKB’de İşlem Gören Banka Hisse Senetlerinin Getirilerini Etkileyen Faktörlerin Arbitraj Fiyatlama Modeli ile Belirlenmesi”, Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, 1/2, Sayı: 36-51.
- DİZDARLAR, İ.H. ve DERİNDERE, S., (2008). “Hisse Senedi Endeksini Etkileyen Faktörler: İmkb 100 Endeksini Etkileyen Makro Ekonomik Göstergeler Üzerine Bir Araştırma”, Yönetim, Yıl:19, Sayı:61, Sayı: 113-124.
- FLANNERY, M. ve PROTOPAPADAKİS, A., (2002). ‘Macroeconomic Factors Do Influence Aggregate Stock Returns’, The Review of Financial Studies, Vol.15, No.3, Sayı: 751-782.
- GAY, R.D., (2008). Effect of macroeconomic variables on stock market returns for four emerging economies: A vector regression model for Brazil, Russia, India, and China, Nova Southeastern University, Doktora Tezi.
- GESKE, R. ve ROLL, R., (1983). “The Fiscal and Monetary Linkage between Stock Returns and Inflation”, The Journal of Finance, Vol.38, No.1, Sayı: 1-33.
- GREGORIOU, A. vd., (2009). “Monetary policy shocks and stock returns: evidence from the British market”, Financial Markets and Portfolio Management, Vol.23, No.4, Sayı: 401-410.
- HASHEMZADEH, N. ve TAYLOR, P., (1988). “Stock prices, money supply, and interest rates: the question of causality”, Applied Economics, Vol.20, No.12, Sayı: 1603-1611.
- HERVE, G. vd., (2011). “The Study of Causal Relationship between Stock Market Indices and Macroeconomic Variables in Coted’Ivoire: Evidence from Error-Correction Models and Granger Causality Test”, International Journal of Business and Management, Vol.6 No.12, Sayı: 146-169.
- <http://evds.tcmb.gov.tr/>, (02.10.2014).
- <http://tuikapp.tuik.gov.tr/medas/?kn=84&locale=tr>, (03.10.2014).
- <http://www.borsaistanbul.com/veriler/verileralt/endeks-verileri>, (01.10.2014).
- <http://www.iab.gov.tr/>, (01.10.2014).
- İMKB Endeksleri, İstanbul Menkul Kıymetler Borsası Yirmi Beşinci Yıl, 1985-2010,s.3,<http://borsaistanbul.com/data/kilavuzlar/İMKB%20Endeksleri.pdf>, (05.11.2014).
- KALAYCI, Ş., (2010). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Asil Yayın Dağıtım, Ankara.

- KARGI, N., (1998). Ekonomik Kalkınma Tasarruf ve Sermaye Piyasası İlişkileri; Türkiye Örneği, SPK Yayınları, Yayın No:115.
- KAYA, V. vd., (2013). "Hisse Senedi Getirilerini Etkileyen Makro ekonomik Değişkenler 2002-2012 Türkiye Örneği", Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı:35, Sayı: 167-176.
- MUKHERJEE, T.K. ve NAKA, A., (1995). "Dynamic Relations between Macroeconomic Variables and the Japanese Stock Market: An Application of a Vector Error Correction Model", The Journal of Financial Research, Vol.18, No.2, Sayı: 223-237.
- ÖZ, E. ve FİDAN, A., (2013). "Türkiye'de Altın Bankacılığı Faaliyetleri ve Vergilendirilmesi", Maliye Dergisi, Sayı:164, Sayı: 120-130.
- ÖZBAY, E. (2009). The Relationship Between Stock Returns and Macroeconomic Factors: Evidence for Turkey, University Of Exeter Financial Analysis and Fund Management, Master Thesis.
- ÖZTÜRK, B., (2008). Makro Ekonomik Faktörlerin İstanbul Menkul Kıymetler Borsası Ulusal -100 Endeksi ve Volatilitesi Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi (1997-2006), İstanbul Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- ÖZTÜRK, N. ve DURGUT, D., (2011). "Faiz Oranlarının Belirleyicileri: Türkiye için Ampirik Bir Analiz", Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt:3, Sayı:1, Sayı: 117-144.
- SAYILGAN, G., ve SÜSLÜ, C., (2011). "Makro ekonomik Faktörlerin Hisse Senedi Getirilerine Etkisi: Türkiye ve Gelişmekte Olan Piyasalar Üzerine Bir İnceleme", BDDK Bankacılık ve Finansal Piyasalar, Cilt:5, Sayı:1, 73-96.
- SHARMA, G.D. ve MAHENDRU, M., (2010). "Impact of Macro-Economic Variables on Stock Prices in India", Global Journal of Management and Business Research, Vol.10, No.7, Sayı: 19-25.
- SINGH, T. vd., (2011). "Macroeconomic Factors and Stock Returns: Evidence From Taiwan", Journal of Economics and International Finance, Vol.2, No.4, Sayı: 217-227.
- SÜSLÜ, C., (2010). Makro Ekonomik Faktörlerin Hisse Senedi Getirilerine Etkisi: Türkiye ve Gelişmekte Olan Piyasalar Üzerine Bir İnceleme, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Ankara.
- TERZİOĞLU, vd., (2013). "Borsa İstanbul Endeksleri ve Makro ekonomik Göstergeler ile A tipi Yatırım Fonları Arasındaki İlişki: Aralık 2005-Nisan 2012 Dönemini Kapsayan Granger Nedensellik Testi", İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt:42, Sayı:2, Sayı: 235-253.
- TU, L., (2012). The Impact of Macro-Economic Factors on Banking Industry Stock Return in China, University of the Thai Chamber of Commerce, Master Thesis.
- TÜRKSOY, T. vd., (2008). 'Macroeconomic Factors, The APT and The Istanbul Stock Market', International Research Journal of Finance and Economics, Issue 22, Sayı: 49-57.

- UMUTLU, G. vd., (2010). “İMKB 100 Endeksini Etkileyen Faktörler”, Mali Ufuklar Dergisi, Cilt:7, Sayı:17, Sayı: 7-17.
- WOBANGPO, P. ve SHARMA, S.C., (2002). “Stock Market and Macroeconomic Fundamental Dynamic Interactions: ASEAN-5 Countries”, Journal of Asian Economics, Vol.13, No.1, Sayı: 27-51.
- YÜKSEL, A. ve YÜKSEL, A., (2013). “Bankacılık Sektörü Hisse Senedi Endeksi İle Enflasyon Arasındaki İlişki: Yedi Ülke Örneği”, Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt:20, Sayı:2, Sayı: 37-50.
- ZHU, B., (2012). “The Effects of Macroeconomic Factors on Stock Returns of Energy Sector in Shangai Stock Market”, International Journal of Scientific and Research Publications, Vol.2, No.11.

The Effects of Macro Economic Factors to Banking Sector Returns: Borsa Istanbul Case

Gökhan ÖZKUL

Süleyman Demirel University
Faculty of Economics and
Administrative Sciences
Department of Banking and Finance
Isparta, Turkey
gokhanozkul@sdu.edu.tr

Ahmet Oğuz AKGÜNEŞ

Kırklareli University
Vocational School of Social Sciences
Department of Accounting and Taxing
Applications
Kırklareli, Turkey
ahmetoguzakgunes@klu.edu.tr

Extensive Summary

Introduction

In all stages that located in the commercial life, persons or actors do the same functions have always been even they are not called bank. In this sense the development and growth of commerce has benefited much more banking system development. Parallel to the development of commercial life. The significance of banks gradually increased and increasing significance causes an increase in the number of the banks.

Today, improvements in technology and abolition of the borders, our world become a huge village. Banks are changed to an investment which is conspicuous for investors via stock exchanges. Therefore, banking sector developed critically and it's domain increased.

The trend of increasing development of banking sector, has made banking returns significant. Banking sector returns are not only concern about bank owners. These returns also concern about investors that will buy or already bought bank shares. Beside that banks are increasingly become a part of commercial life which have variable returns. Because of that the effects that affecting banking sector returns portfolio are increased. One of these factors is macro economic factors. In this sense, in this study it's focused that the macro economic factors effect banking sector returns in Turkey. Accordingly, the aim of the study to reveal the macro economic factors that effects BIST 10 banking return index which is composed trading securities in Borsa Istanbul and to specify that the effects how and in what direction.

Method

In this study, in order to attain our object two basic analysis method is used. In this context, firstly, correlation analysis is performed to specify the degree of the relation between dependent and independent variables and to examine whether there is high correlation that cause multicollinearity between independent variables. Afterwards,

in accordance with the hypothesis of the study, macro economic factors that effects BIST 10 banking return index are analyzed with multiple linear regression model.

Similar studies are used while creating the data set that is used in this study. In this context, BIST 10 banking return index used as dependent variable. BIST 10 banking return index comprises the biggest ten banks stocks in Turkey and is calculated since January 2010. BIST 100 return index, CPI (Consumer Price Index), interest rate, money supply, exchange rate, industrial production index, gold price, export unit value index, unemployment rate are used as independent variables. All variables are used per month. In this regard, January 2010 – July 2014 period data set are used in this study. Hypothesis generated in this study are;

Hypothesis 1: Changes in BIST 100 return index effects BIST 10 bank return index.

Hypothesis 2: Changes in CPI effects BIST 10 bank return index.

Hypothesis 3: Changes in interest rate effects BIST 10 bank return index.

Hypothesis 4: Changes in money supply effects BIST 10 bank return index.

Hypothesis 5: Changes in exchange rate effects BIST 10 bank return index.

Hypothesis 6: Changes in industrial production index effects BIST 10 bank return index.

Hypothesis 7: Changes in gold price effects BIST 10 bank return index.

Hypothesis 8: Changes in export unit value index effects BIST 10 bank return index.

Hypothesis 9: Changes in unemployment rate effects BIST 10 bank return index.,

Findings and Conclusion

Firstly, correlation analysis is performed between independent variables to see whether multiple linear connection problem. According to the results of correlation analysis between independent variables is observed that no multiple linear connection is exist. After that multiple linear regression analysis is performed. Seeing that the analysis autocorrelation problem is observed. Thereby, autocorrelation problem is solved by using cochrane-orkut-prais-winsten conversion to the model. Associated with the autocorrelation problem solution, multiple linear regression analysis is performed again. Model R-squared is realized at 0.9389. Considering the F value whether regression model completely meaningful, $p = 0.0000$ ($p < 0.05$) F statisticis significant. That model is significant at all levels as a whole. Looking at the t statistics, BIST 100 return index and M1 money supply are significant at level %1; industrial production index is significant at level %5; export unit value index is significant at level %10. The remaining five variables are insignificant. The constant term in model is significant at %10. According to results of t statistics, hypothesis 1, hypothesis 4, hypothesis 6 and hypothesis 8 are accepted. The remaining hypothesis; hypothesis 2, hypothesis 3, hypothesis 5, hypothesis 7 and hypothesis 9 are denied.

Doğadan Toplanan Ürünlerin Muhasebeleştirilmesi

Accounting Of Products Collected From Nature

Ahmet GÖKGÖZ

Yalova Üniversitesi,
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi,
Yalova, Türkiye
ahmetgokgoz83@gmail.com

Erdal YILMAZ

Ondokuz Mayıs Üniversitesi,
Turizm Fakültesi,
Samsun, Türkiye
erdalyilmaz1971@hotmail.com

Özet

Doğadan elde edilen ürünler, tarımsal faaliyet kapsamında “üretim” ve “doğadan toplama” yoluyla elde edilebilmektedir. Günümüzde doğadan toplama yoluyla elde edilen ve ticareti önemli rakamlara ulaşan birçok ürün bulunmaktadır. Bunlar; kekik, mantar, kestane, adaçayı, ihlamur, safran vb bitkisel ürünler olabildiği gibi, balık, midye, ahtapot, kuş vb hayvansal ürünler de olabilmektedir. Çalışmanın kapsamını doğadan toplanan ürünlerin muhasebe boyutu oluşturmaktadır. Doğadan toplanan ürünlerin muhasebeleştirilmesi açısından, ürünlerin toplanması faaliyetinin tarımsal faaliyet olarak değerlendirilip değerlendirilmeyeceği önem taşımaktadır. Bu bağlamda, çalışmanın amacı, doğadan toplanan ürünlerin, Türk Vergi Mevzuatı ile Türkiye Muhasebe Standartları (TMS) çerçevesinde nasıl muhasebeleştirileceğini açıklamaktır.

Anahtar Kelimeler: Doğadan Toplanan Ürünler, TMS 41, TMS 2, Muhasebeleştirme.

Abstract

Products from nature can be classified as “production” or “collection from nature” within agricultural production. Products collected from nature vary in type and can sum up to important quantities. Thyme, mushroom, chestnut, sage, linden, saffron from plant origin can be given as examples to products from nature as well as fish, mussel, octopus, birds from animal origin. This study covers the accounting area of products obtained from nature. The evaluation of collection of these products from nature in terms of agricultural operation poses great importance for accounting issues. Thus, special care will be given to issues of accounting of these products within the scope of Turkish Tax Legislation and Turkish Accounting Standards.

Keywords: Products Collected From Nature, TAS 41, TAS 2, Accounting.

1. Giriş

Gıda, sanayi, sağlık ve benzeri tüm sektörlerin girdileri veya hammaddeleri genel olarak doğadan karşılanmaktadır. Doğadan elde edilen ürünler, temel olarak iki şekilde sağlanmaktadır. Birincisi tarımsal faaliyet kapsamında yapılan üretim yoluyla, ikincisi ise doğadan toplama yoluyla. Nüfusun artması ve buna bağlı olarak ürüne olan talebin artması, talebi karşılama açısından, doğadan toplama yöntemi yetersiz kalabilmektedir. Böyle bir durumda planlı ve kontrollü olarak tarımsal üretim zaruret halini almaktadır.

Doğadan sağlanan ürünlerin büyük bir kısmı tarımsal üretim ile sağlanmakla birlikte toplama yoluyla da önemli miktarda doğadan ürün sağlanmaktadır. Günümüzde alternatif tıp konusundaki çalışmaların artması ve kozmetik alanındaki ihtiyaç sebebiyle, doğadan toplanan tıbbi ve aromatik bitkiler önemli hale gelmiştir. Özellikle 1990'lı yıllardan sonra, tıbbi ve aromatik bitkilerin yeni kullanım alanlarının bulunması, doğal ürünlere olan talebin artması; bu bitkilerin kullanım hacmini her geçen gün arttırdığı gözlenmektedir olup tıbbi bitkiler piyasasının yıllık yaklaşık 60 milyar dolarlık bir rakama sahip olduğu tahmin edilmektedir (Kumar, 2009; Akt. Bayram vd, 2010, s.437).

Dünya Sağlık Örgütü (WHO) verilerine göre yaklaşık 20.000 bitki türü tıbbi amaçlar doğrultusunda kullanılmaktadır (Başer, 1997 ve Lange, 2006; Akt. Bayram vd, 2010, s.437). Türkiye coğrafi konumu, iklim ve bitki çeşitliliği, tarımsal potansiyeli, geniş yüzölçümü sayesinde tıbbi ve aromatik bitkiler ticaretinde önde gelen ülkelerden birisi olarak görülmektedir. Bunun sebebi; gelişmiş ülkelerdeki yerleşmiş bitkisel ilaç, bitki kimyasalları, gıda ve katkı maddeleri, kozmetik ve parfümeri sanayilerinin girdilerini oluşturan bitkilerin Türkiye florasında bulunmasından kaynaklanmaktadır. Dolayısıyla söz konusu bitkilerin çoğunluğu doğadan toplanarak pazarlanmaktadır (Bayram ve Diğerleri, 2010, s.437-438).

Doğadan toplanan ürünler denildiğinde, sadece akla tıbbi, kozmetik alanında veya gıda olarak değerlendirilen bitkisel ürünler gelmemelidir. Yine okyanus balıkçılığı kapsamında avlanan deniz balıkları, midye, ahtapot gibi deniz ürünleri ile yakalanan kuş türleri doğadan toplanan ürünler kapsamında değerlendirilebilir. Ülkemizde doğadan toplama yoluyla elde edilen ve ticareti yapılan ürünlere örnek olarak; kekik, defne, adaçayı, ihlamur çiçeği, çemen, meyan kökü, çörek otu, safran, rezene, ardıç, kapari, kişniş, sumak, mahlep, kuşburnu, kestane, çam fıstığı, böğürtlen, kocayemiş, ökseotu, kantaron, sinirotu, ebegümece, palamut, pelit, su ürünleri, kuş çeşitlerini sayabiliriz.

Bu çalışmanın kapsamını tarımsal faaliyet kapsamında üretimi yapılan ürünler değil, doğadan toplama yoluyla edinilen ürünler oluşturmaktadır. Dolayısıyla çalışmanın amacı doğadan toplama yoluyla edinilen ürünlerin Türk Vergi Mevzuatı ile Türkiye Muhasebe Standartları (TMS) çerçevesinde inceleyerek, doğadan toplanan ürünlerin muhasebeleştirilmesini açıklamaktır. Literatürde, doğadan toplanan ürünleri Türk Vergi Mevzuatı ve TMS çerçevesinde irdeleyen ve muhasebeleştirilmesini konu alan bir çalışmaya rastlanmaması nedeniyle bu çalışmada bir görüş oluşturulmaya çalışılmıştır.

2. Doğadan Toplanan Ürünlerin Vergi Mevzuatı Açısından İncelenmesi

Doğadan toplanan ürünlerin muhasebeleştirilmesinde, söz konusu ürünlerin mevzuat açısından hangi kategoride değerlendirildiği önem taşımaktadır. Yani doğadan

toplanan ürünlerden elde edilen gelirler, Gelir Vergisi Kanunu kapsamında zirai veya ticari kazanç mı olarak değerlendirileceği, muhasebeleştirme açısından, belirlenmesi gereken ilk konudur. Gelir Vergisi Kanunu'nun 52. Maddesinde zirai faaliyet aşağıdaki gibi açıklanmıştır;

“Zirai faaliyet; arazide, deniz, göl ve nehirlerde, ekim, dikim, bakım, üretme, yetiştirme ve ıslah yollarıyla veyahut doğrudan doğruya tabiatan istifade etmek suretiyle nebat, orman, hayvan, balık ve bunların mahsullerinin istihsalini, avlanmasını, avcuları ve yetiştiricileri tarafından muhafazasını, taşınmasını, satılmasını veya bu mahsullerden sair bir şekilde faydalanılmasını ifade eder. Bazı nebat ve hayvan nevilerinde istihsalin doğrudan doğruya arazi üzerinde yapılmaması zirai faaliyetin mahiyetini değiştirmez...”

Dolayısıyla, söz konusu kanun maddesi incelendiğinde, doğadan toplanan ürünlerin tamamı zirai faaliyet kapsamında değerlendirilmektedir. Kurumlar Vergisi Kanunu'nun 6/2. maddesinde; zirai faaliyetle uğraşan kurumların bu faaliyetinden doğan kazançlarının tespitinde, Gelir Vergisi Kanunu'nun 59 uncu maddesinin son fıkra hükmünün dikkate alınacağı belirtilmiştir. Gelir Vergisi Kanunu'nun 59 uncu maddesinin son fıkrasında ise zirai kazancın bilanço esasına göre tespitinde, 56, 57 ve 58 inci maddeler hükmü de göz önünde tutularak, ticari kazancın bu husustaki hükümlerinin uygulanması gerektiği ifade edilmiştir.

Gelir Vergisi Kanunu'nun 57'inci maddesinde zirai faaliyetlerde ortaya çıkan gider kalemleri incelendiğinde aşağıda belirtilen giderler doğadan toplanan ürünlerle ilgili gider unsurlarını oluşturur:

- İşletmelerde çalıştırılanlara ücret, prim ve sair namlarla hizmet mukabili yapılan ödemeler,
- İşçilerin iâşe, tedavi ve ilaç giderleri, sigorta primleri,
- Zirai tesisat, makina, aletler ve taşıtların çalıştırılması ve bakımı için yapılan giderler (Yakıt, yağ, elektrik, yedek parça vesaire) ve tamir giderleri,
- Vergi Usul Kanununa göre ayrılan amortismanlar,
- Zirai kazancın elde edilmesi ve idamesi için yapılan genel giderler,
- İşletme ile ilgili olmak şartı ile, mukaveleneye veya ilama veya kanun emrine istinaden ödenen zarar, ziyan ve tazminatlar,
- Amortisman tabi iktisadi kıymetlerin (Zirai istihsalde kullanılan gayrimenkuller hariç) satılması halinde Vergi Usul Kanununun 328 inci maddesine göre hesaplanan zararlar,
- İşletmeye dâhil olup, aynı zamanda zati veya ailevi ihtiyaçlar için de kullanılan taşıtların amortismanlarının tamamı ile giderlerinin yarısı

Gelir Vergisi Kanunu'nun 56 ıncı maddesinde zirai faaliyetlerde hasılat kaydedilecek aşağıdaki hususlar doğadan toplanan ürünler içinde birer hasılat unsuru olacaktır:

- Evvelki yıllardan devredilenler de dâhil olmak üzere istihsal olunan, satın alınan veya sair suretlerle elde edilen her türlü zirai mahsullerin satış bedelleri (Primler, rustrunlar ve benzerleri dahil),
- Gider yazılan değerlerin satılması halinde bunların satış bedelleri,
- Mahsullerin idrakinden evvel veya sonra hasara uğramalarından dolayı alınan sigorta tazminatları,
- Amortisman tabi iktisadi kıymetlerin (Zirai istihsalde kullanılan gayrimenkuller hariç) satılması halinde Vergi Usul Kanununun 328 inci maddesine göre hesaplanan hasılat.

Vergi Usul Kanununun 276. ve 277. maddesinde zirai mahsuller ile hayvanların maliyet bedeli ile değerlendirileceği ifade edilmiştir. VUK md. 262'ye göre maliyet bedeli; iktisadi bir kıymetin iktisap edilmesi veyahut değerinin artırılması münasebetiyle yapılan ödemelerle bunlara müteferri bilumum giderlerin toplamını ifade etmektedir. Yine VUK md. 275'e göre; mamulün üretilmesinde kullanılan hammadde ve malzeme, üretilen mamule isabet eden işçilik, genel imalat giderlerinden mamule düşen pay, genel idare giderlerinden mamule düşen pay (Bu hissenin mamulün maliyetine katılması ihtiyaridir), ambalajlı olarak piyasaya arz edilmesi zaruri olan mamullerde ambalaj malzemesinin maliyeti ürün maliyetine dahil edilir.

Türk Vergi Mevzuatı incelendiğinde, doğadan toplanan ürünler zirai faaliyet kapsamında değerlendirilmekte ve söz konusu ürünlerin maliyet bedeli ile değerlendirilmesi gerekmektedir. Doğadan toplanan ürünlerin hammaddesi doğadan serbest olarak elde edildiğinden ürünün maliyeti içerisinde direkt ilk madde malzeme maliyeti yer almayacaktır. Dolayısıyla bu ürünlerin toplanması için katılan malzeme, işçilik, sigorta, yakıt, amortisman vb. giderler ürünün maliyetini oluşturmaktadır. Toplanan ürünün elde edilmesine kadar süreçte katılan maliyetlerin toplamı ile (maliyet bedeli ile) söz konusu ürünler kayda alınması gerekir. Dönem sonunda ise yine maliyet bedeli ile değerlendirilir. Ancak doğadan toplanan ürünlerin satış değerleri maliyet bedeline göre % 10'dan fazla değer düşüklüğüne uğramış ise emsal bedel ile değerlendirilebilir. Emsal bedel; gerçek bedeli olmayan veya bilinmeyen veyahut doğru olarak tespit edilemeyen bir malın, değerlendirme gününde satılması halinde emsaline nazaran haiz olacağı değeri ifade etmektedir. Emsal bedel, ortalama fiyat esası veya takdir esası ile tespit edilir (VUK, md.267, 274).

3. Doğadan Toplanan Ürünlerin TMS Açısından İncelenmesi

Türk Vergi Mevzuatı açısından, doğadan toplanan ürünler, “tarımsal faaliyet” ve bunlardan elde edilen gelir de “zirai kazanç” olarak değerlendirilmektedir. Doğadan toplanan ürünlerin değerlendirildiği kategori ve buna bağlı olarak muhasebeleştirilmesi Türkiye Muhasebe Standartları (TMS) açısından ise farklılık arz etmektedir. Tarımsal faaliyetler ile ilgili hususlar TMS açısından 41 no.lu Tarımsal Faaliyetler Standardı'nda açıklanmıştır.

TMS 41'in 5. maddesinde tarımsal faaliyet; satışa veya geri dönüştürülmeye konu canlı varlıkların tarımsal ürünlere veya farklı canlı varlıklara dönüştürülmesi ve hasat işlemlerinin bir işletme tarafından yönetimi olarak tanımlanmıştır. TMS 41, tarımsal faaliyetleri hasat noktasına kadar ele almış, tarımsal üretimden elde edilen

ürünlerin işlenmesini ise tarımsal faaliyet olarak görmemiş ve buna örnek olarak da üzümünden şarap elde etme faaliyetini göstermiştir (TMS 41, md.3).

TMS 41'in 6. maddesinde belirtildiği üzere, tarımsal faaliyetler; hayvan yetiştiriciliği, ormancılık, yıllık veya daha uzun süreli mahsul yetiştiriciliği, meyve bahçesi ve fidan yetiştiriciliği, çiçekçilik, su ürünleri yetiştiriciliği gibi geniş bir faaliyet grubunu kapsamaktadır. Kapsamı bu kadar geniş olan tarımsal faaliyetlerin tamamı üç ortak özelliğe sahiptir. Söz konusu özellikleri aşağıdaki özetleyebiliriz (TMS 41, md.6):

1. Değişim Kapasitesi: Yaşayan hayvan ve bitkilerin biyolojik dönüşüm geçirebilme özelliğini ifade etmektedir. Yani canlılık varlıklarının büyüme, gelişme, çürüme, ölme gibi özelliklere sahip olması değişim kapasitesi olduğunu gösterir.

2. Değişimin Yönetilmesi: Biyolojik dönüşümün gerçekleşmesi için gereken koşulların geliştirilmesi veya en azından koruma suretiyle sürecin kolaylaştırılması, yönetim ile sağlanmaktadır. Örneğin; besin seviyelerinin, nemin, sıcaklığın, ışığın biyolojik dönüşüme uygun olarak ayarlanması yönetimi gösterir. Böyle bir yönetim, tarımsal faaliyeti, diğer faaliyetlerden ayırmaktadır. Dolayısıyla yönetilemeyen kaynaklardan ürün elde edilmesi (örneğin okyanus balıkçılığı ve ormanların yok edilmesi gibi) tarımsal faaliyet olarak değerlendirilmemektedir.

3. Değişimin Ölçülmesi: Biyolojik değişim veya hasat sonucunda kalitede (örneğin genetik özellikler, yoğunluk, olgunluk, yağ miktarı, protein içeriği ve fiber gücü) veya miktarda (örneğin soy, ağırlık, hacim, fiber uzunluğu veya çapı ve tomurcuk sayısı) meydana gelen değişimlerin, rutin bir yönetim işlevi olarak ölçülmesini ve izlenmesini ifade etmektedir.

Bir tarım işletmesi, tarımsal faaliyetleri sonucu elde ettiği canlı varlığı veya tarımsal ürünü, sadece ve sadece aşağıdaki koşulların gerçekleşmesi durumunda muhasebeleştirilebilmektedir (TMS 41, md.10):

1. İşletmenin, söz konusu varlığı geçmiş olayların sonucu olarak kontrol etmekte olması,
2. Varlığa ilişkin gelecekteki ekonomik faydaların işletmeye aktarılmasının muhtemel olması,
3. Varlığın gerçeğe uygun değerinin veya maliyetinin güvenilir olarak ölçülebilmesi.

Doğadan toplanan ürünler, TMS 41 standardı perspektifinden değerlendirildiğinde iki husus göze çarpmaktadır. Birincisi, TMS 41'in 6. maddesinde tarımsal faaliyetlerin ortak özellikleri sayılırken, ikinci özellik olarak değişimin yönetilmesi olduğu ifade edilmiş ve bu özelliğin tarımsal faaliyetleri diğer faaliyetlerden ayıran özellik olduğu belirtilmiştir. Doğadan toplanan ürünlerde, biyolojik dönüşümün yönetimi mümkün değildir. Ürünlerin biyolojik dönüşümü aşamasında bulunulmamakta, hasat zamanı sadece ürünler doğadan toplanmaktadır. Bu bağlamda doğadan toplanan ürünler tarımsal faaliyet kriterlerini taşımamaktadır. İkinci husus ise TMS 41'in 10. maddesinde tarımsal faaliyetlerin muhasebeleştirilme koşulları sayılırken, ilk özellik olarak, canlı varlığın geçmiş olayların sonucu olarak kontrol edilmesi gerektiği ifade edilmiştir. Yine bu açıdan doğadan toplanan ürünlerin, biyolojik dönüşümü sürecine katkı yapılmamakta ve geçmiş olayların bir işletme tarafından kontrolü mümkün olmamaktadır. Dolayısıyla,

bahsi geçen iki husus birlikte değerlendirildiğinde, doğadan toplanan ürünler TMS 41 Tarımsal Faaliyetler Standardı kapsamında değerlendirilmemeli, TMS 2 Stoklar kapsamında incelenmelidir. Zaten TMS 41’de, tarımsal ürünlerin hasat noktasından sonra TMS 2 Stoklar Standardı’nın geçerli olacağı belirtilmiştir. Doğadan toplanan ürünlerde de hasat öncesi bir süreç olmayıp, işlemler direkt olarak hasat noktasında başladığına göre TMS 2 Stoklar Standardı’nın geçerli olması gerekliliği açıktır.

TMS 2 Stoklar Standardı’nın amacı; stoklarla ilgili muhasebe işlemlerini açıklamaktır. Bu bağlamda, stokların bir varlık olarak muhasebeleştirilmesinde, kullanılmasında ve elden çıkarılmasında gerçekleşen gelirler ile karşılaştırılacak olan ilgili maliyetin tespiti standardın konusunu oluşturmaktadır (TMS 2, md.1). Stok; işin normal akışı içinde (olağan işletme faaliyetleri kapsamında) satılmak için elde tutulan, satılmak üzere üretilmekte olan ya da üretim sürecinde veya hizmet sunumunda kullanılacak olan ilk madde ve malzemeler şeklinde bulunan varlıkları ifade etmektedir (TMS 2, md.6).

TMS 2 Standardı’na göre stoklar; maliyet veya net gerçekleşebilir değerden düşük olanı ile değerlendirilmektedir. Stokların maliyeti; tüm satın alma maliyetleri, dönüştürme maliyetleri ile stokların mevcut durum ve konuma getirilmesi için katılan diğer maliyetlerin toplamından oluşmaktadır. Stokların satın alma maliyeti; satın alma fiyatı, ithalat vergileri ve diğer vergiler (firma tarafından vergi dairesinden iade alınabilecekler hariç), nakliye, yükleme boşaltma maliyetleri ile mamul, malzeme ve hizmetlerin elde edilmesiyle doğrudan bağlantısı kurulabilen diğer maliyetleri içermektedir. Dönüştürme maliyetleri ise direkt işçilik giderleri ile değişken ve sabit genel üretim giderlerinin toplamıdır (TMS 2, md.9-12).

Stokların değerlendirilmesi açısından önem taşıyan diğer bir kavram net gerçekleşebilir değerdir. Net gerçekleşebilir değer; işin normal akışı içinde, stoğun tahmini satış fiyatından, tahmini tamamlanma maliyeti ve satışı gerçekleştirmek için gerekli tahmini satış giderlerinin toplamının, düşülmesiyle bulunan tutarı ifade etmektedir (TMS 2, md.6).

Net gerçekleşebilir değer kavramı Vergi Usul Kanunu’nda Rayiç Bedel olarak adlandırılan kavrama benzemektedir. ilgili kanunun 266. maddesinde „bir iktisadi kıymetin değerlendirme günündeki normal alım satım değeridir“ şeklinde tanımlanan rayiç bedel ile net gerçekleşebilir değer arasındaki fark, net gerçekleşebilir değer bulunurken satışa hazır hale getirilmesi için katılan maliyetlerin düşülmesi suretiyle bulunmasıdır. Rayiç bedel de ise böyle bir durum bulunmayıp alış veya satışa konu olan tutar rayiç bedel olarak kabul edilmektedir (Gönen ve Demir, 2012, s.164)

Değerleme sonucunda, stokların net gerçekleşebilir değeri maliyet değerinin altına düşerse, stok değer düşüklüğü karşılığı ayrılır. Aksi durumda, yani stokların net gerçekleşebilir değeri maliyet değerinin üstüne çıkarsa, bu durumda değer artış farkı kayda alınmaz. Söz konusu bu uygulama, stokların maliyet veya net gerçekleşebilir değerden düşük olmasıyla değerlendirilmesi ilkesiyle ilişkilidir.

Net gerçekleşebilir değer tahmininde aşağıdaki yollardan birisi kullanılabilir (Gücenme Gençoğlu vd, 2013, s.294):

- a) Stok, borsada işlem görüyorsa; borsadaki son 30 günlük ortalama fiyat,
- b) Stok, borsada işlem görmüyorsa;

- 1-) Stokun paraya çevrilme süresi 30 günden az ise, son fatura fiyatı,
- 2-) Stokun paraya çevrilme süresi 30 günden fazla ise;
 - Bir firmadan alınan proforma fatura fiyatı
 - Aynı cins ve nevideki mallardan bu ay veya önceki son iki ayda satış yapılmışsa uygulanan otalama ağırlıklı satış fiyatı
 - Takdir komisyonu, Asliye Ticaret Mahkemesi ya da meslek odaları komisyonlarınca ya da sigorta eksperlerince tespit edilen fiyat.

Doğadan toplanan ürünler, TMS 2 Stoklar Standardı kapsamında değerlendirileceğine göre, ürünlerin doğadan toplanması, yani hasadının yapılması sürecinde katlanılan işçilik, amortisman, sigorta, yakıt, yemek, ulaşım, vergi ve harçlar, danışmanlık gibi giderlerin tamamı toplanan ürünün maliyetine dahil edilmesi gerekmektedir. Daha sonra stok hesabına maliyet bedeli ile kayıtlı olan ürünler, raporlama tarihlerinde, maliyet veya net gerçekleşebilir değerden düşük olanı ile değerlendirilmesi gerekir. Değerleme sonucunda değer düşüklüğü tespit edilirse değer düşüklüğü karşılığı ayrılmak suretiyle kâr veya zarara yansıtılır, eğer değer artışı söz konusu ise değer artış tutarı kayda alınmaz.

Doğadan toplanan ve stok hesabına alınan ürünler, satışı gerçekleştiğinde ise satış tutarı hasılat olarak kaydedilip kâr veya zarara yansıtılır. Aynı doğrultuda satılan ürünün maliyeti de kâr veya zarara aktarılarak kapsamlı gelir tablosu ile ilişkilendirilir.

4. Doğadan Toplanan Ürünlere İlişkin Muhasebe Uygulamaları

Doğadan toplanan ürünler Türk Vergi Mevzuatı açısından zirai faaliyet olarak değerlendirilmekte iken Türkiye Muhasebe Standartları açısından zirai faaliyet kapsamında değerlendirilmemektedir. Ancak bu durum muhasebe uygulamaları açısından büyük bir farklılık oluşturmamaktadır. Hem vergi mevzuatı hem de TMS açısından doğadan toplanan ürünler, hasat zamanında maliyet bedeli (ürünün doğadan toplanması için katlanılan doğrudan ve dolaylı maliyetlerin tamamı) ile bir stok hesabına alınması gerekmektedir. Doğadan ürün toplama işlemi, bir üretim faaliyeti olarak değerlendirilebileceğine göre, toplanan ürünlerin maliyeti 152 Mamuller Hesabı'na kaydedilebilir.

Dönem sonunda doğadan toplanan ürünlerin değerlemesinde, vergi mevzuatı ile TMS farklılaşmaktadır. Vergi mevzuatına göre doğadan toplanan ürünler, dönem sonunda, maliyet bedeli ile değerlendirilir. Eğer % 10'dan fazla değer düşüklüğü tespit edilirse emsal bedel ile değerlendirilir. Değeri düşen kısım için karşılık ayrılmak suretiyle gelir tablosuna yansıtılır V.U.KI, md. 274). TMS'ye göre doğadan toplanan ürünler dönem sonunda maliyet veya net gerçekleşebilir değerden düşük olanı ile değerlendirilir. Net gerçekleşebilir değer, maliyet değerinin altına inmiş ise ürünün değeri düşmüştür ve değer düşüklüğü için karşılık ayrılmak suretiyle söz konusu tutar kapsamlı gelir tablosuna yansıtılır. TMS'ye göre belirlenen net gerçekleşebilir değer, piyasa temelli bir değerlendirme ölçütüdür. Net gerçekleşebilir değer belirlenebilmesi için, öncelikle, ürünün tahmini satış fiyatının belirlenmesi gerekmektedir. Tahmini satış fiyatı da, aslında, ürünün gerçeğe uygun değerini ifade etmektedir. TMS'ye göre, karşılık giderlerinin ve iptal edilen karşılıkların satışların maliyeti bölümünde açılacak olan hesaplarda izlenmesi gerekmektedir (Akdoğan ve Sevilengül, 2007, s.45).

Doğadan toplanan ürünlerin maliyetlerinin, değerlendirme işlemlerinin ve satış sonucu ortaya çıkan hasılatının nasıl muhasebeleştirileceğini örnekler üzerinde açıklamak yerinde olacaktır.

Örnek 1: Tabiatan Gıda Ürünleri Sanayi ve Pazarlama A.Ş. doğadan topladığı ıhlamur, rezene, safran, papatya gibi bitkileri poşetleyerek bitki çayı formatında satışını yapmaktadır. İşletme aylık dönemler halinde raporlama yapmaktadır. İşletme, 20 işçisini, 2015/Haziran ayı içerisinde, Yalova ilinde, ıhlamur çiçeği toplamak üzere istihdam etmiştir. Ihlamur çiçeğinin toplanması ile ilgili haziran ayı içerisinde ortaya çıkan maliyetler aşağıdaki gibidir;

Direkt işçilik ücretleri	40.000 TL
Endirekt işçilik ücretleri	10.000 TL
Nakliye ve personel taşıma giderleri	4.000 TL
Yemek giderleri	5.000 TL
Sigorta giderleri	1.000 TL
Ambalaj maliyetleri	3.000 TL
Haziran ayına ait amortisman gideri	2.000 TL
Kira gideri	2.000 TL
Vergi ve harçlar	1.000 TL

Haziran ayı içerisinde 2 ton ıhlamur çiçeği toplanmış ve tamamı dağıtıcı firmaya, banka ödemesi karşılığında, 120.000 TL'ye (% 18 KDV hariç) satılmıştır.

- Dönem içinde ortaya çıkan giderlerin kaydı

<hr/>		<hr/>	
720 DİREKT İŞÇİLİK GİDERLERİ		40.000	
- Direkt İşçilik Ücretleri	40.000		
730 GENEL ÜRETİM GİDERLERİ		28.000	
- Endirekt İşçilik Ücretleri	10.000		
- Nakliye ve Pers.Taş.Gid.	4.000		
- Yemek Giderleri	5.000		
- Sigorta Giderleri	1.000		
- Ambalaj maliyetleri	3.000		
- Amortisman gideri	2.000		
- Kira gideri	2.000		
- Vergi ve harçlar	1.000		
... İLGİLİ HESAPLAR			68.000
<hr/>		<hr/>	

- Doğadan toplanan ürünlerin maliyetlerinin ilgili stok hesabına alınması süreci

<hr/>		<hr/>	
-------	--	-------	--

<hr/>		/		<hr/>	
151 YARI MAMULLER-ÜRETİM HESABI		68.000			
721 DİREKT İŞÇİLİK GİDERLERİ					
YANSITMA HESABI			40.000		
731 GENEL ÜRETİM GİDERLERİ					
YANSITMA HESABI			28.000		
<hr/>		/		<hr/>	
<hr/>		/		<hr/>	
721 DİREKT İŞÇİLİK GİDERLERİ					
YANSITMA HESABI		40.000			
731 GENEL ÜRETİM GİDERLERİ					
YANSITMA HESABI		28.000			
720 DİREKT İŞÇİLİK GİDERLERİ			40.000		
730 GENEL ÜRETİM GİDERLERİ			28.000		
<hr/>		/		<hr/>	
<hr/>		/		<hr/>	
152 MAMULLER HESABI		68.000			
151 YARI MAMULLER-ÜRETİM HESABI			68.000		
<hr/>		/		<hr/>	
- Doğadan toplanan ıhlamur çiçeklerinin satışı ve satılan malın maliyeti kaydı					
<hr/>		/		<hr/>	
102 BANKALAR HESABI		141.600			
600 YURTIÇİ SATIŞLAR HESABI			120.000		
391 HESAPLAN KDV HESABI			21.600		
<hr/>		/		<hr/>	
<hr/>		/		<hr/>	
620 SATILAN MAMULLER MALİYETİ HESABI		68.000			
152 MAMULLER HESABI			68.000		
<hr/>		/		<hr/>	

Örnek 2: Vira Balıkçılık Ltd.Şti. İzmir ilinde balıkçılık faaliyetinde bulunmaktadır. İşletme, çiftlikte balık üretimi yapmamakta, sadece ege denizinde avcılık yapmaktadır. İşletmenin dönem sonu itibariyle soğuk hava deposunda bulunan ve kayıtlı değeri 40.000 TL olan mezigit balığı bulunmaktadır.

a) Vergi Usul Kanunu çerçevesinde; dönem sonu itibariyle balıkların değerinde % 10'dan fazla değer düşüklüğü tespit edilmiştir. Mezigit balıklarının dönem sonu itibariyle emsal değeri 34.000 TL'dir.

b) Türkiye Muhasebe Standartları çerçevesinde; dönem sonu itibariyle balıkların tahmini satış fiyatı 39.000 TL ve tahmini satış giderleri 2.000 TL'dir.

Vergi Usul Kanunu ve Türkiye Muhasebe Standartları çerçevesinde yapılacak olan kayıtları ayrı ayrı inceleyelim.

a) Vergi Usul Kanunu çerçevesinde yapılacak olan kayıt

VUK'a göre doğadan toplanan balıklar, tarımsal faaliyet kapsamındadır ve maliyet bedeli ile kayda alınır. Dönem sonunda maliyet bedelinde % 10'dan fazla değer düşüklüğü varsa emsal bedel ile değerlendirilerek, değer düşüklüğü için karşılık ayrılır. Dolayısıyla, 40.000 TL maliyetli mezigit balığının dönem sonu itibariyle emsal değeri 34.000 TL olduğu için 6.000 TL karşılık ayrılır ve aşağıdaki gibi kaydedilir.

_____ / _____	
654 KARŞILIK GİDERLERİ HESABI	6.000
158 STOK DEĞER DÜŞÜKLÜĞÜ	
KARŞILIĞI HESABI	6.000
_____ / _____	

b) Türkiye Muhasebe Standartları çerçevesinde yapılacak olan kayıt

TMS'ye göre doğadan toplanan balıklar, stoklar standardı kapsamında değerlendirilir. Dolayısıyla, dönem sonunda net gerçekleşebilir değeri tespit edilmesi gerekmektedir. Örnekte verilen mezigit balığının net gerçekleşebilir değeri aşağıdaki gibi belirlenir.

Balığın tahmini satış fiyatı	39.000 TL
Balığın tahmini tamamlanma maliyeti	(--- TL)
Balığın tahmini satış gideri	(2.000 TL)
Balığın net gerçekleşebilir değeri	37.000 TL
Balığın maliyet değeri	40.000 TL
Balığın değerinde meydana gelen düşüş	3.000 TL

 62X STOK DEĞER DÜŞÜKLÜĞÜ

KARŞILIK GİDERLERİ HESABI

3.000

158 STOK DEĞER DÜŞÜKLÜĞÜ

KARŞILIĞI HESABI

3.000

TMS açısından, stok değer düşüklüğü karşılığına ilişkin giderler, satışların maliyeti sınıfında raporlanması gerekmektedir. Bu bağlamda, 3.000 TL'lik karşılık gideri, 62 no.lu satışların maliyet hesap grubunda tanımlanacak olan 62X Stok Değer Düşüklüğü Karşılık Giderleri Hesabı isimli bir hesapta izlenmesi uygun olacaktır.

5. Sonuç

Doğadan elde edilen ürünler, iki şekilde sağlanmaktadır. Birincisi planlı ve kontrollü olarak yapılan tarımsal üretim yoluyla, ikincisi ise doğadan toplama yoluyla. Doğadan elde edilen ürünlerin büyük bir kısmı üretim yoluyla sağlansa da, doğadan toplama yoluyla elde edilen ürünlerin miktarı da önemli bir yere sahiptir. Özellikle tıbbi ve kozmetik ürünlerin üretiminde, genellikle doğadan toplanan ürünlerin kullanılması, ayrıca insan eli değmemiş ve doğal olarak ifade edilen söz konusu ürünlere olan talebin fazla olması, doğadan toplanan ürünlerin önemini artırmaktadır.

Doğadan toplanan ürünlerin muhasebe boyutunun incelendiği bu çalışmada, doğadan toplanan ürünlerin muhasebeleştirilmesi ile ilgili olarak, vergi mevzuatı ile TMS arasında, önemli benzerliklerin tespit edilmesinin yanında bazı farklılıkların da olduğu belirlenmiştir. Doğadan toplanan ürünler, vergi mevzuatı açısından tarımsal faaliyet kapsamında değerlendirilmekte ve ürünler, maliyet bedeli ile kayda alınması gerekmektedir. Dönem sonunda, yine maliyet bedeli ile değerlendirilmekte, ancak % 10'dan fazla değer düşüklüğü tespit edilirse, emsal bedel ile değerlendirilmesi ve değer düşüklüğü için karşılık ayrılması, söz konusu olabilmektedir.

TMS açısından, doğadan toplanan ürünler tarımsal faaliyet şartlarını taşımamakta, TMS 2 Stoklar kapsamında değerlendirilmesi gerekmektedir. Dolayısıyla, doğadan toplanan ürünler stok gibi işleme tabi tutularak, maliyet bedeli ile kayda alınıp, dönem sonunda maliyet veya net gerçekleşebilir değerden düşük olanı ile değerlendirilmektedir. Yine vergi mevzuatı ile aynı olarak değer düşüklüğü söz konusu ise karşılık ayrılarak, değer düşüklüğü tutarı, kapsamlı gelir tablosuna yansıtılması gerekmektedir.

Kaynakça

- Akdoğan N., Sevilengül, O., 2007. “ Türkiye Muhasebe Standartlarına Uyum İçin Tekdüzen Hesap Planında Yapılması Gereken Değişiklikler, Mali Çözüm Dergisi. 84 (2007): 45.
- Baser, K.H.C., 1997. Tıbbi ve Aromatik Bitkilerin İlaç ve Alkollü İçki Sanayinde Kullanımı, İstanbul Ticaret Odası Yayın No: 39. (Aktaran; Bayram, E. ve Diğerleri, 2010).
- Bayram, E., Kırıcı, S., Tansı, S., Yılmaz, G., Arabacı, O., Kızıl, S., Telci, D., 2010. “Tıbbi Ve Aromatik Bitkiler Üretimine Arttırılması Olanakları”. Türkiye Ziraat Mühendisliği VII. Teknik Kongresi Bildiriler Kitabı-I, 437–456, 11– 15 Ocak, Ankara.
- Gönen, S. Ve Demir, Ç. (2012), Vergi Usul Kanunu ve KOBİ TFRS Bölüm 13 Açısından Stokların Karşılaştırılması, Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi. 2 (2012): 164-171
- Gücenme Gençoğlu, Ü., Karabınar S., Özerhan Y., (2013) ,Türkiye Finansal Raporlama Standartları, Sakarya Üniversitesi Sürekli Eğitim Uygulama Ve Araştırma Merkezi, Yayın No: 424956, Sakarya
- Kumar, S.A. 2009. Plants-based Medicines in India. (Aktaran; Bayram, E. ve Diğerleri, 2010).
- Lange, D., 2006. International Trade in Medicinal and Aromatic Plants, Medicinal and Aromatic Plants, 155-170. (Aktaran; Bayram, E. ve Diğerleri, 2010).
- TMS 2 Stoklar Standardı 15/01/2005 tarih ve 25701 sayılı Resmi Gazete, http://kgk.gov.tr/contents/files/TFRS_2015/TMS/TMS2.pdf, (Erişim Tarihi: 03.07.2015).
- TMS 41 Tarımsal Faaliyetler Standardı, 24/02/2006 tarih ve 26090 sayılı Resmi Gazete http://kgk.gov.tr/contents/files/TFRS_2015/TMS/TMS41.pdf, (Erişim Tarihi: 03.07.2015).
- 193 Sayılı Gelir Vergisi Kanunu, 6 Ocak 1961 gün ve 10700 sayılı Resmi Gazete
- 213 Sayılı Vergi Usul Kanunu, 04.01.1061 tarih ve 10703 – 10705 sayılı Resmi Gazete
- 5520 Sayılı Kurumlar Vergisi Kanunu 21.06.2006 Tarih ve 26205 Sayılı Resmi Gazete

Accounting Of Products Gathered From Nature

Ahmet GÖKGÖZ

Yalova University,
Faculty of Economics and Administrative
Sciences, Yalova, Turkey
ahmetgokgoz83@gmail.com

Erdal YILMAZ

Ondokuz Mayıs University,
Faculty of Tourism,
Samsun, Turkey
erdalyilmaz1971@hotmail.com

Extensive Summary

Inputs or raw materials for sectors such as food, industry, health etc. are generally provided by nature. Products collected from nature are basically derived by two ways. First, by production as part of agricultural activities and second, by gathering directly from nature. As a result of a rise in demand subject to the increase in human population, gathering from nature remains insufficient in terms of satisfying the demand. In such a situation, planned and controlled agricultural production becomes an obligation.

Along with the majority of products obtained from nature are provided by agricultural production, a significant amount is also provided by gathering. Today, there are many goods obtained by gathering which have considerable trading volumes by numbers. When referring to products obtained by gathering, it does not only mean herbal products used in medical and cosmetic field and utilized as food. Seafood caught as part of oceanic fishing such as sea-fish, mussels and octopus and bird species that had been hunted might be evaluated as products gathered from nature. In our country, thyme, bay leaf, sage, linden, fenugreek, liquorice, black-caraway, saffron, fennel, juniper, caper, coriander, sumac, mahaleb cherry, dog-rose, chestnut, pine nuts, blackberry, arbutus unedo, mistletoe, cornflower, plantain, mallow, acorn, pine cones, seafood and bird species might be regarded as products gathered from nature and traded.

The scope of this study is the products gathered from nature and, the products produced in the context of agricultural activities are out of the context of this research. Therefore, the aim of this study is to explain the accounting of the products obtained by gathering within the framework of Turkish Tax Legislations and Turkish Accounting Standards (TAS). In literature review, a study examining products gathered from nature within the framework of Turkish Tax Legislations and TASs has not been met and thus, a new sight is tried to be formed in this study.

As Turkish Tax Legislations are analyzed, the products gathered from nature are assessed in the context of agricultural activities and these aforementioned products need to be evaluated with their costs. According to Turkish Tax Legislations, the products gathered from nature are assessed as “agricultural activity” and the income as a result of these activities as “agricultural earnings”. Nevertheless, the category within the products gathered from nature is evaluated and thus accounting of these products is differentiated according to TASs. Subjects regarding agricultural activities are explained in Agricultural Activities Standards with no. 41 according to TASs.

In this research, by examining the accounting extent of the products gathered from nature and related to accounting of these products, some differences had been identified along with significant similarities between tax legislations and TASs. Products gathered from nature, according to tax legislations, are evaluated in the context of agricultural activities and should be recorded with their cost value. On the other hand, according to TASs, these products does not bear agricultural activity conditions and should be evaluated in the context of TASs no.2 Reserves (Inventory).

6102 Sayılı TTK Kapsamında Türkiye’de Bağımsız Denetim ve Kurumsal Yönetim Uygulamalarının Değerlendirilmesi: Nitel Bir Araştırma

Evaluation of Independent Audit and Corporate Governance Practices in Turkey Under The Turkish Commercial Code No. 6102: A Qualitative Research

Yasin KARADENİZ

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi
Ayvacık Meslek Yüksekokulu
17860 Ayvacık, Çanakkale, Türkiye
ykaradeniz@comu.edu.tr

Özet

Bu çalışmanın amacı; Türkiye’de yıllardır aksaklıkların yaşandığı kurumsal yönetim uygulamalarının 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu ile kazandığı yeni boyutu açıklamak ve ülkemiz uygulamalarında birçok sorunun yaşandığı tam anlamıyla işlerlik kazanamayan bağımsız denetimin önemini, mevcut ve gelecekteki durumunu, 6102 Sayılı TTK ve kurumsal yönetim kapsamında değerlendirmektir. Nitel bir araştırma olan görüşme yöntemi, İzmir ve Çanakkale illerindeki bağımsız denetim kuruluşlarında çalışan en az bir sorumlu baş denetçiyle (ağırlıklı YMM’ler) karşılıklı görüşülerek gerçekleştirilmiştir. 6102 Sayılı TTK’nin, kurumsal yönetimin; Türkiye’de bağımsız denetimin gelişimine olumlu katkılar sağlayacağı, yapılan görüşmeler aracılığıyla ortaya konulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Bağımsız Denetim, Kurumsal Yönetim, 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu.

Abstract

The purpose of this study is as follows: To explain the new dimension that the corporate governance practices, which have had troubles for years in Turkey, have acquired with the Turkish Commercial Code and, while explaining such relations, to reveal the importance of independent auditing, which could not become fully functional and has gone through many problems again in the practices of our country, and also the importance of present situation and the situation in future with the help of Turkish Commercial Code and corporate governance relations. Interviews as a way of qualitative research has been done face to face with at least one chief auditor (mostly CPAs) working in any of the independent auditing firms in İzmir and Çanakkale cities. Following interviews with auditors it has been revealed that the Turkish Commercial Code, corporate governance in Turkey would contribute positively to development of independent auditing.

Keywords: Independent Auditing, Corporate Governance, Turkish Commercial Code No. 6102.

Giriş

Türkiye’de işletmeler açısından baktığımızda her geçen gün bağımsız denetimin, dünyadaki gelişmelere paralel olarak önem kazandığı görülmektedir. Günümüz ekonomik koşullarında işletmeler için kaçınılmaz bir ihtiyaç haline gelen bağımsız denetimin ülkemizde nasıl yürütüldüğü, hangi örgütlenmenin bu konuda daha etkili olduğu, uygulamada karşılaşılan sorunların denetim kuruluşları için ne derece önemli olduğu konuları, ülkemizde bağımsız denetim alanında son derece önemli ve güncel tartışma konularını oluşturmaktadır.

Özellikle 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu’nun kabulü ile bağımsız denetime verilen önem daha çok artmıştır.

Bir diğer önemli konu olan kurumsal yönetim ifadesi ise 2000’li yıllarla birlikte Türkiye’ye girmesine rağmen, kurumsal yönetimin benimsenmesi ve bağımsız denetimin kapsamının ve uygulanabilirliğinin artması yönünde Türk şirketleri için en önemli dönüm noktası 13.01.2011 tarihinde kabul edilip, 01.07.2012 tarihinde yürürlüğe giren 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu olmuştur.

Geçtiğimiz yıllarda Bankacılık ve Sermaye Piyasası Kanunları kapsamında da kurumsal yönetim ve bağımsız denetim uygulamalarına yönelik çeşitli düzenlemeler yapılmıştır. Ancak, 6102 Sayılı Kanun, Türkiye’de bu uygulamaların kapsamının genişlemesi ve öneminin artması hususunda yeni bir boyut getirmiştir.

Bilindiği üzere, 13 Ocak 2011 tarihinde kabul edilen 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu’nun bazı düzenlemeleri, özellikle 2012 yılının başından itibaren iş dünyasının yoğun eleştirilerine konu olmuştur ve bu düzenlemelerin uygulamada sıkıntı doğuracağı dile getirilmiştir. İş dünyasından gelen bu eleştiriler üzerine yapılan çalışmalar sonucunda, 26 Haziran 2012 tarihinde 6335 Sayılı Türk Ticaret Kanunu ile Türk Ticaret Kanununun Yürürlüğü ve Uygulama Şekli Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun kabul edilmiştir ve 6335 Sayılı Kanun 30 Haziran 2012 tarihli ve 28339 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanmıştır.

Çalışmada, öncelikle Türkiye’de yıllardır aksaklıkların yaşandığı kurumsal yönetim ve bağımsız denetim uygulamalarının, 6102 Sayılı TTK ile ulaştığı mevcut boyut değerlendirilmiştir. Daha sonra; KGK tarafından yetkilendirilen, Kasım 2014 itibarıyla İzmir ilinde 10 adet ve Çanakkale ilinde 1 Adet bağımsız denetim kuruluşundaki, büyük çoğunluğu Yeminli Mali Müşavir unvanına sahip olan seçilmiş sorumlu ortak baş denetçilerle görüşmeler yapılmıştır. Görüşmelerden elde edilen bulgular ışığında ülkemizde bağımsız denetim ve kurumsal yönetim uygulamalarının mevcut durumu (olumlu ve olumsuz yönleriyle) değerlendirilerek, bu uygulamalara yönelik geleceğe ilişkin fayda yaratacak öneriler sunulmuştur.

1. Bağımsız Denetim ve Özellikleri

Bağımsız denetim kavramını açıklamadan önce değişik biçimlerde tanımlanan ve bağımsız denetimi de kapsayan denetim kavramını, Amerika Muhasebeciler Birliği Temel Denetim Kavramları Komitesi şu şekilde tanımlamaktadır: “Denetim, iktisadi faaliyet ve olaylarla ilgili iddiaların (sonuçların) önceden saptanmış ölçütlere uygunluk derecesini araştırmak ve sonuçları ilgi duyanlara bildirmek amacıyla tarafsızca kanıt toplayan ve bu kanıtları değerleyen sistematik bir süreçtir” (Güredin, 2010, s. 11; Toroslu, 2012, s. 49). Bu tanım en yaygın kabul gören tanımdır.

12.06.2006 tarihinde yayımlanan SPK'nın, Seri X, 22 no.lu Tebliği'nde (m.4/1.b) ve ayrıca; Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu tarafından 26 Aralık 2012 tarihinde Resmi Gazete'de yayımlanan Bağımsız Denetim Yönetmeliği'nin 4/b maddesinde bağımsız denetim şöyle tanımlanmıştır: “Finansal tablo ve diğer finansal bilgilerin, finansal raporlama standartlarına uygunluğu ve doğruluğu hususunda, makul güvence sağlayacak yeterli ve uygun bağımsız denetim kanıtlarının elde edilmesi amacıyla, denetim standartlarında öngörülen gerekli bağımsız denetim tekniklerinin uygulanarak defter, kayıt ve belgeler üzerinden denetlenmesi ve değerlendirilerek rapora bağlanmasını” ifade eder.

Bağımsız denetimde asıl amaç finansal denetimdir. Bağımsız denetimde denetimin konusunu işletme veya şirketlerin defter ve kayıtları, kayıtların dayanağını teşkil eden belgeler (muhasabe) oluşturur. Bununla birlikte bağımsız denetçinin uygunluk, performans ve ekonomik denetim yapmaları da mümkündür (Topçuoğlu, 2012, s. 15).

SPK'nın ilgili tebliğinden yola çıkarak yapılan bir diğer tanımda bağımsız denetim, bir işletmenin ekonomik faaliyetleri sonucunda hazırlanan finansal tablo ve diğer finansal bilgilerin önceden belirlenmiş ölçütlere uygunluğu ve doğruluğunun makul güvence sağlayacak yeterli ve uygun bağımsız denetim kanıtları ile bağımsız denetim standartlarında öngörülen gerekli tüm bağımsız denetim tekniklerinin uygulanarak, defter, kayıt ve belgeler üzerinden değerlendirilmesi ve sonuçlarının bir rapora bağlanması şeklinde açıklanmıştır (Selimoğlu ve Uzay, 2011, s. 5).

Yukarıdaki tanımlar ve açıklamalardan anlaşılacağı üzere bağımsız denetim, öz bir ifadeyle işletme veya şirketlerin finansal tablolarının tarafsız ve güvenilir bir biçimde dışarıdan, bağımsız bir denetçi tarafından denetlenmesidir. Bağımsız denetim, Kamu Gözetimi Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu (KGK)'nın yetkilendirdiği bağımsız denetim kuruluşları veya bu yetkiye sahip ve mesleklerini herhangi bir gerçek veya tüzel kişiye bağlı olmadan icra eden SMMM'ler ya da YMM'ler tarafından yapılır.

Bağımsız denetim ile ilgili tanımlardan, bağımsız denetimin amaç ve kapsamından yola çıkarak, bir faaliyetin “denetim faaliyeti” olarak tanımlanabilmesi için gerekli özellikler şunlardır (Carmichael vd., 1996, s. 4; Altıntaş, 2011, s. 19):

- *Sistemik Süreç*: Denetim, mantıklı ve anlamlı bir biçimde sıralanmış ve birbirini izleyen belirli faaliyetlerden oluşur. Dolayısı ile, denetim faaliyeti anlamlı, planlı ve bilimsel bir süreçtir.

- *Tarafsızlık*: Sağlanan bilgilerin elde edilmesi şeklinin ve denetimi yapan kişinin, uygunluğudur. Önyargıdan ve diğer yanlısamalardan uzaklığı ifade eder.

- *Kanıt Toplanması ve Kanıtların Değerlendirilmesi*: Denetim faaliyetinde, iddialar ve açıklamaların dayandığı kanıtların toplanması ve değerlendirilmesi esastır.

- *Ekonomik Faaliyetler ve Olaylar ile İlgili İddialar*: Denetim faaliyetinde, denetlenecek konu ekonomik faaliyetler ve olaylar ile ilgili iddialardır. İddialar geçerli olduğu veya olmadığı belirlenebilen savlardır.

- *Saptanmış Ölçütler ve Uygunluk Derecesi*: Denetim, iddialar ile belirlenmiş ölçütler arasındaki uygunluk derecesini ortaya koyar.

• *Sonuçların Raporlanması*: Denetim faaliyetinin sonuçlarının ilgili taraflara raporlanması gerekir.

Diğer yandan, denetimin özellikleri şöyle de özetlenebilir (Haftacı, 2014, s. 3):

• Denetimin konusunu oluşturan çalışmalar, bir iktisadi birim ya da belirli bir dönem için yapılır,

• Denetlenen bilgilerle, önceden belirlenmiş ölçütler karşılaştırılır,

• Denetim, mesleği iyi bilen uzman kişiler tarafından gerçekleştirilir,

• Denetimde, gerekli kanıtlar toplanır ve toplanan kanıtlar dayanaklarla karşılaştırılarak değerlendirilir.

• Denetim çalışmalarında, varılan sonuçlar bir rapor halinde yönetime ya da denetim görevini verenlere sunulur.

• Denetim bir süreçtir.

2. Bağımsız Denetimin Gerekliliği ve Faydaları

İşletmelerin faaliyetleri ile ilgili birçok kişi ve kurum bulunmaktadır. Sanayi devrimi öncesi, finansal bilgi ile ilgili olanlar sadece işletme sahipleri iken, zamanla bunlara, ortaklar, işletmeye borç verenler, profesyonel yöneticiler, çalışanlar, devlet, yatırımcılar, sendikalar ve tüketicilerde eklenmiştir. Bu kişi ve kurumların işletmelerin faaliyetleri ile doğrudan veya dolaylı olarak ilgileri bulunmaktadır. Bu bakımdan, söz konusu kişi ve kurumlara paydaş grupları denmektedir. Paydaş gruplarının, işletme ile ilgili temel bilgi kaynağı işletme tarafından hazırlanan finansal tablolardır. Paydaş grupları, söz konusu finansal tabloları kullanarak kendi yararları doğrultusunda çeşitli kararlar vermek durumundadırlar. Bir tarafta işletmenin hazırladığı bilgiler, bir tarafta çok farklı bilgilere ihtiyaç duyan kişi ve kurumlar bulunmaktadır. Bu iki grup arasında, temel bilgi akışını ise finansal tablolar sağlamaktadır (Kaval, 2007, s. 6; Esendemir, 2011, s. 3895).

Paydaş gruplarının ortak arzusu muhasebe bilgilerinin güvenilir ve kullanılabilir olmasıdır. Doğruluk ve güvenilirliği sağlama görevi işletme yönetimine aittir. Ancak aşağıda sıralanan nedenler dolayısıyla denetim çalışmasının işletme dışından bağımsız, muhasebe ve denetim konusunda uzman, yetki sahibi kişilerce (muhasebe denetçileri veya bağımsız denetçiler) tarafından yapılması gerekir. Söz konusu nedenler (TESMER yayınları, 2013, s. 13):

• Şirket yöneticisi ile kullanıcılar arasındaki çıkar çatışması, yani bilgiyi sağlayanların eğilimleri,

• Şirket iç kontrol sisteminin ve muhasebe sisteminin yetersizliğine ilişkin şüphelerin olması,

• Artan iş hacmi ile birlikte muhasebe sisteminin karmaşıklığı ve dolayısıyla artan hata olasılığı,

• Kullanıcıların şirketten ayrı olmasıdır. Finansal bilgi kullanıcılarının yani işletme dışındaki çıkar gruplarının bireysel olarak denetim yapması hem hukuken hem de rasyonel olarak mümkün değildir.

Bağımsız denetim, firmaların özellikle finansal tablolarının daha şeffaf olmalarını, firma içinde kurumsal yönetim ilkelerinin daha uygulanabilir olmasını sağlar. Etkin bir bağımsız denetim sistemi ile orta vadede firmaların güvenilirliği artacaktır. Devletin denetimi kolaylaşacaktır. Kredi kuruluşlarının ve dış ülkelerin yerli firmalara olan güveni artacak (özellikle finansal tablolar daha şeffaf ve güvenilir olacak) ve bu bağlamda ülkemize olan yatırımlar artacak ve ekonomik kalkınma anlamında önemli gelişmeler yaşanabilecektir.

Anlaşılabileceği üzere; bağımsız denetim günümüzde işletmeler açısından son derece önemli bir hale gelmiş ve faydaları sadece işletme ile de sınırlı kalmamıştır. Bağımsız denetim toplumdaki çeşitli sosyal gruplara değişik faydalar sağlamakta, ekonomik yaşamı düzenlemektedir.

3. 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu'nda Bağımsız Denetim

Gerek Bankacılık Hukuku'nda, gerek Sigortacılık Hukuku'nda bağımsız denetimin çerçevesi, uluslararası denetim standartlarına uyumlu bir yaklaşımla düzenlenmiştir (Türker, 2006, s. 93).

Dünyada yaşanan ekonomik ve ticari gelişmeler sonucunda ortaya çıkan değişimlere paralel olarak; yaşanan hukuki sorunlar, finansal skandallar, ülkemizde de sorunlara küreselleşme ölçeğinde yanıt verecek nitelikte yeni düzenlemeler içeren 6102 sayılı TTK'nin çıkarılmasını zorunlu kılmıştır. 6102 sayılı TTK ticaret hayatına yönelik çok önemli değişiklikler getirmektedir. Bu değişikliklerin en çok görüldüğü alanlardan biri de bağımsız denetimdir.

Ancak, 30 Haziran 2012'de Resmi Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe giren 6335 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun Yürürlüğü ve Uygulama Şekli Hakkında Kanun'da Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile başlayan süreç ise, muhasebe açısından TTK ile gelişen olumlu beklentiye önemli engeller getirdiği düşünülmektedir. Kayıt dışı ekonominin önlenmesi için önemli bir adım atılmasını sağlayacak şekilde tüm sermaye şirketlerinin bağımsız denetime tabi olacağı bir ortamdan, denetime tabi olacak şirketleri belirleme yetkisinin Bakanlar Kurulu'na devredildiği; işletmelerin uluslararası anlamda kabul görececek bir muhasebe sistemine kavuşmalarının sağlanacağı bir ortamdan, vergi odaklı raporlamaya devam edilmesine neden olacak düzenlemelerin yapıldığı bir süreç yaşanmıştır (Gürdal, 2013, s. 2).

Şunu da belirtmek gerekir ki; 6335 Sayılı Kanun ile 6102 Sayılı TTK'de bir takım değişiklikler ve düzenlemeler yapılmasaydı; 6102 Sayılı TTK'nin mevcut hali ile devam etmesinin kısa vadede gerek işletmeler gerekse denetçiler ve denetim uygulamaları açısından uygulamada birçok sorun yaşanmasına sebep olacağı yönünde kamuoyunda yapılan tartışmaların giderek artması ve böyle bir durumda uygulamaya dönük büyük sorunların yaşanması söz konusu olabilecekti. 6102 Sayılı TTK'nin bağımsız denetim ile ilgili düzenlemeleri son derece önemli ve uluslararası düzenlemeler ışığında nihai düzenlemeler olma hedefinde olmakla birlikte; 6335 Sayılı Kanun ile her ne kadar bu düzenlemelerin kapsamı daraltılmış ise de bağımsız denetim sürecinin daha sağlam temellere oturması ve kısa vadede ortaya çıkacak aksaklıkların engellenmesi açısından doğru bir uygulama olduğu düşünülebilir. Orta ve uzun vadede bağımsız denetimle ilgili yaşanan gelişmelere ve aksaklıklara istinaden gerekli yasal düzenlemelerin yapılmasının kaçınılmaz olacağı yadsınamaz bir gerçektir.

Yaşanan tüm bu gelişmelere karşın, bağımsız denetimin artan önemi ve orta/uzun vadede bağımsız denetim uygulamalarının yaygınlaşacağı beklentisi 6102 Sayılı TTK'yi bu alanda çok önemli adımların atıldığı bir dönüm noktası haline getirmekte ve denetim alanında yapılan çalışmaların önemini arttırmaktadır.

AB müktesebatına uyum sağlamak üzere, bağımsız denetim kapsamı zaman içinde kademeli bir şekilde genişletilmektedir. 1 Şubat 2015 günlü Resmi Gazete'de yayınlanan Bakanlar Kurulu Kararıyla bağımsız denetime tabi olmaya ilişkin kriterler yeniden belirlenmiş ve 2015 yılı için bağımsız denetim kapsamı genişletilmiştir. Denetime ilişkin AB direktifinde aktif toplam, net satış hasılatı ve çalışan sayısı olmak üzere 3 kriter belirlenmiş olup, geçmiş 2 yılda söz konusu 3 kriterden 2 sini sağlayan şirketler bağımsız denetime tabi olmaktadır.

1 Şubat 2015 tarihli Resmi Gazete'de yayınlanan Bakanlar Kurulu Kararıyla 2015 yılı için bu kriterler; **50 milyon aktif toplam, 100 milyon net satış hasılatı ve 200 çalışan** olarak belirlenmiştir. Dolayısıyla 2013 ve 2014 yıllarında bu 3 kriterden herhangi ikisini sağlayan şirketler 2015 yılında bağımsız denetime tabi olacaktır. En büyük şirketlerden başlamak üzere 2013 yılında **2 bin 500**, 2014 yılında **3 bin 500** civarında şirket bağımsız denetime tabi olmuş olup, 2015 yılında ise yeni Bakanlar Kurulu Kararı uyarınca **5 bin** civarında şirketin bağımsız denetime tabi olacağı beklenmektedir <<http://kgk.gov.tr>> (02.01.2015).

Yukarıdaki Bakanlar Kurulu kararlarından da görüleceği üzere, 2013 yılından 2015 yılına bağımsız denetim kapsamına girecek şirketlerde artış olmuştur.

4. Kurumsal Yönetim Kavramı ve Önemi

Politikada yönetilenlere söz hakkı oy kullanma ile sağlanırken, şirketlerde, yatırımcılara kontrol haklarını kullanarak yöneticiler tarafından sömürülmelerinin önlenmesi hakkı kurumsal yönetim ile sağlanmaktadır (Kula, 2006, s. 20-21). Kavram, 1980'lerde yaygın olarak kullanılmaya başlanmış, 1990'larda ise; bireysel ve kurumsal yatırımcılar, hissedarlar, yöneticiler ve finansmanla ilgili bütün çevrelerin gündeminde birinci sırada yer almıştır (Saklı, 2012, s. 95).

Kurumsal yönetim kavramı, farklı araştırmacılar, akademisyenler ve kurumlar tarafından değişik biçimlerde tanımlanmıştır. Yapılan tanımların bazılarının kurumsal yönetimin kapsamına dar ve geniş açıdan bakılarak yapıldığı, bazılarının ise kurumsal yönetimin özelliklerinden bir veya birkaçının ön plana çıkarılması suretiyle yapıldığı görülmektedir.

Denis ve McConell (2003, s. 1) kurumsal yönetimi, bir şirketin, kendi çıkarlarını gözetken kontrol edenlerin (bunlar şirketin nasıl yönetileceğine ilişkin karar alırlar), şirketin sahipleri (sermaye sağlayanlar) için firma değerini maksimize edecek kararlar almaya sevk eden hem kurumsal hemde piyasa tabanlı mekanizmalar seti olarak tanımlamaktadırlar. Kurumsal yönetimin bir diğer tanımı; "bir ekonomideki faaliyetleri kontrol eden faktörler, kurallar ve yasalardan oluşan sistem" olarak ifade edilebilir (Gillan, 2006, s. 382).

BDDK tarafından çıkarılan ve 1 Kasım 2006 tarihinde Resmi Gazete'de yayımlanan "Bankaların Kurumsal Yönetim İlkelerine İlişkin Yönetmelik"te kurumsal yönetim; "banka üst yönetiminin bankayı, belirlenmiş hedefler, Bankacılık Kanunu ve kanuna istinaden çıkarılan düzenlemeler ile ilgili diğer mevzuat, esas

sözleşme ve banka içi düzenlemeler ile bankacılık etik kuralları doğrultusunda, tüm menfaat ve pay sahipleri ile tasarruf sahiplerinin hak ve menfaatlerini koruyacak biçimde yönetmesi” olarak tanımlanmıştır.

Günümüzde, kurumsal yönetim ve risk yönetimi artan bir önemle çağdaş kurumsal ortam sağlamanın temel prensipleri haline gelmiştir. Gelişmiş ekonomilerin ve işletmelerinde krizlere ve iflaslara konu olduğu son yıllarda bozulan ekonomik, ticari ve finansal düzen ve yaşanan sıkıntılar bir kere daha kurumsal yapı ve iyileştirilmesinin önemini ortaya koymaktadır (Okay, 2014, s. 38).

İşletmelerin büyümesi, işletme ile ilgili tarafların (iç ve dış paydaşların) sayılarının ve işletmeden beklentilerinin artması; dürüstlük, doğruluk, şeffaflık ve hesap verme temelinde oluşturulan yöntem ve prosedürlere odaklanan bir model olan “kurumsal yönetimin” önemini arttırmıştır. Kurumsal yönetim kapsamında yapılan uygulamalar işletmelerin devlete, hissedarlarına, müşterilere, çalışanlara ve ilişki içinde bulunduğu diğer kişi ve kurumlara karşı doğru bilgi vermesini ve şeffaf davranmasını amaçlamaktadır (Tanç ve Cingöz, 2011, s. 206).

Kurumsal Yönetimin öneminin artmasına neden olan faktörlerin başında küresel rekabet gelmektedir. Özellikle uluslararası finansman kaynaklarından yararlanabilmek için, kurumsal yönetim ilkelerini benimsemiş olmak gerekmektedir (Erdoğan ve Çubukcu, 2010, s. 59).

Kurumsal yönetim kavramının son 20 yılda önemli bir konu haline gelmesinde rol oynayan belli başlı faktörler; dünya genelinde yoğunlaşan özelleştirmeler, emeklilik fonu reformları, şirket ele geçirmelerindeki artışlar, sermaye piyasalarında deregülasyon ve artan entegrasyon, 1998 yılındaki Asya krizi ve gelişmiş ülkelerde görülen şirket skandalları olarak sıralanabilir (Becht, Patrick ve Alisa, 2002, s. 1). Özellikle ABD’de Enron, WorldCom, Adelphia, Xerox, Tyco ve Avrupa’da Parmalat şirketlerinde meydana gelen yönetim kaynaklı muhasebe skandalları ile üst düzey yöneticilerin baş aktör olarak görüldüğü son küresel finansal kriz, kurumsal yönetim anlayışını daha da önemli hale getirmiştir (Gökgöz, 2012, s. 323-324).

Son yıllarda yaşanan küreselleşmedeki yükseliş firmaları uluslararası piyasalarda genişlemek için baskı altında bırakmıştır. Ayrıca küreselleşme, işletme yönetiminin yapısını, stratejisini ve çevrelerini kapsayan önemli yönetsel değişiklikleri de beraberinde getirmiştir. Uluslararası genişleme ile ilgili karmaşıklık ve küreselleşmenin firmalara sağladığı ürünleri ölçmedeki zorluklar küreselleşen firmalarda kurumsal yönetimin öneminin artmasına katkı sağlamıştır (Musteen vd., 2009, s. 321).

Sermaye piyasalarının küreselleşen finansal piyasalara entegrasyonunun sağlanmasında ve hem yerli hem de yabancı yatırımcıların piyasalara güvenlerini artırılmasında uluslararası gelişmeleri yakından takip etmek ve bu gelişmelere uyum sağlamak önemli bir unsur haline gelmiştir. Son yıllarda, özellikle gelişmiş ülkelerde ortaya çıkan şirket skandallarının etkisiyle kurumsal yönetim konusu daha çok önem kazanmıştır.

Kurumsal yönetimin temel amacı, işletmenin etkili bir şekilde yönetilmesini sağlayacak bir yapı kurmak ve paydaşların ihtiyaçlarının karşılanmasını kolaylaştıracak bir sistem oluşturmaktır (Anand, 2008, s. 87).

Görüldüğü üzere kurumsal yönetim kavramı, devlet, hissedarlar, müşteriler, çalışanlar ve kreditorler nezdinde, işletmelerin mümkün olduğu ölçüde doğru bilgi vermesi ve şeffaf davranmasını amaçlamaktadır. Hatta bazı yazarlara göre, eğer kurumsal yönetim ilkeleri zamanında uygulanmış olsaydı belkide Asya ülkelerinde ekonomik krizler ya ortaya çıkmayacaktı veya “salgın” halini alıp diğer ülkelere yayılmayacaktı (Koçel, 2010, s. 456).

5. 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu’nda Kurumsal Yönetim

Türkiye’de kurumsal yönetim ilkelerinin yaygınlaşması açısından son zamanlardaki en önemli gelişme, 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu’nun yasalaşması olmuştur.

6102 Sayılı Kanun, Türk şirketlerinin “sürdürülebilir” ve “küresel olarak rekabet edebilir” olmasına odaklanarak ve kurumsal yönetim ilkeleri ve şeffaflık esas alınarak hazırlanmıştır (Erhan, 2012, s. 158).

Arsoy (2008, s. 17) şirketlerin uluslararası alanda kabul görmüş standartları uygulayarak kurumsal şeffaflık düzeylerini arttıracaklarını ve kurumsal şeffaflığın muhasebe uygulamaları ile doğrudan ilişkili olduğunu vurgulamaktadır. Bu bağlamda 6102 Sayılı TTK’nin kurumsal yönetim alanında getirdiği önemli değişikliklerin muhasebe uygulamaları ile iç içe olduğunu söylemek mümkündür (Zeytinoglu ve Özkan, 2013, s. 63).

6102 Sayılı TTK’nin kurumsal yönetim açısından getirdiği en önemli düzenleme, düzenleyici ve denetleyici organların yetki alanlarının genişletilmesidir. Bunun sonucunda söz konusu kurumlara yeni işlevler yüklenecektir. 6102 Sayılı TTK’nin kurumsal yönetim anlayışı, ABD’deki Sarbenes Oxley Yasası ile ilgili yeni yaklaşımlara dayanmaktadır. Bu yeni yaklaşımlar, 6102 Sayılı TTK’nin temel gerekçesi olarak da belirtilmektedir. 6102 Sayılı TTK’nin, kurumsal yönetim ile ilgili bölümleri genel olarak Anglo Sakson Hukuk Sistemi çerçevesinde oluşturulan düzenlemelerdir. Bunun nedeni, yasanın gerekçesinde belirtilen Cadbury Raporu’nun yasanın hazırlanmasında dikkate alınmış olmasıdır.

Kurumsal yönetim ilkelerine ilişkin olarak ülkemizde yapılmış çalışmalar ve düzenlemeler bulunmakla birlikte 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu, kurumsal yönetim ilkelerinin çerçevesini belirleyen temel bir yasa niteliğindedir. 6102 Sayılı TTK ile birlikte daha öncesinde tavsiye mahiyetinde ve sınırlı olan düzenlemeler yerine geniş kapsamlı ilkesel ve somut düzenlemeler yapılmıştır. 6102 Sayılı TTK, kurumsal yönetim ilkelerini sadece borsa şirketlerine özgülememiş, onları aynı zamanda anonim ve limited şirketler hukukunun bir parçası haline getirmiş, yani bir anlamda somutlaştırmış ve yaygınlaştırmıştır (Tunalı, 2012, s. 78).

6102 Sayılı TTK detaylı incelendiğinde, kurumsal yönetim ilkeleri konusunda en çok şeffaflık kavramının ön plana çıkarıldığı görülmektedir. Ülkemizde şirketlerin kurumsal yönetim ilkelerine uyum düzeyinin yükselmesi, sermaye piyasalarının gelişmesine de çok önemli katkılarda bulunacaktır. Şirketlerin kurumsal yönetim uyum ve derecelendirme raporlarındaki göstergeler yatırımcılar açısından en çok önem verilen konular olmaktadır. Yatırımcılar haklı olarak, yeni bir yatırım kararı alırken kamuyu aydınlatma ve şeffaflık düzeyi yüksek olan şirketleri tercih edeceklerdir. Bu da hem şirketlerin güçlenmesini sağlayacak, hem de ülkemizin sermaye piyasasına olumlu katkılarda bulunacaktır (Özdemir ve Elitaş, 2013, s. 42).

6102 Sayılı TTK, yalnızca halka açık anonim şirketler için kurumsal yönetim ilkelerinin belirlenmesi ile ilgili olarak SPK'ya yetki vermiş olsa da Kanunun genel sistematığı iç denetim, bağımsız denetim, şeffaflık ve hesap verebilirlik gibi kurumsal yönetim kapsamında değerlendirilmesi gereken konularda tüm şirketler için iyileştirmeler yapmaya yöneliktir (Esen 2012: 47).

Yukarıdaki açıklamalardan anlaşılacağı üzere, 6102 Sayılı TTK'de kurumsal yönetime yer verilmiş ve SPK'nın kurumsal yönetim ilkelerinin uygulanması öngörülmüştür.

6. Bağımsız Denetim ile Kurumsal Yönetim İlişkisi

Bağımsız denetim, finansal raporlamaya güvenilirlik kazandırmak açısından en önemli safhalardan birini oluşturmaktadır. Kurumsal yönetim açısından, bağımsız denetimin amacı, mali tabloların önemli düzeylerdeki hata hile ve yanlışlıklardan arındırıldığı konusunda yatırımcılar, kredi verenler ve diğer paydaşlara makul bir güvence sağlamaktır (Arı, 2008, s. 62-63).

Finansal raporlamada güvenilirliğin sağlanması, başta işletmelerin sürekliliğinin sağlanması açısından büyük önem taşımakla birlikte; ancak; etkin ve küresel kurumsal yönetim uygulamalarının dikkate alınması ve bu uygulamaların genel kabul görmüş bağımsız denetim uygulamaları ile doğrulanması sonucunda mümkün olabilecektir. Güvenilirliği sağlanmış finansal raporlar ise başta işletme olmak üzere, tüm işletme ile ilgili taraflara pozitif katkı sağlayacaktır.

İşletmelerin etkin kurumsal yönetim uygulamaları ile yönetilmesi sonucu elde edebileceği başarılar ancak etkin bağımsız denetim uygulamaları ile mümkündür. Kurumsal yönetim uygulamaları ve bu uygulamaların bağımsız denetimle bütünleşmesi; işletmelerin hayatiyetlerinin devamlılığı, global normları yakalamaları, yine işletme ile ilgili kesimlerin doğru, tarafsız, güvenilir bilgilere ulaşmaları açısından son derece önemlidir.

Türkiye'de bağımsız denetim ve kurumsal yönetim mekanizmalarının sağlıklı işlemesi için bağımsız denetim ve kurumsal yönetim konularında eğitimler verecek olan üniversitelere, meslek odalarına ve bağımsız denetime tabi olsun olmasın tüm işletmelere önemli görevler düşmektedir. Mevcut uygulamaların birbiriyle eşgüdümü hale getirilmesi ve çok başlılığın ortadan kaldırılması açısından 6102 Sayılı TTK ile başlayan yasal düzenlemelerin geliştirilmesi ve bu şekilde işletmeler açısından bağımsız denetim ve kurumsal yönetim uygulamalarında dünya normlarının yakalanması çabalarında artış sağlanması da son derece önemli diğer bir husustur.

Ülkemizde bağımsız denetim ve kurumsal yönetim uygulamalarının, 6102 Sayılı TTK ile önemi, bilinirliği ve başarı şansının arttığı ve işletmelerin bağımsız denetim ve kurumsal yönetim uygulamalarına olan geçişinin hızla ve önemle gerçekleşmesi yönünde beklentilerin yoğunlaştığı söylenebilir. 6102 Sayılı TTK'nin işlerlik kazandıracağını düşündüğümüz ülkemizdeki kurumsal yönetim uygulamalarının, bağımsız denetim açısından değerlendirilmesi son derece önemlidir. Kurumsal yönetim ve bağımsız denetim birbirinin etkileyen, iç içe geçmiş ve birlikte değerlendirildiğinde işletmeler ve ilgililer açısından önem arz eden kavramlardır. Ancak bu ikilinin başarısı da tabiki öncelikle doğru yasal düzenlemelerden geçmektedir.

7. Nitel Bir Araştırma Olarak Görüşme Uygulaması

Çalışmada, 6102 Sayılı Kanun kapsamında kurumsal yönetim ve bağımsız denetim uygulamaları ile ilgili olarak, Türkiye'nin mevcut durumu ve geleceği hakkında genel değerlendirmeler yapabilmek ve öneriler sunmak amacıyla; nitel bir araştırma olan görüşme yönteminden yararlanılmıştır. Yöntem, İzmir ve Çanakkale illerindeki bağımsız denetim kuruluşlarındaki sorumlu baş denetçiler üzerinde uygulanmıştır. Görüşmelerde deneyim esas alınmıştır. Yapılan görüşmeler sonucu elde edilen veriler ışığında, konu ile ilgili mevcut durum değerlendirilerek, işletme ilgililerine yönelik öneriler sunulmuştur.

7.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı; Türkiye'de yıllardır aksaklıkların yaşandığı kurumsal yönetim ve bağımsız denetim uygulamalarının 6102 Sayılı TTK ile kazandığı yeni boyutu, meslekte deneyimli sorumlu denetçilerin görüşlerini alarak açıklamak ve ülkemiz uygulamalarında birçok sorunun yaşandığı ve tam anlamıyla işlerlik kazanamayan bağımsız denetimin önemini, mevcut ve gelecekteki durumunu değerlendirmektir. Bu amaçları gerçekleştirmek için araştırmada, KGK tarafından yetkilendirilen İzmir ilindeki 10 adet ve Çanakkale ilinde 1 adet bağımsız denetim kuruluşlarındaki en az 1 sorumlu ortak baş denetçi (YMM ağırlıklı) üzerinde konu ile ilgili nitel araştırma kapsamında, görüşme yönteminden yararlanılmıştır. Bu doğrultuda yapılan analizler sonucu elde edilen bulgular değerlendirilerek, bağımsız denetimin ve kurumsal yönetimin gelişimi açısından yarar sağlayacak gelecekle ilgili öneriler sunulmuştur.

7.2. Araştırmanın Önemi

Kurumsal Yönetim ve bağımsız denetim konularında gerek ulusal gerekse uluslararası literatürde birçok çalışma bulunmaktadır. Türkiye'de kurumsal yönetim ve bağımsız denetim uygulamalarındaki yaşanan olumsuzluklar yıllardır tartışma konusu olmaktadır. Ancak, 6102 Sayılı TTK tüm bu tartışmalara yeni bir boyut kazandırmış ve kurumsal yönetim ve bağımsız denetim konularında yaşanan aksaklıklara somut çözümler getirmiştir. Kanunun kurumsal yönetim ve bağımsız denetim alanında getirdiği yeniliklerin etkilerinin ilerleyen zamanlarda ortaya çıkacağı bilinen bir gerçektir.

6102 Sayılı TTK'nin uygulanmaya başlaması ile Türkiye'de Kurumsal Yönetim ilkelerinin işlerlik kazanması ve böylelikle uluslararası denetim standartlarının uygulanması ve bağımsız denetim gibi konularda önemli gelişmeler yaşanmıştır. Bu konularda kanunun getirdiği önemli değişiklikler yoğun tartışmalara yol açmıştır. Bunun sonucunda, 6335 Sayılı Kanun ile bazı değişiklikler yapılmıştır. 6102 Sayılı TTK ile ilgili tartışmaların uzun bir süre devam edeceği ve kanunun tam anlamıyla hedefine ulaşmasının ve işlerlik kazanmasının zaman alacağı düşünülmektedir.

Böyle bir araştırma konusu seçilmesinin nedeni; bağımsız denetim ve kurumsal yönetim konularının 6102 Sayılı TTK'nin uygulanmaya başlaması ile önem kazanmaları ve bu bağlamda kanunun işletme ilgilileri tarafından doğru algılanmasının ve uygulanmasının da önemli hale gelmesidir. Bu durumun sonuçlarının bağımsız denetimin ve kurumsal yönetimin ülkemizdeki gelişimini ve geleceğini de etkileyeceği yadsınamaz.

7.3. Araştırmanın Kısıtları

Çalışmada konu ile ilgili olarak, İzmir ve Çanakkale illerindeki bağımsız denetim kuruluşlarında çalışan en az 1 sorumlu ortak baş denetçi ile de karşılıklı görüşme yöntemi uygulanarak konu ayrıntılı olarak değerlendirilmiştir. Araştırmanın bu bölümü katılımcı uzmanların görüşleriyle sınırlı olup, elde edilen sonuçların genellenebilirliği sınırlıdır. Bu görüşme kapsamı zaman ve maliyet unsurlarından dolayı sadece bu illerle sınırlı kalmıştır. İlerleyen zamanlarda diğer illerdeki denetçilerle de, görüşme yöntemi aracılığıyla değerlendirmeler yapılması ve bu değerlendirmelerin iller bazında karşılaştırılması konuya katkı sağlayabilir.

7.4. Görüşmeler

Görüşmeler, denetim kuruluşundaki ilgili kişilerden önceden randevu alınarak, 24 Ekim - 03 Kasım 2014 tarihleri arasında yüz yüze görüşülerek gerçekleştirilmiş ve görüşme esnasında genel olarak aşağıdaki sorular (5 adet) sorulmuştur:

1. 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun tam anlamıyla uygulanması ile Türkiye'de Kurumsal Yönetim İlkeleri (eşitlik, şeffaflık, hesap verilebilirlik ve sorumluluk) ve uygulamaları sizce bundan nasıl ve ne yönde etkilenecektir?

2. 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun tam anlamıyla uygulanması ile Türkiye'deki Bağımsız Denetim uygulamaları sizce bundan nasıl ve ne yönde etkilenecektir?

3. 6335 Sayılı Kanunla yapılan değişiklikler (Tüm sermaye şirketlerinin denetime tabi olacağı bir ortamdan denetime tabi tutulacak şirketleri Bakanlar Kurulu'nun belirlediği bir ortama geçilmesi, A.Ş. ve Limited şirketlerin kuruluş aşaması ile ilgili değişiklikler yapılması ve diğer değişiklikler, İşlem denetçiliği müessesinin kaldırılması, Denetçi olabileceklerin kapsamının yeniden belirlenmesi vb.) ve 6455 Sayılı kanunla yapılan değişiklikler; 6102 Sayılı TTK'nin bağımsız denetim ve kurumsal yönetim açısından işlerliğini sizce nasıl ve ne yönde etkilemiştir?

4. Türkiye'de bağımsız denetim ve kurumsal yönetim uygulamalarıyla ilgili olarak, 6102 Sayılı TTK'nin mevcut durumundan yola çıkarak, gelecekle ilgili beklentileriniz ve pratik hayata dönük çözüm önerileriniz nelerdir?

5. Bu konularda (varsa) belirtmek istediğiniz diğer görüşleriniz nelerdir?

Sorumlu ortak baş denetçilerle yukarıdaki 5 soru kapsamında yapılan görüşmeler esnasında zaman zaman meslekte birlik, bağımsız denetim kuruluşları veya işletmeler açısından bağımsız denetimle ilgili yaşanan sorunlar, bireysel-kurumsal denetçilik, 6102 Sayılı TTK sonrası bağımsız denetim konusunda yetkili olan kamu kurumları ve meslek örgütleri arasında yaşanan gelişmeler vb. konulara da yer verilmiştir. Çünkü bu konular ve yaşanan gelişmeler de, bundan sonraki süreçte kurumsal yönetim ve bağımsız denetimin, ülkemizde sağlıklı bir şekilde işlemesi ve ilgili uygulamaların yaygınlaşması hususunda önemli rol oynayacak niteliktedir.

7.5. Görüşme Bulgularının Değerlendirilmesi

Yapılan görüşmelerde, sorulan sorulara verilen cevapların değerlendirilmesi sonucu, katılımcıların araştırma konularına bakış açılarına yönelik önemli saptamalarda bulunulmuştur. Bu saptamalar aşağıda gruplandırılarak daha sistematik hale getirilmiştir.

6102 Sayılı Kanun kapsamında, kurumsal yönetim ve bağımsız denetim açısından katılımcıların, ***genel görüşleri*** şunlardır:

• Genel olarak katılımcılar, 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun tam anlamıyla uygulanması ile Türkiye'de kurumsal yönetim ilkelerinin (eşitlik, şeffaflık, hesap verilebilirlik ve sorumluluk) ve uygulamalarının bundan olumlu yönde etkileneceği yönünde görüş bildirmiştir.

• 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun tam anlamıyla uygulanması ile Türkiye'deki bağımsız denetim uygulamalarının bundan olumlu yönde etkileneceğini düşünmektedirler. Bununla birlikte katılımcılar, bağımsız denetimle ilgili olarak mevcut durumda; bağımsız denetim kuruluşları, bağımsız denetçiler, işletme sahipleri, denetim yapan kamu kurumları ve meslek örgütlerinden kaynaklı birçok aksaklık ve tartışılması gereken konudan da bahsetmektedirler.

• 6102 Sayılı TTK kapsamında yaşanan gelişmeler bir süreç olarak kabul edilmektedir. Bu sürecin kademeli olarak ilerlemesi doğru bir uygulama olarak ifade edilmektedir. Dolayısıyla, sürecin işletmelerin kurumsallaşması ve etkin bağımsız denetimi açısından ilerde yararlı sonuçlar ortaya çıkaracağı düşünülmektedir. 6102 Sayılı TTK'nin mevcut halinden yola çıkarak bağımsız denetim ve kurumsal yönetim konularındaki net etkilerinin orta ve uzun vadede ortaya çıkacağı vurgulanmaktadır. Beklentiler orta ve uzun vade için genel olarak olumludur.

• Katılımcılar tarafından üzerinde durulan bir diğer husus; bağımsız denetimle ilgili zorunluluk algısının ortadan kaldırılıp, insanların bağımsız denetimi niçin yaptıklarını gerektiğine inanmalarının sağlanmasının önemi ve gerekliliğidir. Ayrıca, Devletin vergi oranlarında bir takım indirimlere giderek teşviklerde bulunmasının da bu konularda yararlı olacağı vurgulanmıştır.

6102 Sayılı Kanun kapsamında, kurumsal yönetim ve bağımsız denetim açısından katılımcıların, ***işletmelere ilişkin görüşleri*** şöyledir:

• Şirketlerin bağımsız denetim ve kurumsal yönetim konularında, bakış açılarını değiştirmeleri zaman alacaktır. Özellikle halka açık şirketler dışındaki şirketlerde şuan için kurumsal yönetim ve bağımsız denetim uygulamaları yeterli değildir.

• 6102 Sayılı TTK'nin özellikle kurumsal yönetim anlamında, azınlık haklarının korunması konusunda olumlu etkiler yaratacağı düşünülmektedir.

• 6102 Sayılı TTK tam anlamıyla uygulanırsa, işletmeler; daha şeffaf, anlaşılır bir dili olan ve güvenli bilgileri içeren finansal tablolara kavuşacaktır.

6102 Sayılı Kanun kapsamında, kurumsal yönetim ve bağımsız denetim açısından katılımcıların, ***mevcut ve potansiyel denetçilere ilişkin görüşleri*** şöyledir:

• Katılımcılar, bağımsız denetim standartlarının çok anlaşılır olmadığını, standartları çevirenlerin bu konularda yeni olduğunu ve yeterli bilgiye sahip olmadıklarını ifade etmektedirler.

• Bağımsız denetim sistemini ezberden çıkarmak önemli bir husus olarak görülmektedir. Eski meslek mensuplarının standartlarla ilgili tercümelemleri anlamakta güçlükler yaşadığı belirtilmektedir.

• Denetim tecrübe isteyen bir konudur. Denetçi olabileceklerin kapsamının değişmesi hususunda da bazı katılımcılar eleştirilerde bulunmuşlardır. Ayrıca, katılımcılara göre, şuan bağımsız denetçilik unvanı almasına rağmen, “ben bu işi yapamam” diyenlerin sayısı çok fazladır.

• Yeni jenerasyonun bağımsız denetim ve kurumsal yönetim uygulamalarının geleceği konusunda önemli bir rol üstleneceği düşünülmektedir.

6102 Sayılı Kanun kapsamında, kurumsal yönetim ve bağımsız denetim açısından katılımcıların, *eğitim ve kurumlar arası işbirliğine ilişkin görüşleri* şöyledir:

• Katılımcılar tarafından üzerinde en çok durulan konulardan biri eğitimidir. Meslek mensuplarının eğitilmesi ve bağımsız denetim sürecinin eğitimlerle ilerlemesi daha sağlıklı sonuçlar yaratacaktır.

• 6102 Sayılı TTK, bağımsız denetim, kurumsal yönetim konuları ile ilgili olarak yapılan toplantılarda, eğitimlerde katılımcılar tarafından eksiklikler görülmektedir. Özellikle eğitimlere, toplantılara firma patronlarının katılmıyor olması önemli bir eksiklik olarak görülmektedir. Konulara, çoğu işletme sahibinin sadece maliyet olarak baktığı ifade edilmektedir. Bağımsız denetim konusunun işletme sahipleri tarafından doğru bir şekilde anlaşılmasının gerekliliği vurgulanmaktadır. Bu algıların değişmesi ile 6102 Sayılı TTK'nin bağımsız denetim açısından ilerideki etkilerinin daha olumlu olacağı düşünülmektedir.

• Bağımsız denetim uygulamalarında, KGK ve SPK gibi kurumların uyum içerisinde olması son derece önemli görülmektedir. Denetim konusunda bir yetki karmaşasının yaşanmaması gereklidir. KGK çalışanlarının denetim konularındaki bilgi eksikliklerinin hızla giderilerek uzmanlaşmaları gerektiği bazı katılımcıların üzerinde durduğu bir husustur. Bu bağlamda bazı katılımcılara göre, SPK'nın daha kıdemli olan kadrolarıyla işbirliği yapılabilir. Bağımsız denetim kuruluşları ile meslek örgütleri ve denetim yetkisi bulunan kamu kurumları arasındaki uyumun da sağlıklı bir bağımsız denetim süreci ve uygulamaları için son derece önemli olduğu vurgulanmaktadır.

6102 Sayılı Kanun kapsamında, kurumsal yönetim ve bağımsız denetim açısından katılımcıların, *denetim kuruluşları ve bu kuruluşlarda çalışan denetçilere ilişkin görüşleri* şöyledir:

• 1 Aralık 2014 itibariyle KGK'nin yetkilendirdiği denetim kuruluşu sayısı 135 adettir. Denetlenecek şirket sayısı kademeli olarak artmaktadır. Bu bağlamda, bağımsız denetim kuruluşlarında, bu denetimi gerçekleştirebilecek nitelikli personel sayısının yetersiz kalacağı düşünülmektedir.

• Mevcut bağımsız denetim kuruluşlarında çalışan bağımsız denetim konusunda uzman kişi sayısı yetersiz görülmektedir. Bu nedenle, bağımsız denetim kuruluşlarının bazıları iddialı gibi gözükse de bağımsız denetim konusunda bilgi eksiklikleri fazladır.

• Gelecekte bağımsız denetim ve kurumsal yönetim uygulamalarının istenen noktaya gelmesi için bağımsız denetim kuruluşlarında çalışan bağımsız denetçilerin ve bireysel bağımsız denetçilerin nitelikleri artırılmalıdır. Bu konuların tartışılması önemli bir husustur.

• Bağımsız denetim kapsamı, dört büyüklerle ve mevcut bağımsız denetim kuruluşları ile nereye kadar ilerleyebilir? Yine bağımsız denetimin kalitesinde mevcut

firmalarla ne derece istenilen düzeye ulaşılır? Bu soruların tartışılması bağımsız denetim geleceği ile ilgili beklentilerin oluşmasında önemlidir. Türkiye’de bağımsız denetimin geleceği genel olarak olumlu görülmektedir. Ancak sürecin ağır işleyeceği katılımcıların baskın düşüncesidir.

6102 Sayılı Kanun kapsamında, kurumsal yönetim ve bağımsız denetim açısından katılımcıların, ***UFRS’ler ve VUK’a ilişkin görüşleri*** şöyledir:

• 6102 Sayılı TTK’ da UFRS ve denetim konuları genel olarak kurumsal yönetim ilkelerinin işlerliğini sağlayan önemli konular olarak görülmektedir. Bu konularla kademeli olarak daha ciddi adımlar atılarak, UFRS ve denetim konuları birbiriyle bağlı hale getirilmelidir.

• Denetimin Uluslararası standartlara göre mi yoksa VUK’ye göre mi yapılması gerektiği özellikle vergi denetmeni kökenli sorumlu ortak denetçi olan katılımcılar tarafından yoğun bir şekilde gündeme getirilmiştir. Bu katılımcılar, şuan VUK’ye göre bilanço oluşturulması ile ilgili bir uygulama getirildiğini ifade etmektedir ve bu uygulamanın yanlış olduğunu düşünmektedirler. Bu konudaki genel kanaat, VUK bilançolarını yurt dışındaki ilgili kesimlerin tanımayacağı yönündedir. VUK’ye göre yapılan bilançoların gerçek varlık, borç gibi konuları tam doğru göstermeyeceği ve VUK’ye göre kar elde etmiş görünen bir kurumsal firma bilançosunun, bağımsız denetim ekibi tarafından zararlı çıkma ihtimalinin var olduğu düşünülmektedir. Bu katılımcılara göre, KGK kapsamında yapılan denetimlerle, VUK’ye göre bilanço oluşturulması çelişmektedir. Katılımcılar tarafından, en azından kar zararların finansal raporlamaya göre çıkarılması gerektiği hâkim düşüncedir. Bu konuların üzerine etkin bağımsız denetim sistemi için hassasiyetle gidilmesi gerekmektedir. Katılımcılara göre, Uluslararası standartlarla VUK mümkünse uyumlu hale getirilmelidir. Ancak uyumlu hale getirmenin şuan mümkün olmayacağı düşünülmektedir. Finansal tabloların uluslararası standartlara göre hazırlanması ile birlikte daha şeffaf, daha ölçülebilir, şirketler açısından analizi daha kolay olacak bir yapı sağlanabilecektir. Şirketlerin finansal tablolarını, 3. kişiler daha rahat kavrayabilecektir. Katılımcılar son uygulamaların, 6102 Sayılı TTK’nin, bağımsız denetimle ilgili getirdiklerini yavaşlattığını düşünmektedir. Özellikle bazı katılımcılar eşitlik, şeffaflık ve hesap verilebilirlik ilkelerinin biraz daha erteleme yoluna girdiğini belirtmektedirler.

6102 Sayılı Kanun kapsamında, kurumsal yönetim ve bağımsız denetim açısından katılımcıların, ***mevzuata ve yaptırımlara ilişkin görüşleri*** şöyledir:

• Katılımcılar, bağımsız denetimin kalitesi ve etkinliği için, mevzuat ve yaptırımlarla, bağımsız denetim mesleğinde farkındalık yaratılması gerektiğini belirtmektedir.

• Tüm katılımcılar; bağımsız denetim kuruluşlarının KGK tarafından denetlenmesini, etkin, kaliteli ve şeffaf bir bağımsız denetim sisteminin sağlanması açısından yararlı görmektedir. Böylelikle bağımsız denetimin orta vadede iyi yerlere gelebileceği düşünülmektedir.

6102 Sayılı Kanun kapsamında, kurumsal yönetim ve bağımsız denetim açısından katılımcıların, ***6335 Sayılı Kanuna ilişkin görüşleri*** şöyledir:

• Katılımcılara göre, 6102 Sayılı TTK’nin ilk hali ile uygulanması oldukça zordu ve kısa vadede sıkıntılar yaratacaktı. Bu noktada, 6335 sayılı kanunla yapılan

değişikliklerin çoğu yerinde olmuştur. Bu bağlamda katılımcılara göre, değişiklikler sonrası kanun mevcut haliyle tam olarak uygulanırsa, süreç içinde bağımsız denetim ve kurumsal yönetim açısından kanunun işlerliği olumlu yönde olacaktır.

• 6335 Sayılı Kanunla yapılan değişikliklerin, 6102 Sayılı TTK'nin bağımsız denetim ve kurumsal yönetim açısından işlerliğini nasıl ve ne yönde etkilediği hususunda, katılımcıların ortak düşündükleri veya görüş ayrılığı yaşadıkları durumlar söz konusudur. Genel olarak tüm katılımcıların birleştiği ortak husus, 6102 Sayılı TTK'nin ilk halinde olduğu gibi, tüm şirketleri bağımsız denetime tabi tutma imkânının, Türkiye koşullarında mümkün olmadığı yönündedir. Çünkü Türkiye'de bunun alt yapısının olmadığı düşünülmektedir. Bu açıdan 6335 sayılı kanunla, bağımsız denetim sürecinin kademeli hale gelmesi, tüm katılımcılar tarafından olumlu karşılanmaktadır.

• Özellikle katılımcılar, 6335 sayılı kanun ile kademeli olarak şirketlerin bağımsız denetime tabi tutuluyor olması ve bakanlar kuruluna bu yetkinin verilmiş olmasını ve limitlerin kademeli olarak azalmasını olumlu görmektedir.

• Katılımcıların büyük bir bölümüne göre, kademeli geçiş getirmesi anlamında 6335 sayılı kanundaki düzenlemeler yerinde olmuştur. Ortalama 10 yıllık bir süreçte kapsamın istenilen düzeylere ulaşacağını düşünülmektedir. Bankaların özellikle bağımsız denetimden geçmiş finansal tabloları ve ilgili raporları istemesi ile sürecin hızlanacağı ve kolaylaşacağı vurgulanmaktadır.

• 6335 Sayılı Kanunla kısa vadede yaşanacak bir takım aksaklıkların önüne geçilmesinin sağlandığı düşünülmektedir. 6335 sayılı Kanunla, özellikle hapis cezası uygulamaları, web sayfasında bilançonun kısa sürede yayınlanması gibi konularda geri adım atılması katılımcıların olumlu karşıladıkları diğer hususlardan bazılarıdır.

• Bazı katılımcılara göre, 6335 sayılı kanun çıkmasaydı 6102 Sayılı TTK'nin, eski TTK'deki denetçilik müessesinden çok bir farkı olmayacaktı.

• İşlem denetçiliğinin kaldırılması hususu, denetçilerin farklı düşündükleri değişiklikler arasında yer almaktadır. İşlem denetçiliğinin kaldırılması hususunu olumsuz bulan katılımcılara göre, şirketlerle ilgili birleşme, devir gibi TTK'de yer alan işlemlerin bir şekilde denetimden geçmesi gerekiyordu. İşlem denetçiliği bu müesseseleri biraz disipline ederdi. İşlem denetçisi de taşın altına eline koyardı. İşlem denetçiliğinin kaldırılması bir kısım denetçi tarafından ise olumlu karşılanmaktadır. Bu katılımcılara göre, işlem denetçiliği müessesesi gibi ayrıca bir denetçi tanımlaması yapmak doğru değildir.

6102 Sayılı Kanun kapsamında, kurumsal yönetim ve bağımsız denetim açısından katılımcıların, ***diğer görüşleri*** şöyledir:

• 6102 Sayılı TTK ile murakıplık müessesinin kaldırılması katılımcıların tamamı tarafından olumlu karşılanan diğer bir husustur. Katılımcılara göre, murakıplık müessesinde sorumluluk ve yaptırımlar çok ağırdı. Kimse olmayınca eğitim düzeyi düşük insanlar murakıp yapıyordu. Murakıplıkların ne yapacağı ve ücretleri tam olarak belli değildi. Murakıbın zaten işletme dışından birisi olması gerekiyordu. O yüzden bunun kalkması çok olumlu görülmektedir. Yine A.Ş.'lerdeki sanal ortaklık anlayışının kalkması da olumlu bir gelişme olmuştur.

• Bireysel Denetçilik Kurumsal denetçilik konuları tartışılan bir diğer konudur. Bazı katılımcılara göre, denetim standartlarının kapsamı daraltılsaydı, kurumsal

yönetim ilkeleri daha dar kapsamda değerlendirilseydi, bireysel denetçilik daha kolay yapılabilir hale gelebilirdi. Ciroya göre denetçilikte bir sınırlama yapılabilirdi. Önümüzdeki zamanlarda bağımsız denetimin kademeli olarak genişlemesi ile böyle bir beklenti var. Katılımcılara göre bireysel bağımsız denetçilerin kısa vadede nitelikli bir hale gelmeleri zor görünmektedir. Denetçiliğin tek başına yapılması zordur. Kurumsal firmaları kurumsal denetim şirketlerinin denetlemesi uygun olacaktır. Bağımsız denetimin kapsamının genişlemesi ile tüm sermaye şirketlerini kapsaması durumunda, belli limitin altında kalan firmaların bireysel denetçilere verilmesi de düşünebilir. Ama burada önemli husus, denetçilerin gerçekten nitelikli olması konusudur.

Tablo 1. Katılımcılarının Görüşme Sorularına Genel Bakışı

	Görüşme Soruları (Özet Hali)					
	6102 Sayılı TTK'nin tam anlamıyla uygulanması ile bağımsız denetime bakış	6102 Sayılı TTK'nin tam anlamıyla uygulanması ile kurumsal yönetime bakış	6335 / 6455 Sayılı Kanunlara bakış	Türkiye'de bağımsız denetim ve kurumsal yönetim uygulamalarıyla ilgili gelecek beklentisi	Diğer önemli konular	Bağımsız denetimin tam ve doğru olarak uygulanması için uygun görülen sistem ve süre
Katılımcılar						
1	+	+	+	+	Denetim Eğitimleri	Kademeli Geçiş Orta ve/veya Uzun vade (Ortalama 5-10 Yıl)
2	+	+	+ ve -	+	Kurumlararası Uyum	
3	+	+	+ ve -	+	UFRS – VUK Uyumu	
4	+	+	+	+	UFRS – VUK Uyumu	
5	+	+	+ ve -	+	Nitelikli Personel	
6	+	+	+	+	KGK – SPK Uyumu	
7	+	+	+	+	Sisteme Uyum	
8	+	+	+ ve -	+	UFRS – VUK Uyumu	
9	+	+	+	+	Bağımsız Denetim Kuruluşlarının Denetimi	
10	+	+	+	+	Tam ve Kobi Seti Olarak Uygulama	
11	+	+	+	+	Muhasebe ve Denetim Ayrımı	
12	+	+	-	+	Bireysel Denetçilik, Kalite, Eğitim	
13	+	+	+ ve -	+	Finansal Tablolarda Şeffaflık	
Genel Bakış	+	+	+	+		

Olumlu bakış (+), Olumsuz bakış (-), bazı hükümler olumlu bazıları olumsuz (+) ve (-) ile gösterilmiştir.

Görüşme değerlendirmeleri sonunda, katılımcıların görüşme sorularının içerdiği konulara bakış açıları (Olumlu / Olumsuz) ve verdikleri yanıtlar genel olarak değerlendirilerek özetle Tablo 1’de gösterilmiştir.

Sonuç ve Öneriler

Çalışmada, Türkiye’de bağımsız denetim ve kurumsal yönetim uygulamalarıyla ilgili olarak, 6102 Sayılı TTK’nin mevcut durumundan yola çıkarak, gelecekle ilgili beklentiler ve pratik hayata dönük çözüm önerileri bağlamında, İzmir ve Çanakkale illerinde sorumlu baş denetçilerle yapılan görüşmelere istinaden, işletmelerle ilgili tüm kesimlere katkı sağlayacak değerlendirmeler yapılmıştır ve öneriler sunulmuştur. Bu değerlendirmelere ve önerilere aşağıda yer verilmiştir.

Genel değerlendirmeler ve öneriler şunlardır:

• 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu’nun tam anlamıyla uygulanması ile Türkiye’de Kurumsal Yönetim İlkeleri ve uygulamaları ile bağımsız denetim uygulamalarının, kanundan genel olarak olumlu etkileneceği düşünülmektedir.

• 6335 Sayılı Kanunla yapılan değişiklikler ve 6455 Sayılı kanunla yapılan değişiklikler; bağımsız denetim ve kurumsal yönetim uygulamaları açısından (kademeli geçiş olarak düşünüldüğünde) genel olarak olumlu olmuştur. İşlem denetçiliğinin kaldırılması konusu ise tartışmaya açıktır.

• Bağımsız denetimin kapsamının genişlemesi ile kredi verenler, ortak olanlar, mal satanlar, çalışanlar açısından daha güvenilir bir ortamın olacağı düşünülmektedir.

• Çıkarılan kanunlarda ülkeye ve topluma yarar esas alınmalıdır.

• Muhasebesi olmayan bir şirketin denetiminden söz edilemez. Denetimin etkin olması için öncelikle muhasebe sistemindeki aksaklıkların çözülmesi gereklidir. Özellikle kayıt dışılığın çözülmesi hususunda devlete büyük görevler düşmektedir. Bu bağlamda bağımsız denetime bir yerden başlanmış olması ve kapsamının genişliyor olması umut vericidir.

• 6102 Sayılı TTK orta ve uzun vadede etkinliğini daha çok hissettireceği tahmin edilmektedir. Böylelikle, ilerde firmaların özellikle finansal tablolarının daha şeffaf olmaları sağlanacaktır. Firma içinde, kurumsal yönetim ilkelerinin daha uygulanabilir olması sağlanacaktır ve etkin bir bağımsız denetim sistemi ile orta vadede firmaların güvenilirliği artacaktır. Devletin denetimi kolaylaşacaktır. Kredi kuruluşlarının ve dış ülkelerin yerli firmalara olan güveni artacak (özellikle finansal tablolar daha şeffaf ve güvenilir olacak) ve bu bağlamda ülkemize olan yatırımlar artacak ve ekonomik kalkınma anlamında önemli gelişmeler yaşanabilecektir.

• Gerçek anlamda bağımsız denetimin uygulanmasında tek başına TTK yeterli değildir. Burada devletin kurumlarına, denetim kuruluşlarına, bağımsız denetçilere, şirket yöneticilerine ve patronlarına da önemli görevler düşmektedir.

• Bağımsız denetimle birlikte kurumsal yönetim ilkelerinin işler hale gelmesi özellikle şeffaflığın sağlanması anlamında olumlu bir durum olacaktır. Kapsamın hızla genişlemesi konusunda konu ile ilgili tüm kesimlere görevler düşmektedir.

Kamu kurumları ve meslek örgütlerine ilişkin değerlendirmeler ve öneriler şöyledir:

• KGK, bağımsız denetim ve kurumsal yönetim alanında öncelikle eğitime önem vermeli ve bu konulardaki eğitimlerini artırmalıdır.

• KGK'nin bağımsız denetim standartlarını örneklerle açıklaması yerinde olacaktır.

• KGK ve SPK, meslek örgütleri, bağımsız denetim kuruluşları ve denetlenen işletmeler arasında uyumun ve işbirliğinin olması, bağımsız denetim ve kurumsal yönetim uygulamalarına önemli katkılar sağlayabilecek ve sürecin işleyişini hızlandırabilecektir.

• KGK'nin bağımsız denetim kuruluşlarıyla ilgili geliştirmeye çalıştığı standartlar, ilerde meslek açısından ve bağımsız denetim açısından olumlu sonuçlar doğuracaktır.

• Gelecek açısından rekabet ve denetimin kalitesi bağlamında düşünüldüğünde, denetim firmalarının denetlenmesi de önemli bir adımdır ve gereklidir.

• Önümüzdeki süreçte, mevcut denetim raporlarının, KGK tarafından gözden geçirilip; elde edilen sonuçlara göre bir yön çizilmesi yerinde olacaktır. Denetleyenleri denetleyenlerin, hazırlayacakları raporlar çerçevesinde bağımsız denetim alanında bir değerlendirme yapılması doğru olacaktır ve yararlı sonuçlar yaratabilecektir.

• Denetim lisansları kolay verilmemelidir.

• Kayıt dışının olduğu bir ülkede denetim yapmak zordur. Dünyada da bu işi çözmek kolay değildir. Bir sürü şirket skandalları yaşanmaktadır. Maliye, sisteme adapte olmadan bu sistemin uygulanabilirliği gerçek anlamda zor görünmektedir.

• Muhasebe kayıt sisteminin vergi temelinden alınıp, tamamen uluslararası muhasebe standartları temeline taşınması gereklidir. Maliyenin bu konularda düzenleme yapması yararlı olabilir.

• Bağımsız denetimde bazı Avrupa ülkelerinde olduğu gibi meslek örgütlerinin daha aktif hale getirilmesi yararlı sonuçlar doğurabilir.

İşletmelere ve bağımsız denetim kuruluşlarına yönelik değerlendirmeler ve öneriler ise şu şekilde ifade edilebilir:

• Başta yabancı ortaklı firmaların bilançolarının Türkiye'de UDS'ye göre yapılması, bağımsız denetim ve kurumsal yönetim uygulamaları anlamında daha sağlıklı sonuçlar doğuracaktır.

• İlerde Kobi işletmelerinin tamamının bağımsız denetimden geçmesi birçok konuda (Ekonomi, verginin doğru alınması vb.) yararlı olacaktır. Kayıt dışılık azalacaktır. Bağımsız denetim kuruluşları açısından maliyetler düşebilecektir.

• Meslekte, UMS, TFRS'ler ve bağımsız denetim konuları önemli bir yere gitmektedir. Bu sisteme ayak uydurabilenler ayakta kalacaktır. Yeniliklerin daha kolay uygulanabilmesi için dinamizme ihtiyaç vardır. Şuan, eski yeni çatışması yaşanmaktadır. Ama uzun vadede beklentiler olumludur.

• Mevcut şirketlerdeki denetçilerin, tüm firmaların denetime tabi olduğu ortamda yeterli olması güç görünmektedir. Bu yüzden herkesin yolunu çizmesi önemli bir husustur. Muhasebe uygulayıcısı ile bunu denetleyen farklı olması gerekmektedir. Bu

konularla ilgili gerekli düzenlemelerin hızla yapılması denetim sürecine katkı sağlayacaktır.

- Geçiş döneminde en azından belli limitin altında kalan işletmeler için bireysel denetçilik sistemi uygulaması uygun olabilir.

- Türkiye'deki şirketlerin bağımsız denetime tabi tutulmasında kademeli geçiş doğru uygulamadır.

- Bağımsız denetimin, UFRS belirlemelerinde olduğu gibi tam ve Kobi seti olarak uygulanması yararlı olabilir.

- Bireysel denetçilik anlamında KGK'nin verdiği denetim yetkileri, denetim kalitesini nasıl etkiler? Bu konuların tartışılmasında yarar vardır. Bağımsız denetimin kalitesi açısından, belli bir süre denetim kurumlarında staj yapma, çalışma gibi uygulamalar getirilebilir. Geçiş döneminde denetçilerin niteliğinin sorgulanması uygun olacaktır.

Kurumsallaşma ve bağımsız denetim, işletmelerin daha verimli çalışarak artı değer üretmesine ve sosyal açıdan (istihdam, vergi, gelir paylaşımı vb.) topluma faydalı olmasına yardımcı olur. Çünkü işletmeler kişi ve kurumlara ait olmakla birlikte aynı zamanda toplumun değerleridir. Bunların uzun ömürlü olması ve verimli biçimde artı değer yaratması milli gelirin artmasına ve topluma refah sağlamasına yardımcı olacaktır. Bu bağlamda 6102 Sayılı TTK'nin kademeli olarak, orta vadede, kurumsal yönetim ve bağımsız denetim alanlarına önemli katkılar sağlayacağı, denetçilerle yapılan görüşmeler sonucunda tespit edilmiş ortak bir görüş olarak ifade edilebilir.

6102 Sayılı TTK'nin tam anlamıyla uygulanması ile kanunun kurumsal yönetime, bağımsız denetime sağlayacağı düşünülen faydalar ve beklentiler denetçi gözüyle değerlendirildiğinde genel olarak olumlu yöndedir. Bu bağlamda bağımsız denetimle ilgili bu geçiş sürecine tüm uygulayıcı kesimlerin sahiplenerek olumlu yönde katkı sağlaması, sürecin hızlanması açısından son derece önemlidir. Kanun'un kurumsal yönetime ve bağımsız denetime sağlayacağı katkıda, başta KGK, SPK gibi kurumlar olmak üzere tüm meslek örgütleri arasındaki uyum belirleyici olacaktır. Bu kurumlara bu anlamda büyük rol düşmektedir. Yine kanun ile kurumsal yönetim ve bağımsız denetim uygulamalarının doğru bir şekilde anlaşılmasında ve etkin bir şekilde uygulanmasında en önemli konu eğitimidir. Uygulayıcıların eğitimleri yaygınlaştırması ve bu eğitimleri sadece meslek mensupları ile sınırlı tutmayı; en başta şirket patronlarını da kapsayacak şekilde genişletmesi, bağımsız denetimin bir zorunluluk algısından çıkararak fırsat algısına dönüşmesine ve hızla uygulanmasına katkı sağlayacaktır.

Sonuç olarak; çalışmada elde edilen bulgular doğrultusunda, denetim kuruluşlarındaki denetçiler, 6102 Sayılı TTK'nin tam anlamıyla uygulanması ile kurumsal yönetimin ve bağımsız denetimin Türkiye'de gelişimine orta ve uzun vadede önemli katkılar sağlayacağını düşünmektedir. Bağımsız denetim uygulamalarının ülkemizde gerek işletmeler açısından gerekse işletme ilgilileri açısından başarılı olması ve bu alanda global normların yakalanması, yapılan ve yapılacak olan yasal düzenlemelerin başarısına ve iyi kurumsal yönetim anlayışının benimsenmesi ve uygulanmasına bağlıdır. Bu konuda bağımsız denetimle ilgili olsun olmasın tüm işletmelere, üniversitelere, meslek odalarına kısaca işletme ile ilgili tüm ilgililere önemli görevler düşmektedir.

Kaynakça

- Altıntaş, A. T., (2011). *Halka Açık Şirketlerin Bağımsız Denetiminin Kalitesi*, Türkmen Kitabevi, İstanbul.
- Anand, S., (2008). *Essentials of Corporate Governance*, John Wiley&Sons, USA.
- Arı, M., (2008). “Kurumsal Yönetim ve Finansal Raporlamanın Güvenirliliği”, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, Ekim, Cilt: 3, Sayı: 2,43-68.
- Arsoy, P. A., (2008). “Kurumsal Şeffaflık ve Muhasebe Standartları”, *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt 10, Sayı 2, 17-35.
- Becht, M., Patrick, B., Alisa R., (2002) “*Corporate Governance and Control*” *NBER Working Paper Series*, Working Paper 9371, Cambridge, Ma, USA December.
- Carmichael, D.R., (1996). Willingham John J.; Carol A. Schaller. *Auditing Concepts and Methods*, McGraw- Hill Co., New York.
- Denis, D. K., McConnell, J. J., (2003). “International Corporate Governance”, European Corporate Governance Institute (ECGI), *Working Papers series in Finance*, No:05/2003.
- Erdoğan. N., Çubukcu, S., (2010). “Tutuculuğun Kurumsal Yönetim Anlayışı Üzerindeki Etkileri”, *Muhasebe ve Denetim Bakış*, 53-66.
- Erhan, D. U., (2012). “Yeni Türk Ticaret Kanunu Ortamında Elektronik Raporlama Tekniklerinin Finansal Raporlama ve Denetim Katkısı”, *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*, MÖDAV, Sayı:3, 157-176.
- Esen, M., (2012). “6102 Sayılı TTK İle Gelen Önemli Yenilikler”, *Vergi Dünyası Dergisi*, Sayı:366, 44-49.
- Esendemir, E., (2011). “Finansal Bilginin Güvenilirliği ile Bağımsız Denetimin Amacı ve Bağımsız Denetim Süreci ile İlgili Son Gelişmeler”, *Journal of Yasar University*, 23(6), 3890-3903.
- Gillan, S. L., (2006). “Recent Developments in Corporate Governance: An Overview”, *Journal of Corporate Finance*, 12 (3), 381-402.
- Gökgöz, A., (2012). “Küresel Finansal Krizin Muhasebe Temelli Nedenleri Bağlamında Kurumsal Yönetim ve Muhasebe Meslek Etiğinin Önemi”, *Atatürk Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt:26, Sayı: 3-4.
- Gürdal, K., (2013). “TTK, TMS/TFRS, VUK Düzenlemeleri Ve Maliyet Denetimi”, *Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi*, Ankara SMMMÖ, Sayı: 1, 1-26.
- Güredin, E., (2010). *Denetim ve Güvence Hizmetleri*, Türkmen Kitabevi, İstanbul.
- Haftacı, V., (2014). *Muhasebe Denetimi*, Umuttepe Kitabevi, Kocaeli.
- Kaval, H., (2007). *Muhasebe Denetimi: Uluslararası Finansal Raporlama Standartları Uygulama Örnekleriyle*, İkinci Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara.
- KGK Bağımsız Denetim Yönetmeliği, (26 Aralık 2012); <kgk.gov.tr>, (02.01.2015).
- Koçel, T., (2010). *İşletme Yöneticiliği*, Beta Basım A.Ş., İstanbul.

- Kula, V., (2006). *Kurumsal Yönetim: Hissedarların Korunması Uygulamaları ve Türkiye Örneği*, Papatya Yayıncılık, İstanbul.
- Musteen, M., Deepak K. D., Pol H., (2009). "Ownership structure and CEO compensation: Implications for the choice of foreign market entry modes", *Journal of International Business Studies*, 40, 321-338.
- Okay, E., (2014). "Yeni Türk Ticaret Kanunu İle Türkiye'de Kurumsal Yeniden Yapılandırma ve Mali Ortamın İyileştirilmesi", *Muhasebe ve Denetim Bakış*, 35-48.
- Özdemir, S., Elitaş, C., (2013). "Kurumsal Yönetim İlkelerinden Şeffaflık Kavramının Muhasebe Bilgi Sistemindeki Bilgi Kalitesine ve Muhasebe Eğitimine Etkileri", *XXXII. Türkiye Muhasebe Eğitimi Sempozyumu Bildiri Kitabı*, Antalya 24-28 Nisan 2013, Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, 42.
- Saklı, A. R., (2012). *Stratejik Kurumsal Yönetişim*, Nobel Akademik Yayıncılık Ltd. Şti., Ankara.
- Selimoğlu, S. K., Uzay, Ş., Özbirecikli, M. vd., (2011). *Muhasebe Denetimi*, Gazi Kitabevi, Ankara.
- SPK Tebliği.
- Tanç, Ş. G., Cingöz, A., (2011) "Kurumsal Yönetim ve Çevresel Performans: İmkb'de İşlem Gören Şirketler Üzerine Bir Araştırma", *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*, MÖDAV Sayı: 4, 203-219.
- Topçuoğlu, M., (2012). *Yeni Türk Ticaret Kanununa Göre Bağımsız Denetçi ve Sorumluluğu*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Toroslu, M. V., (2012). *Yeni Türk Ticaret Kanunu Kapsamında Finansal Tablolar Denetimi*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Tunalı, A., (2012). "Yeni Türk Ticaret Kanunu Çerçevesinde Kurumsal Yönetim ilkeleri", *Vergi Dünyası Dünyası*, Sayı:366, 76-82.
- Türk Ticaret Kanunu (6102 Sayılı).
- Türker, M., (2006). "Uluslararası Denetim Standartları'na Yakınsama ve Türkiye Denetim Standartlarının Oluşturulması", *Muhasebe ve Denetim Bakış*, Sayı: 19, 87-98.
- TÜRMOB – TESMER, (2013). *Mesleki Uyum Eğitimi*, Denetim Cilt I, Tesmer Yayınları: 85, Ankara.
- Zeytinoğlu, E., Özkan, N., (2013). "Muhasebe Eğitimi ve Kurumsal Yönetim: Muhasebe Bölümü Öğrencilerinin Kurumsal Yönetim Algıları Üzerine Bir Araştırma", *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 61-82.

Evaluation of Independent Audit and Corporate Governance Practices in Turkey Under The Turkish Commercial Code No. 6102: A Qualitative Research

Yasin KARADENİZ

Çanakkale Onsekiz Mart University
Ayvacık Vocational School
17860 Ayvacık, Çanakkale, Turkey
ykaradeniz@comu.edu.tr

Extensive Summary

In terms of business in Turkey, it is seemed that the independent audit is gaining importance each passing day, in parallel with developments in the world. Subjects such as how to run the independent audit in our country which has become an inevitable need for enterprises in today's economic conditions of our country, which organization is more effective in this matter, to what extent the problems encountered is notable for audit organizations and what the members of profession think about the accordance of the regulation of our country with other international regulations constitute matters of debate which are current and highly important in the field of independent audit in our country.

In particular, with the adoption of the Turkish Commercial Code numbered 6102, the importance attached to independent audit has increased.

Although the corporate governance statement which is also another significant subject has gained admission with 2000s, it became the Turkish Commercial Code numbered 6102 which was adopted on the date of 13.01.2011, which is the most important turning point for Turkish companies in terms of adoption of the corporate governance and increment of the extent and applicability of the independent audit and it went into operation on 01.07.2012.

The purpose of this study is as follows: To explain the new dimension that the corporate governance practices, which have had troubles for years in Turkey, have acquired with the Turkish Commercial Code and, while explaining such relations, to reveal the importance of independent auditing, which could not become fully functional and has gone through many problems again in the practices of our country, and also the importance of present situation and the situation in future with the help of Turkish Commercial Code and corporate governance relations.

Some literature review related to previous studies has been done; especially current legislative amendments and practices regarding the topic have been taken into consideration this abovementioned purpose. The data related to the topic have been collected with interview techniques.

Interviews as a way of qualitative research has been done face to face with at least one chief auditor (mostly CPAs) working in any of the independent auditing firms in İzmir and Çanakkale cities. Following interviews with auditors it has been revealed that the Turkish Commercial Code, corporate governance in Turkey would contribute positively to development of independent auditing.

With the exact implementation of Turkish Commercial Code numbered 6102, the benefits and the expectations that are thought to be provided to the corporate governance by law are generally positive when evaluated with auditor approach. In this sense, in terms of acceleration of the process it is highly significant that all the implementers embrace and make contribution to the process of transition.

Consequently, this study is thought to be beneficial for the development of the new commercial code, corporate governance and independent auditing in Turkey and to explain the relationship between these concepts and also to shed light on the following studies.

Bir Yönetim Fonksiyonu Olarak Denetimin Türk Kamu Yönetiminde Resmi Belgeler Aracılığı İle İncelenmesi ve Reform Önerileri

As a Management Function Examination of Audit in Turkish Public
Administration Through Official Documents and Reform Proposals

Halil İbrahim MİL

Türkiye Cumhuriyeti Başbakanlık
Personel ve Prenipler Genel Müdürlüğü
Ankara, Türkiye
hibrahimmil@gmail.com

Ali GÜVERCİN

İstanbul Gelişim Üniversitesi
İktisadi İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi
İstanbul, Türkiye
aguvercin@gelisim.edu.tr

Özet

Kamu denetimi, kamu yönetimini ve kamu yönetiminin dış paydaşlar üzerinde uygulamalarını inceleme, kontrol, soruşturma ve rehberlik yollarıyla denetleyen bir mekanizmayı ifade eder. Türk kamu denetim sisteminin kendine özgü özellikleri ve sorunları bulunmaktadır. Bununla birlikte, Türk kamu denetim sisteminin karmaşık bir yapıda olduğu ve verimsiz çalıştığı bilinmektedir. Bu özellikler ve sorunlar bazı kamusal proje ve raporlarda belirtilmiştir. Bu çalışmanın amacı da Türkiye'deki kamu denetim sistemlerinin sorunlarını ve çözüm önerilerini bu belgelerle ortaya koymaktır.

Anahtar Kelimeler: *Kamu Yönetimi, Kamu Denetimi, Reform, Raporlar*

Abstract

Public audit refers to a mechanism that supervise the public administration and implementations of the the public administration on external stakeholders by means of review, inspection, investigation and guidance. Turkish public audit system has its own characteristics and problems. However, it is known that Turkish public audit system is in complex structure and work inefficiently. These characteristics and problems are noted in some public projects and reports. The aim of this study is to reveal the problems and solution proposals of public audit system in Turkey with these documents.

Key Words: *Public Administration, Public Audit, Reform, Reports*

1. GİRİŞ

Fayol'a göre yönetimin beş adet fonksiyonu bulunmaktadır. Bunlar; planlama, örgütleme, yöneltme, eşgüdümleme ve denetimdir. Yönetimin fonksiyonlarından birisi olan denetim, yönetimi besleyen ve tamamlayan bir süreçtir. Bu fonksiyonun iyi işlemesi yönetim sürecini tamamlar ve başarılı kılar.

Denetimin kamu yönetimi alanında ve/veya kamu yönetimi tarafından olanına literatürde kamu denetimi denmektedir. Türkiye’de kamu denetimi ve bu alandaki reform çalışmaları hakkında yapılan birçok çalışma bulunmaktadır. Bunlar arasında mevzuat çalışmaları olduğu gibi mevzuat çalışmalarına ışık tutan ve resmi olarak görevlendirilen komisyonlarca hazırlanan bazı plan, proje ve raporların da olduğu görülmektedir.

Bu çalışmada Kalkınma Plan ve Raporları, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü’nün (TODAİE) Proje ve Raporları ve yabancı uzman raporları literatür taraması ve içerik analizi yöntemleri kullanılarak incelenecektir. Söz konusu bu belgelerde yer alan kamu denetimi ve yapılması gereken reform çalışmaları hakkında bilgiler verilecektir.

2. KALKINMA PLAN VE RAPORLARI

Kalkınma planları, ülkenin tamamı veya belirli bir bölgesi için belirlenen kalkınma hedefleri çerçevesinde iktisadi ve sosyal hedeflere ulaşmak amacıyla kamu kesimi için emredici ve özel kesim için yol gösterici niteliğe sahip belgelerdir. Bu anlamda, Türkiye 1963 yılında planlı döneme girmiş ve sonrasında beş yıllık olmak üzere kalkınma planları hazırlanmıştır.

Söz konusu bu kalkınma planlarının bazı konuları hakkında özel ihtisas komisyonları oluşturulmuş ve bu komisyonlar çalışma yaptığı alanlar ile ilgili raporlar hazırlamışlardır.

Bu bölümde kamu denetimi konusuna değinilen kalkınma planı ve ihtisas komisyonu raporları anlatılmaya çalışılacaktır.

2.1. Birinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (I. BYKP)

Birinci Beş Yıllık Kalkınma Planı’nın idarede yeniden düzenleme ile ilgili bölümünde geçen ilkeler şu şekildedir:

“İdari kuruluşlarda amaç ve hedeflerin, yetki ve sorumluluk hatlarının açık olarak tesbitini, hedeflere uygun teşkilat kurulmasını ve çalışmaların planlı ve koordine şekilde yapılmasını sağlamak.”

Bu ilkede her kuruluş için amaç ve hedeflerin tespiti ve teşkilatın bu amaca göre kurulması gerektiğini ortaya koymaktadır. Bu durumun yerine getirilmesi denetim birimleri marifetiyle olacaktır (Çoker, 1982, s.59).

Yine I. BYKP’nın aynı bölümünde teftiş hizmetleriyle ilgili olarak; “Verilen işlemlerin verimli ve programa uygun olarak görülmesini sağlayacak, görevlerin yerine getirilmesini veya eksik olarak ifasını önleyecek bir denetleme sistemi kurmak.” denilmektedir.

Buradaki, ‘verimli ve programa uygun’ çalışma prensibi ve kontrolü önceki dönemlere göre yeni bir anlayıştır (Çoker, 1982, s.59).

2.2. VIII. BYKP Kamu Yönetiminin İyileştirilmesi Raporu

VIII. BYKP Kamu Yönetiminin İyileştirilmesi ve Yeniden Yapılandırılması Özel İhtisas Komisyonu Raporu’nda; denetim işlevinin yönetimin en yaşamsal işlevlerinden birisi olduğu, ancak Türkiye’deki kamu yönetim sisteminde denetim

işlevinin yerine getirilmesinde çok ciddi sorunlarla karşı karşıya bulunduğu belirtilmektedir (DPT, 2000, s.42).

Raporda denetim hizmetlerinin etkinleştirilmesine yönelik öneriler şu şekilde belirtilmiştir:

1. Etkinliği ve verimliliği artırmak adına hukukilik denetimlerinin yanında performans denetimleri desteklenmeli, ancak bu denetimlerin yapılmasında sistem tabanlı denetim teknikleri kullanılmalıdır (DPT, 2000, s.42).

2. Denetim faaliyetlerinin yerine getirilmesinde yöntem seçimi, kapsam ve biçim seçimi, denetim bulgularının değerlendirilmesinde bağımsızlık ilkesini işletmek gerekmektedir (DPT, 2000, s.42).

3. Denetim birimleri arasında iletişimi sağlamak, mesleki standartları oluşturmak, bağımsızlık ve mesleki özen kültürünü düzenlemek adına Başbakanlık Teftiş Kurulu Başkanlığı'nda, Sayıştay'ın işbirliğinde, uluslararası kuruluşlar ve denetimle ilgili sivil toplum örgütlerinin de düzenleyici olarak iştirak edebileceği bir "Denetim Şurası" oluşturulmalı ve düzenli toplantılar yapılmalıdır (DPT, 2000, s.42-43).

4. Denetim faaliyetlerinin ayrı bir meslek kolu olduğunu göstermek için ayrı bir "Denetim Hizmetleri Sınıfı"nın oluşturulması, müfettişlerin mali ve idari yönden güçlendirilmesi, müfettişlere kariyer planlamasının yapılması ve mevzuat altyapısının oluşturulması doğrultusunda kanun niteliğinde bir "Denetim Kanunu" oluşturulmalıdır (DPT, 2000, s.43).

5. Denetim elemanlarının güncel gelişmeleri takip etmesi için eğitim ve akademik çalışmalar yapılmalıdır (DPT, 2000, s.43).

6. Her yıl denetim dönemini değerlendiren ve çözüm önerilerinde bulunan bir "Genel Durum Raporu" hazırlanması sağlanmalıdır (DPT, 2000, s.43).

7. Tüm kamu kurum ve kuruluşlarında bulunacak yakınma büroları aracılığıyla dilek ve şikayetler yönetimlere aktarılmalı ve çözüm getirilmeye çalışılmalıdır (DPT, 2000, s.43).

8. Vatandaşlar ile kamu kurumları arasındaki uyuşmazlıkların hızlı bir şekilde çözülmesine adına yargı sistemi dışında yönetimlere bağlı olmayan bir denetim mekanizması ihtiyacı vardır. Bu amaçla vatandaşların şikayetleriyle ilgili bir Kamu Denetçisi sisteminin Türkiye'de kurulmalıdır (DPT, 2000, s.43).

9. Halk sağlığı, çevre sorunları ve diğer önemli konularda fahri ve gönüllü halk denetçiliğinden yararlanılmalıdır (DPT, 2000, s.44).

10. Kamuoyunun yakından takip ettiği raporlar, ya yayınlanmalı ya da basın toplantılarıyla açıklanmalıdır (DPT, 2000, s.44).

3. TODAİE PROJE VE RAPORLARI

TODAİE Genel Müdürlüğü'nün 1958 tarihli 7163 sayılı Teşkilat Kanunu'nun 1. maddesinde belirtildiği gibi; Genel Müdürlük, kamu yönetiminin çağdaş uygulamalar ışığında gelişmesine yararlı çalışmalar yapmak üzere yönetim sanatında eleman yetiştiren ve memurların idari sahada olgunlaşmasını sağlamayı hedef almaktadır. TODAİE'nin araştırma ve yetiştirme gibi görevleri bulunmaktadır. Bu doğrultuda

özellikle kamu yönetimi alanında bazı proje ve devamında rapor oluşturulduğu görülmektedir. Bu bölümde söz konusu çalışmalardan kamu denetimi konusuna değinilen proje ve raporlar anlatılmaya çalışılacaktır.

3.1. Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi Yönetim Kurulu Raporu (MEHTAP)

Bakanlar Kurulu'nun 13.02.1962 gün ve 6/209 sayılı kararı ile "Türkiye Merkezi Hükümet Teşkilatına dahil bakanlık, daire ve müesseseler arasında merkezi hükümet görevlerinin dağılışı tarzını tespit etmek ve bu dağılışı amme hizmetlerin en verimli tarzda ifasına imkân verip vermediğini inceleyerek bu hususta teklif ve tavsiyelerde bulunmak üzere Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü, Devlet Planlama Teşkilatı, Devlet Personel Dairesi, ilgili fakülteler ile bakanlık ve dairelerin işbirliği yapması suretiyle bir araştırma yapılmasını ve bu araştırmayı sevk ve idare edecek Proje Yönetim Kurulunun Başbakanca seçilmesini" kararlaştırılmış (TODAİE, 1966) olup bu karar çerçevesinde, Devlet Planlama Teşkilatı'nın isteğiyle TODAİE uzmanları tarafından merkezi hükümetin kuruluş ve görevleri incelenmiştir.

Bu raporun temel amacı, merkezi hükümet görevlerinin en iyi şekilde dağılımını sağlayacak daha rasyonel örgütlenme ve yöntemler, daha sistematik planlama ve koordinasyon, daha iyi işleyen bir personel sistemi zeminini hazırlamak, idareyi geliştirme görevini üzerine alacak mekanizma hakkında önerilerde bulunmaktır (Akin, 2000, s.82).

1963 yılında yayınlanan Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi Yönetim Kurulu Raporu'nun "Teftiş ve Denetleme Hizmeti" başlıklı bölümde; 41. madde içerisinde teftiş ve denetleme hizmetlerinin sorunlarına değinilirken, 42. maddede genel bazı tavsiyelerde bulunulmuş, 43. maddede ise amaçlara ulaşmak için sağlanması gereken şartlar sayılmıştır (Apan, 2012, s.17).

Denetimle ilgili olarak "Teftiş ve Denetleme" başlıklı bölümde aşağıdaki saptamalarda bulunulmuştur:

- Merkezi hükümet kuruluşlarında teftiş ve denetleme hizmetleri, bakanlık ve daireler bünyesinde bir birim olarak yer aldığı, Başbakanlık ve ona bağlı bazı birimlerde teftiş birimi olmadığı (TODAİE, 1966, s.93),

- Teftiş hizmetinin örgütlenmesinde, tek ve ortak bir ölçü ve sistem bulunmamakta, yasa ile kurulan teftiş birimlerinden bazılarında tüzük ve yönetmeliklerin düzenlenmemiş olması bazı karışıklıklar doğurduğu (TODAİE, 1966, s.94-95),

- Kamuda görev yapan teftiş birimlerinin çoğunlukla hem iç hem de dış teftiş yapmaya yetkilidirler (TODAİE, 1966, s.96).

Söz konusu raporda çağdaş bir denetim sisteminin kurulması için gerçekleştirilmesi gereken amaçlar adına bazı önerilerde bulunulmuştur (Sanal, 2002, s.236-237):

- Denetimler, politika belirlemede yönetimlere ışık tutması gerektiği, denetimin eğitim aracı olarak kullanılmalı, disiplin ve ceza soruşturmalarına ikinci planda olmalı, denetim raporlarının sonuçlarına ve uygulanmalarına önem verilmelidir.

- Aynı birimler içerisinde denetime yetkili denetim elemanlarının çalışmaları düzenlenerek koordinasyon ve işbirliği sağlanmalı, tekerrür denetimler önlenmelidir.

- Müfettişlerin kalitesini yükseltmek adına seçimleri, eğitimleri ve özlük haklarında objektif standartlar konmalıdır.

- Denetim raporları standartları getirilmeli, raporlar merkezdeki yönetime ve personel eğitimine katkı yapmalıdır.

- Her kurum kendi denetim birimini kurmamalı, birimler bir sistem içerisinde kurulmalı, denetim hizmetlerini daha rasyonel manada yürütecek bir görev ve yetki paylaşımı yapılmalıdır.

- Ordu malları denetlenmeli, ordu mallarının kullanılmasında daha etkin bir denetim sağlanmalıdır.

3.2. Yönetimin Yeniden Düzenlenmesi İlkeleri ve Raporu

MEHTAP raporundan yaklaşık 10 yıl sonra Bakanlar Kurulu'nun 29.05.1971 tarih 7/2527 sayılı kararına istinaden ve devlet kesiminin hükümet programlarına göre yeniden düzenlenmesi amacıyla kurulan İdari Reform Danışma Kurulu, İdarenin Yeniden Düzenlenmesi: İlkeler ve Öneriler başlığıyla 1972 yılında bir rapora dönüştürmüş ve kamuoyuna sunmuştur. Bu raporda büyük ölçüde MEHTAP raporu yinelenmiştir (Ergun, 1991, s.11-12).

Raporda genel olarak yönetimde reformun tanımı, yönetim reformunu gerektiren nedenler, o güne kadarki reform çalışmalarının genel bir değerlendirilmesi yapılmış, ayrıca yönetimin yeniden düzenlenmesinde izlenecek yol ve örgütlenme ele alınmış, reform çalışmalarında uyulacak ilkeler tespit edilmeye çalışılmıştır (Acar, 2005, s.28).

Söz konusu raporda denetimle ilgili aşağıdaki konulara değinilmiştir (Sanal, 2002, s.238-240):

- Denetimlerin genel olarak soruşturmaya dönüktür. Denetimler, düzeltici önlemlerin alınmasını tam manada sağlayamamaktadır.

- Denetim raporlarının biçim ve içerik açısından ve amaçlarına uygun olarak düzenlenmemektedir.

- Yöneticiler, denetim yoluyla yönetimi geliştirmeyi pek benimsememektedir, bu nedenle de denetim sonuçlarının uygulanmasında aksaklıklar yaşanmaktadır.

Tespitleriyle beraber şu önerilerde bulunmaktadır;

- Yerel yönetim denetimlerinin amaçlara uygun biçimde yapılmalı, yerel yönetimler için Sayıştay denetimine benzer olan ve etkinlik denetimi yapabilecek merkezi denetim birimi kurulmalı,

- Denetim faaliyetleri belli bir plan ve program dahilinde gerçekleştirilmeli, bu planlamada denetim sonuçlarından da yararlanmalı ve sadece sorun ortaya koyma değil, aynı zamanda sorun çözme üzerine odaklanmalı,

- İç denetimde hiyerarşik denetimlere ağırlık verilmeli,

- Her kurum ve kuruluşun kendi denetim birimini kurması yerine rasyonel bir şekilde görev ve yetki dağılımı uyumlu bir örgütlenmeye gidilmeli,

- Denetim teknik bakımından yükseltilmeli ve istatistik yöntemlerinin kullanılması yoluyla denetimin verimliliği artırılmalı, denetim sonucunda ortaya çıkan veriler iyi değerlendirilmeli ve bu sonuçlar yönetimi geliştirmede kullanılmalıdır.

3.3. Kamu Yönetimi Araştırma Projesi Genel Raporu (KAYA)

Literatürde ve kamuoyunda “KAYA Projesi” olarak bilinen bu çalışmanın tam adı “Kamu Yönetimi Araştırma Projesi”dir. Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü tarafından gerçekleştirilen proje, 1988 yılında başlamış, 1991 yılında nihayete erdirilmiştir. Proje, 1991 yılının Haziran ayında Kamu Yönetimi Araştırması Genel Raporu adıyla kamuoyuna açıklanmış ve yine bu adla Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü tarafından aynı yıl bastırılmıştır (Kalağan, 2010, s.73).

DPT ile TODAİE arasında sağlanan anlaşma sonucunda, Kamu Yönetimi Araştırma Projesi'nin amacı, “kamu hizmeti gören merkezi yönetimin merkez ve taşra örgütü ile yerel yönetimleri, süratli, ekonomik, verimli ve nitelikli hizmet göreceği bir düzene kavuşturmak ve böyle bir düzen içinde iş görmeleri sağlamak için; kamu kuruluşlarının amaçlarında, görevlerinde, görevlerinin bölünüşünde, örgüt yapılarında, personel sisteminde, kaynaklarında ve bunların kullanım biçimlerinde, yöntemlerinde, mevzuatında, iletişim ve halkla ilişkiler sisteminde var olan aksaklıkları, bozuklukları ve eksiklikleri saptamak ve bu konularda yapılması gerekenleri önermek” olarak belirlenmiştir (Ergun, 1991, s.13).

KAYA Projesinde halihazırdaki durum tespiti olarak (TODAİE, 1991);

1. Etkili bir denetimin ön koşulları; amaçlar doğrultusunda açıklık, uygun örgütlenme ve iş planları ile işleyiş düzenidir.

2. Kamu yönetiminin işleyişinde dış denetim uygulamaları, son derece sınırlı ve etkisiz bir durumdadır.

3. Etkililik denetimi kavramı üzerinde gereği durulmayan denetim konularından birisidir.

4. Bazı kurumlarda yönetim içi özel bir denetim birimi bulunmamakta, bazı kurumlarda ise sadece mali denetim uygulanmaktadır. Ayrıca yerel yönetimlere yönelik vesayet denetimi de etkili bir şekilde yapılmamaktadır.

5. Başbakanlık Teftiş Kurulu Başkanlığı'na verilen kamu yönetiminin bütünü kapsayıcı yetkiler sağlayacağı yarardan çok sakıncalar doğurabilecek bir nitelik taşımaktadır.

6. Müfettişlerin geliştirici ve öğretici özelliğini gösteren rehberlik görevi, denetim ve soruşturma görevlerine verilen önem nedeniyle ikinci planda kalmakta ve işlerlik kazanmamaktadır.

7. Kurumların denetim birimlerinde, denetim elemanlarında, işe alma süreçlerinde ve özlük haklarında bir standart birliği bulunmamaktadır.

8. Kamu denetim sisteminin yönetimleri geliştirmedeki etkililiği sınırlı olup, sistemin kurum personellerine rehberlik etme işlevi de gereği gibi değildir.

Söz konusu raporda yukarıdaki tespitler doğrultusunda şu önerilerde bulunmaktadır (TODAİE, 1991):

1. Denetim fonksiyonu birimlerin amaç, plan ve uygulamaları doğrultusunda yapılmalıdır.
2. Denetim elemanlarının denetledikleri kişilere rehberlikleri adına işgören yeterliliklerinin işbaşında geliştirilmesi için sistem oluşturulmalıdır.
3. Denetim birimleri, elemanları ve işleyişleri güçlü bir kanuni zemin üzerine oturtulmalıdır. Denetim görevleri genel standartlar çerçevesinde yürütülmelidir. Denetim elemanları alanlarında uzmanlaşmalıdır.
4. Denetimler teknik olarak geliştirilmelidir. İstatistiki yöntemler kullanılarak denetimin verimliliği artırılmalıdır. Denetim sonuçları analiz edilerek yönetimi geliştirme adına kullanılmalıdır.
5. Kurumlarda etkililik denetimlerine önem verilmeli ve kurumlardaki iç denetim birimleri etkililik denetimi yapabilmelidir.
6. Yerel yönetimlerde hesap denetimi için Sayıştay benzeri bir denetim organı oluşturulmalıdır.
7. Başbakanlık Teftiş Kurulu Başkanlığı'nın görev alanı Başbakanlık merkez teşkilatı ve bağlı kuruluşları ile sınırlandırılmalı ve Devlet Denetleme Kurulu (DDK)'nun bir kamu denetçisi olarak işlev yapması için düzenlemeler yapılmalıdır.
8. Özel hukuk tüzelkişiliklerine yönelik dış denetimlerin yapı ve yöntemleri geliştirilmelidir.
9. Denetim rapor sistemleri amaca uygun hale getirilmelidir. Denetim raporları açık ve anlaşılır olmalıdır. Denetim raporlarının sonuçlarının izlenmesini adına bir sistem oluşturulmalıdır.

3.4. Türk Kamu Yönetiminde Teftiş ve İç Denetim Araştırma Projesi

TODAİE, 2010 yılından itibaren kamu kurumlarından herhangi bir talep olmaksızın kendi bütçesinden kamu yönetiminin sorunlarıyla ilgili özellikle ampirik bilgiye dayalı ve veri ve bilgi ihtiyacına yönelik araştırmalar yapmaya başlamıştır. Bu araştırma projesi bu amaçla hazırlanan ilk çalışma olduğundan önemlidir (Akbulut, Özgen, Fındık, Seymenoğlu ve Almış, 2012, s.vii). Projeye 2010 yılında başlanmış ve 2012 yılında bitirilmiştir. 2012 yılı Haziran ayında da proje sonuçları kitaplaştırılmıştır.

Söz konusu araştırma projesi, teftiş ve iç denetim konusunda yapılan en kapsamlı ilk ampirik araştırma olup kamu yönetiminde ve denetim sisteminde, teftiş ve iç denetimin niteliğinin, ampirik olarak saptanması amaçlanmıştır (TODAİE, 2015).

Projenin çıktılarından basılan kitapta sonuçların/tespitlerin ve önerilerin öne çıkanları şu şekilde sıralanabilir (Akbulut ve Diğ., 2012, s.695-720):

- Teftiş ve denetimde yetki bakımından, re'sen harekete geçilmekten, emir yoluyla harekete geçilen bir karakteristik edinilmiştir.
- Teftiş ve denetim birimlerinin kadro unvanlarında, çeşitlilikten görece bir standartlaşmaya doğru eğilim olmuştur.
- Teftiş ve denetim faaliyetinde, rapor çeşitliliği ve karmaşası vardır; varlığını korumaktadır.
- Teftiş ve denetim faaliyetlerinde, soruşturma raporları ağırlıklıdır.

- Teftiş ve denetim çalışanları, üst ve orta kademe yöneticilik görevlerinde her dönem tercih edilmiştir.
- Türk kamu yönetiminde bakanlık ve diğer kamu kurumlarının merkez örgütlerinin teftişi büyük ölçüde yapılmamaktadır.
- Teftiş faaliyeti standart ölçütlere göre ve periyodik bir biçimde yerine getirilememektedir.
- Teftiş denetimi, yoğun bir biçimde taşra denetimi odaklı yerine getirilmektedir.
- İç denetim, doğrudan doğruya siyasi sorumluluk kapsamında yerine getirilen bir denetim değildir.
- Mevcut yönetsel yapılanma ile iç denetim arasında uyumsuzluk vardır.
- İç denetim faaliyeti istenilen düzeyde yerine getirilememektedir.
- Performansa dayalı denetim anlayışı uygulanmalıdır.
- Denetimlerde risk analizi gereklidir.
- Denetim sonuçları paylaşılmalıdır.
- Denetim raporu sonuçları izlenmelidir.
- Ceza odaklı denetimler hataları önlememektedir.
- Denetim rapor sonuçları çalışanlarla paylaşılmalıdır.
- Kamu sektörünün piyasa ilkelerine göre yapılandırılması denetim faaliyetinin önemini artıracaktır.
- Stratejik alanlarda piyasa/sektör devlet tarafından denetlenmelidir.
- Piyasa/sektör denetimi devlet tarafından etkin bir biçimde yerine getirilememektedir.
- Piyasa/Sektör denetimi uzman denetim birimlerince yerine getirilmeli; teftiş kurullarının bu konudaki görev ve yetkileri kaldırılmalıdır.
- Teftiş ve iç denetimle ilgili olarak muhtemel yeniden yapılandırmanın odağı, birim veya unvanlar olmamalı, denetim zemini olmalıdır. Denetim zemini, hukukilik ile ölçülebilirliğin uygun birleşimine dayalı olarak oluşturulmalıdır.
- Teftiş denetimi, kurumsallaşamamış; iç denetim ise, Türk kamu yönetimi ile yapısal olarak uyuşamamıştır. Bu saptamalar kapsamında, teftiş ve iç denetim birlikte dönüştürülmelidir.
- Denetimin etkililiği sadece ve tek taraflı olarak denetim faaliyetinin yönetim lehinde gerçekleştirilmesi değil aynı zamanda kamu çalışanlarının hak ve özgürlüklerine zarar verilmeksizin gerçekleştirilen bir faaliyet olmalıdır.
- Denetlenenler denetim sürecinin yapısal bir parçasıdır. Bu çerçevede, denetim sürecinde, çalışma hakkı ve barışı ihlal ve ihmal edilmemelidir.

4. HÜKÜMETE SUNULAN YABANCI UZMAN RAPORLARI

Türkiye’de kamu yönetiminin yeniden yapılanması sürecinde 1960 öncesi dönemin ayırt edici iki özelliği vardır. Bunlardan ilki yapılan araştırma, proje ve

raporların hükümet tarafından istenmesi, ikincisi ise araştırmaların yabancı kurum, kuruluş ve uzmanlarca yapılmış olmasıdır.

Bu dönemde, yabancı uzmanlar tarafından kamu yönetiminde yeniden yapılanma amacına yönelik olarak dört önemli rapor hazırlanmıştır (Kalağan, 2010, s.67-68);

- Bunlardan ilki “*Neumark Raporudur*”. Başbakanlık tarafından 1949 yılında İstanbul Üniversitesi Profesörlerinden F. Neumark’a hazırlattırılan rapor yedi bölümden oluşmaktadır.

- Raporların ikincisi “*Barker Raporu*”dur. Temel konusu Türk ekonomisi olmakla birlikte kamu yönetimi ve personel sistemi üzerinde de durulmuştur. On üç kişilik bir kurulca hazırlan rapor 19 Mayıs 1951 tarihinde hükümete sunulurak yayımlanmıştır.

- Bu dönemde hazırlanan üçüncü rapor “*Martin ve Cush Raporu*”dur. Esas olarak Maliye Bakanlığı’nın örgütlenme, çalışma metotları ve personel sorunlarını ele alan ve 13 Ağustos 1951 tarihinde Maliye Bakanlığı’na sunulan raporun çeşitli bölümlerinde genel nitelikteki sorunlar üzerinde de durulmuş ve önerilerde bulunulmuştur.

- Dördüncü ve son rapor ise, “*Leimgruber Raporu*”dur. Ülkemizdeki idare teşkilatı ve personel sorunları üzerine yapılan incelemeleri içeren raporda Bakanlıkların organizasyonu ve kamu personel sistemi üzerinde durulmuştur ve Profesör Leimgruber tarafından hazırlanan rapor 25 Kasım 1952 tarihinde hükümete sunulmuştur.

Yukarıda belirtilen dört adet yabancı uzman raporlarından Neumark’ın raporu teftiş ve denetim hizmetleri ile ilgili olarak şu hususlara dikkati çekmektedir (Neumark, 1963, s.9-13):

1. Bazı denetim birimleri etkin ve verimli çalıştığı halde bazıları aynı oranda çalışmamaktadır.

Bunun nedeni ise;

- a) Denetim eleman sayılarının yetersiz olması,
- b) Mevcut denetim elemanlarından gerektiği gibi yararlanılmaması,
- c) Denetim faaliyetlerine ilişkin mevzuatın tek ve açık olmamasıdır.

2. Denetim elemanlarınca verilen raporlara gerekli dikkat ve önem verilmemektedir; öyle ki rapor sonuçları dosyalarında kalmaktadır.

3. Çeşitli denetim birimlerinin faaliyetleri planlı ve koordineli olmadığından, denetimlerin bir taraftan iç içe geçtiği ve mükerrer olduğu, diğer taraftan denetimsiz kalan alanların var olduğu görülmektedir.

Neumark, yukarıda sayılan hususları şu şekilde değerlendirebilir:

1. Bazı denetim birimlerinde sayısal yetersizliklerinin nedeni kadro noksanlığından değil, önemli ölçüde boş kadro bulunmasına ve mevcut denetim elemanlarından bazılarının merkezde denetim faaliyetlerinden başka görev verilmesindedir.

2. Denetim elemanlarının asıl mesleğine yabancı olan idari işlerle vazifelendirilmesine müsaade etmemek gerekir. Bir denetim elemanının teftiş mevzuu dışında kalan vazifeye görevlendirilmesi ancak istisnâ hallerde ve geçici olarak izin verilmesi gerekir.

3. Bazı birimlerde denetim faaliyetlerinin tam verimli olmamasının nedeni denetim elemanın sayısının yetersiz olmasından ziyade rasyonel olmayan bir tarzda çalışmasındandır. Örneğin, bazı denetim elemanları, teftişlerde bir teftişin gereği kadar süreden az veya fazla kalmakta, raporlarını birkaç aylık ve hattâ bir yıllık bir gecikme ile vermektedir. Bu durumlara çözüm olarak kapsamlı ve planlı bir teftiş programı hazırlanmalı ve denetim elemanlarının çalışma usul, esasları ve denetim süreleri hakkında kriterler belirlenmeli ve kontrol edilmelidir.

4. Denetim raporlarının sonuçlarını yerine getirilmemesiyle denetimle amaçlanan asıl amacın elde edilmeyeceği aşikârdır. Bu durum denetim elemanlarının sonraki denetimleri daha yüzeysel yapmalarına neden olabilecektir.

Neumark, yukarıda sayılan hususlar doğrultusunda şu önerilerde bulunmaktadır:

- Her yılın başında bütün teftiş birimlerinin yöneticileri toplanmalı, çalışma programları karşılaştırılmalı, görülen mükerrerlikler ve eksiklikler giderilmelidir.

- Özel olarak oluşturulacak bir komisyon tarafından tüm teftiş birimleri incelenip teftiş hizmetlerinde bir standart olması adına bir kanun projesini hazırlamalıdır.

- Ayrıca, merkez teşkilatlarının denetim dışında bırakılmaları büyük bir eksikliktir.

Neumark'ın yaptığı incelemeler sonucu tespit ettiği bir kısım eksiklikler günümüzde de hala vardır. Neumark'ın teftiş kurulları ile ilgili olarak günümüzde de var olan tespitleri şunlardır (Yürekli, 2011, s.34);

- Standardı ve koordinasyonu sağlayacak merkezi bir birimin olmaması,
- Kamu kurum ve kuruluşların merkez birimlerinin denetimlerinin yapılmaması,
- Müfettişlerin yeterliliklerini koruyup korumadıklarının dönemsel (örneğin 5 yılda bir) olarak ölçülmemesi,
- Soruşturma ve denetim yöntemlerinin standartlarının geliştirilmemiş olması,
- Müfettişlerin yazdıkları bazı önemli raporların işleme konulmaması,
- Teftiş kurullarının istenilen ölçüde/iyi düzeyde yönetilememeleri,
- Teftiş kurullarının yeterince bağımsız olmamaları;
- Teftişin rehberlik boyutunun genelde ihmal edilmesi,
- Soruşturmaların ön plana çıkması,
- Denetimlerin istenilen düzeyde etkin olamaması vb. eleştiriler kamuoyu tarafından dile getirilmektedir.

5. SONUÇ

Türkiye'nin kendine özgü ve köklü bir kamu denetim sistemi vardır.

Türkiye'de kamu denetim sisteminin çok yönlü ve geniş kapsamda yürütülmesi, kamu denetimini yapan birimlerde farklılık ve çeşitliliğe neden olmaktadır (Akgül, 2000, s.35). Ancak, bu sistemin bazı eksikleri bulunmaktadır. Bu açıdan bakıldığında, kamu denetiminde birtakım reform çalışmalarının yapılması gerekmektedir.

Reform çalışmaları; çekişmeleri, çelişkileri sona erdirmek ve altyapıyı tekrar inşa etmek için hızlı ve büyük müdahaleye ihtiyaç duyar (Fukuyama, 2008, s.20). Bu doğrultuda kamu yönetimi ve denetimindeki reform çalışmalarının güçlü bir siyasi ve yönetsel iradeye dayanması gerekir.

Türk kamu denetimindeki durum analizi mevzuat çalışmalarının yanında kamu yönetimine yol gösteren bazı proje ve raporlar ile de ortaya konmuştur. Bu çalışmada değişik dönemlerde yapılan ve resmi nitelik taşıyan belgelerin öne çıkanları incelenmiş ve Türkiye'deki kamu denetim sistemi düzensiz işlediği, yeteri kadar etkin ve verimli çalışmadığı ortaya çıkmıştır.

Belgelerde genel olarak kamu denetiminde bağımsızlığın olmadığı, tek bir yasaya dayanmadığı ve mevzuat birlikteliğinin olmadığı, rapor standartlarının olmadığı ve raporların sonuçlarının yeterince izlenmediği, denetim birimlerinin yapılanmasında ortak bir sistemin olmadığı, denetim birimleri arasında koordinasyon ve işbirliğinin olmadığı, denetimlerin planlı ve programlı yapılmadığı gibi sorunlar ortaya konmaktadır.

Belgelerde mevcut sorunların çözümü için denetim hizmetlerinin tek ve açık bir yasal zemine oturtulması, rehberlik faaliyetlerinin ön plana çıkarılması, denetimin teknik düzeyinin yükseltilmesi, hukukilik denetimlerinin yanında etkililik denetimlerinin de yapılması, denetim ve rapor standartlarının oluşturulması, denetim raporlarının izlenmesi ve sonuçlarına göre işlem yapılması, denetim birimleri arasında koordinasyon ve işbirliği olması, denetimde bağımsızlık ilkesinin oturtulması, denetimsiz alanların oluşmaması, merkez birimlerinin de denetime tabi tutulması, denetimlerin planlı ve programlı olarak yapılması gerektiği üzerinde durulmaktadır.

KAYNAKÇA

- Acar, A. ve Sevinç, İ., (2005). "1980 Sonrası Türk Kamu Yönetiminin Merkez Örgütünde Yapılan Reform Çalışmaları", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı:13, s.19-37.
- Akbulut, Örsan Ö.; Özgen, Hande Mimaroglu; Fındık, Derya; Seymenoğlu, Ömer ve Almış, Oğuz, (2012). *Türk Kamu Yönetiminde Teftiş ve İç Denetim*, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayın No: 364, Ankara.
- Akgül, Başak Ataman, (2000). *Türk Denetim Kurumları*, Türkmen Kitabevi, İstanbul.
- Akın, Cengiz, (2000). "Kamu Yönetimimizde Yeniden Düzenleme Çalışmaları ve Denetim Sistemimiz", *Türk İdare Dergisi*, Sayı:427 (Haziran), s.77-108.
- Apan, Ahmet, (2012). "Türk Denetim Sistemine Yeni Bir Soluk: Denetim Koordinasyon Üst Kurulu", *Türk İdare Dergisi*, Sayı: 474 (Haziran), s.9-33.

- Çoker, Ziya, (1982). “Teftiş Hizmetinin Amacı ve Ana Görevleri”, *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt:15, Sayı:1, s.57-72.
- DPT, (2000), “Kamu Yönetiminin İyileştirilmesi ve Yeniden Yapılandırılması ÖİK Raporu”, <http://ekutup.dpt.gov.tr/kamuyone/oik527.pdf>, Erişim Tarihi: 11.12.2013.
- Ergun, Turgay, (1991). “Yönetimin Yeniden Düzenlenmesi Gereklinmesi ve Kamu Yönetimi Araştırma Projesi”, *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt:24, Sayı:4, s.11-23.
- Fukuyama, Francis, (2008). *Ulus İnşası*, Hasan Kaya (çev.), Profil Yayıncılık, İstanbul.
- Kalağan, Gökhan, (2010). “Cumhuriyet Dönemi Türk Kamu Bürokrasisi’nde Yeniden Yapılanma ve Yönetimsel Reform Çalışmaları”, *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, Cilt:2, Sayı:1, s.65-84.
- Neumark, Fritz, (1963), “Hükümete Sunulan Yabancı Uzman Raporları (1949-1959 Yılları Arasında)”, <http://www.dpb.gov.tr/dosyalar/pdf/yabancirapor.pdf>, Erişim Tarihi: 10.12.2013.
- Sanal, Recep, (2002). *Türkiye’de Yönetimsel Denetim ve Devlet Denetleme Kurumu*, TODAİE Yayınları, Ankara.
- TODAİE, (1966), “Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi Yönetim Kurulu Rapor (MEHTAP)”, <http://www.todaie.gov.tr/dosya/mehtap.pdf>, Erişim Tarihi: 11.12.2013.
- TODAİE, (1991), “Kamu Yönetimi Araştırma Projesi Genel Raporu (KAYA)”, <http://www.todaie.gov.tr/dosya/kaya.pdf>, Erişim Tarihi: 11.12.2013.
- TODAİE, (2015), “Türk Kamu Yönetiminde Teftiş ve İç Denetim Araştırma Projesi”, http://www.todaie.edu.tr/yayinlar/kitap_goster.php?kodu=24, Erişim Tarihi: 10.03.2015.
- Yürekli, Ömer, (2011). “Türkiye’de Teftiş Kurulları Olgusu”, *Denetim Dergisi*, Sayı:116 (Ekim-Aralık), s.28-35.

As a Management Function Examination of Audit in Turkish Public Administration Through Official Documents and Reform Proposals

Halil İbrahim MİL

Prime Ministry of Turkey
Republic
Ankara, Turkey
hibrahimmil@gmail.com

Ali GÜVERCİN

İstanbul Gelişim University
Faculty of Economics, Administrative and
Social Sciences, İstanbul, Turkey
aguvercin@gelisim.edu.tr

Extensive Summary

One of the functions of management is audit. Audit is complementary level in management process. Management and audit complement each other.

The process of examination, control, investigation and guidance over public administration and its external partners is called as public audit. Public audit systems consists of audit units, audit staff and regulatory infrastructures. Turkey has a unique and established a public audit system. However, there are problems of Turkish public audit system. To solve these problems there have been some legal amendment activities and similar efforts and also projects and reports have been arranged within the process. The aim of this study is to reveal the analysis and proposed solutions to the problems of the public audit system mentioned in these projects and reports.

Main projects and reports, prepared with the official appointments, are; The VIII. Five-Year Development Plan, The Central Government Organization Research Project Board Report, The Public Administration Research Project General Report, The Turkish Public Administration of Inspection and Internal Audit Research Project and The Neumark Report.

In this study the projects and reports are examined using literature scanning and content analysis method. At the result of this analysis it is emerged that public audit system in Turkey is processing ineffective and inefficient as well as irregular.

Looking at the documents generally, it is seen that there have been similar problems and solution proposals since the beginning.

In general, it has been revealed the problems in the documents such as the absence of independency in public audit, the absence of unity in the legislation, the absence of standard in the reports, the absence of a common system in the structure of audit units, the absence of coordination, cooperation and exchange of information between the audit units, and the absence of well-planned and programmed audits.

The proposals, in the documents, to solve the existing problems are as fallows; regularization of audit services to a single and open system, highlighting the guidance activities, increasing the technical level of auditing, carrying out effectiveness control in addition to the legality control, the use of the performance audit and system-based audit

techniques, creating of audit and report standards, monitoring of audit reports and processing according to the results, the cooperation and coordination between the audit units, fixation of audit independence principle, diminishing uncontrolled areas, controlling the central units too, and carrying out the controls in planned and scheduled basis, creating of audit services classes and giving importance to the academic studies.